

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y SU ARTICULACIÓN CON LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

AUTORES:

JUAN CARLOS LÓPEZ GUTIÉRREZ
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN (Ph.D.)
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
jclopezg66@gmail.com

ISABEL JAYA ESCOBAR
MÁSTER EN GERENCIA EMPRESARIAL
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
jayaisabel@yahoo.es

RESUMEN: Para la gestión de las instituciones de educación superior el enfoque de la calidad ha incidido en una transformación institucional a partir de las exigencias de la sociedad y de los diferentes actores de la comunidad académica. Los propósitos de este trabajo consisten en valorar el alcance de los mecanismos de aseguramiento interno de la calidad en la educación superior, con énfasis en el Ecuador, lo que permitió desarrollar un estudio para valorar la ejecución de dicho proceso en la Universidad Estatal de Bolívar. Para ello se aplicó una encuesta de percepción, tipo Likert, entrevistas abiertas y observación participativa a un grupo de profesores. Los resultados demuestran que persisten insuficiencias en el aseguramiento interno de la calidad, lo que puede quedar subsanado a partir de una gestión institucional apoyada en el ciclo de la efectividad institucional.

PALABRAS CLAVES: *Enfoque de calidad en la educación superior, aseguramiento externo de la calidad, aseguramiento interno de la calidad, ciclo de efectividad institucional, gestión institucional del aseguramiento interno de la calidad.*

Abstract: For the management of institutions of higher education the quality approach has led to in an institutional transformation from the requirements of the society and of the different actors in the academic community. The purposes of this work consists in assessing the scope of internal quality assurance mechanisms in higher education, with emphasis on the equator, which allowed us to develop a study in order to assess the execution of the process at the State University of Bolivar. So that, it was applied a perception survey of Likert type, open interviews and participant observation to a group of professors. The results show that there are still gaps in the internal quality assurance, what can be remedied from an institutional management supported in the cycle of institutional effectiveness.

KEYWORDS: *Approach of quality in higher education, external quality assurance, internal quality assurance, cycle of institutional effectiveness, management of internal quality assurance.*

Aseguramiento de la calidad en las instituciones de Educación Superior y la respuesta a las transformaciones educativas

Las transformaciones en la esfera educacional en las últimas décadas, “tales como el aumento de cobertura y la diversificación institucional, han obligado a la mayoría de los países de la región a establecer mecanismos para velar por la calidad de su educación superior” (Alvarado & Zenteno (2012, p.93)

Tünnermann (2003) dice que “Si bien, en décadas pasadas, la situación se caracterizó por “la reforma universitaria”, el actual debate sobre evaluación y calidad marca un viraje radical. Ahora encontramos una sociedad que critica a la universidad, una universidad que debe rendir cuentas frente a públicos externos, y un sistema de educación superior donde actores tradicionalmente excluidos (bajo el concepto de autonomía) ahora son copartícipes o hasta protagonistas del cambio” (p.165)

La búsqueda de la “calidad” tiene muchas facetas y va más allá de una interpretación estrecha del rol académico de los diferentes programas. También implica prestarle atención a cuestiones que pertenecen a la calidad de los estudiantes y de la infraestructura, así como del entorno académico. Esos aspectos, unidos al interés por un buen gobierno y administración, representan una manera importante en la determinación del funcionamiento de determinada institución, en la forma en que es evaluada y en la “imagen institucional” que puede proyectar hacia la comunidad académica y la sociedad en general”.

Resulta estratégico la institucionalización de mecanismos y procesos de aseguramiento de la calidad como base de una gestión institucional que permiten desarrollar sistemas de información en las universidades: la gestión, el gobierno y la administración de las Instituciones de Educación Superior (estructura de gobierno, mecanismos de toma de decisiones, planificación); la gestión docente institucional (misión, currículo, recursos humanos, infraestructura, TICs, recursos de enseñanza); la gestión del cuerpo profesoral; la gestión administrativa y financiera; y la participación de grupos de interés en procesos de aseguramiento de la calidad.

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en su disposición transitoria primera establece que: “En cumplimiento de la disposición transitoria vigésima de la Constitución de la República del Ecuador, en el plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de la Carta Magna, todas las universidades y escuelas politécnicas, sus extensiones y modalidades, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores, tanto públicos como particulares, así como sus carreras, programas y posgrados, deberán haber cumplido con la evaluación

y acreditación del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (CEAACES).”

Recientemente terminó el proceso de una nueva evaluación de 26 universidades, que concluyó con la suspensión de catorce de ellas. Ante esta coyuntura todavía no se ajustan los mecanismos internos de planificación que permita la aplicación y efectividad de herramientas e instrumentos para ejecutar un aseguramiento de la calidad acorde con las exigencias del CEAACES.

Los propósitos de este trabajo consisten en valorar, en un primer momento, el alcance de los mecanismos de aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior, como fundamento de la gestión institucional; esclareciendo los supuestos más relevantes que sustentan una gestión del aseguramiento interno de la calidad en la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), objeto de estudio en esta investigación. Un segundo momento consiste en la identificación de las principales problemáticas que inciden en una insuficiente aplicación del aseguramiento interno de la calidad en la universidad objeto de estudio, particularizando en sus incidencias en la gestión de los procesos sustantivos.

Este propósito se fundamenta en el Capítulo 1 de la LOES, en su artículo 93.- Principio de calidad, plantea que este consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión de conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente. De esta manera se está plasmando como premisa que todo el sistema debe estar regido por los criterios de calidad que se establezcan.

Principales definiciones de calidad en el contexto de las instituciones de educación superior

El concepto de calidad ha ido variando con los años, existiendo una gran variedad de formas de concebirla. Algunos de los autores que mayormente han contribuido en su expansión y uso han sido Edwards Deming, Joseph Juran y Kaoru Ishikawa, entre otros.

Para Deming (1993) la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua. En el caso de Juran (1998) la calidad consiste en la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. Este autor considera que la calidad como atributo de toda empresa, debe ser parte del proceso de elaboración o prestación de los bienes o servicios, debiendo existir un serio compromiso de todo el personal para alcanzarla de manera preventiva, es decir, no esperar que se detecten defectos para

evitarlos. Ishikawa (1990) define a la calidad como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

La calidad en el ambiente educativo, especialmente en la educación superior, debe entenderse desde una conceptualización global y multidimensional, que “se comprende a partir del análisis relacional entre los distintos factores que componen una institución de educación superior, entendiéndolo por esto su ámbito de desarrollo, su cultura institucional, sus concepciones internas, las características particulares de sus actores (alumnos - profesores) y las relaciones que entre éstos se establezcan, sus recursos y resultados” (Alvarado & Zenteno, 2012, p.97).

Se añaden los factores de carácter externo, como son los requerimientos y estándares específicos establecidos por el medio social, disciplinario y profesional en la cual una determinada IES se encuentra inserta, además de su rol social, las concepciones político - económicas subyacentes y otros elementos similares.

Calidad en la educación superior puede ser definida como el grado de ajuste entre las acciones que una institución, programa académico o carrera pone en marcha para dar cumplimiento a las orientaciones emanadas desde su misión y propósitos institucionales y los resultados que de estas acciones obtiene.

En este marco autores como Lemaitre & Mena (2012), entienden a la calidad como una respuesta pertinente a los requerimientos de la comunidad académica, disciplinaria o profesional por una parte, y a las necesidades sociales por otra (p.45).

Se puede entender la calidad como la “coherencia entre los fines de una institución de educación superior, los objetivos estratégicos y las actividades que se realizan para cumplir con los mismos, considerando los medios que se emplean” (Alvarado & Zenteno, 2012, p98).

Torre & Zapata (2012) precisan que el estudio desarrollado por el Centro Interuniversitario de Desarrollo (2012) opta por considerar que la calidad se refiere, especialmente, a las capacidades que una institución o programa tienen para responder a las expectativas externas y a los propósitos y objetivos internos, organizando sus procesos de manera consistente para el logro de los objetivos perseguidos.

Calidad de la educación superior, focalizando en la definición operacional: grado en que una institución o programa es capaz de cumplir sus propios propósitos, verificando a la vez la pertinencia de dichos propósitos (Salazar, 2012, p.177).

Con el propósito de contribuir a lograr una terminología común en el área de evaluación y acreditación, Tünnermann (2003) propone la siguiente definición de calidad de la educación superior: “conjunto de cualidades de una institución u organización estimadas en un tiempo y situación dados. Es un modo de ser de la institución que reúne las características de integridad (incluye todos los factores necesarios para el desarrollo del hombre), coherencia (congruencia entre fines, objetivos, estrategias, actividades, medios y evaluación) y eficacia (logro de fines mediante la adecuada función de todos los elementos comprometidos)” (p.166). Como puede verse, y siguiendo siempre al CINDA, la calidad de la educación superior no es un concepto absoluto sino relativo.

El referente está establecido por la propia institución, cuando define qué va a hacer, es decir, cuando define su misión, objetivos, metas y estrategias aun cuando pueda haber aspectos en los que es necesario atenerse a exigencias establecidas por agentes externos.

Articulación del aseguramiento de la calidad y la Gestión Institucional

Los procesos de aseguramiento de la calidad presentan un patrón común, no obstante en su implementación se consideran un conjunto de opciones relacionadas con las necesidades y requerimientos de cada uno de los sistemas nacionales de educación superior del que forma parte.

En general, este término se usa como una denominación común para una diversidad de mecanismos tendientes a controlar, garantizar y promover la calidad de las instituciones de educación superior, lo cual contribuye a una mejor comprensión de estos procesos como un aspecto de desarrollo progresivo.

El aseguramiento de la calidad se refiere al “conjunto de mecanismos que apuntan al control, la garantía y la promoción de la calidad, tanto cuando se desarrollan internamente en las propias instituciones de educación superior como cuando son complementados con procesos externos” (Caillón, 2012, p.183).

En general, puede afirmarse que el propósito esencial de los mecanismos de aseguramiento de la calidad es la provisión de información a diferentes actores acerca de los aspectos más significativos de la educación superior.

Un principio que debe quedar esclarecido en el tratamiento de este tema es que el aseguramiento de la calidad no es un fin, sino un medio, y por consiguiente, debe organizarse y definirse de tal manera que permita a las instituciones de educación superior optimizar los procesos de toma de decisiones, efectuar los cambios que resulten necesarios y mejorar sus mecanismos de gestión.

La mayoría de estos cambios y desafíos eventualmente inciden en los mecanismos de gestión institucional. La necesidad de identificar los propósitos y prioridades de la institución, de encontrar nuevas fuentes de financiamiento y al mismo tiempo, proteger los espacios necesarios de autonomía institucional, la exigencia permanente de dar cuenta acerca del uso de los recursos y el impacto de la globalización son elementos que plantean exigencias fuertes a la capacidad de gestión y a menudo obligan a revisar las prácticas y procedimientos habituales.

En el artículo 96, del Capítulo 1, de la LOES, se considera que el aseguramiento de la calidad en la educación superior está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores.

El aseguramiento externo de la calidad contempla un conjunto de elementos que orientan el proceso y están definidos con claridad, publicados y difundidos ampliamente. Un primer elemento en este proceso es la explicitación por las agencias de las expectativas respecto del desempeño o la calidad de una institución o programa. Los criterios son un punto de referencia para analizar las fortalezas y debilidades existentes, y para definir acciones de mejora.

En el caso del aseguramiento interno de la calidad se reconoce, a) los propósitos de la institución, determinación de los procesos a monitorear y la información a recolectar, identificación y análisis del desempeño, y diseño e implementación de planes de mejora y eventuales ajustes y/o actualizaciones de los propósitos; y b) la autoevaluación como base de cualquier sistema de aseguramiento de la calidad, definiéndola y analizándola críticamente en sus beneficios y desventajas.

El mejoramiento de la calidad, a partir del desarrollo de mecanismos para su aseguramiento, está estrechamente relacionado con la innovación tanto en el ámbito académico como en el de los procesos de gestión, de ahí la variedad de estudios que han abordado el tema y se convierten en antecedentes críticos para el presente estudio.

La profesora de la Universidad de Chile Marcela Pizzi en su artículo "Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en Chile. Características, evolución y futuro", plantea que uno de los aspectos más relevantes con relación al aseguramiento de la calidad de carreras o instituciones de educación terciaria, es la gestión y el desarrollo organizacional. Para ello se apoya en Gairín (1996) para determinar que se pueden distinguir estadios de avance de las instituciones o programas, ligados directamente a la capacidad de autorregulación y a las acciones para el mejoramiento de la calidad.

Por su parte Arranz (2007), realiza una valoración de los sistemas de garantía de la calidad en la educación superior en España. Por otra parte se encuentran los informes del Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina (2006) que ha discutido sobre las políticas y procedimientos de aseguramiento de la calidad, lo cual han estado focalizado en los insumos y no en los productos que se obtienen (Pizzi, 2010).

El Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (2001) considera que el mejoramiento y aseguramiento de la calidad deben estar ligados a la existencia del proceso de evaluación que permitan a las instituciones o los programas conocer sistemáticamente los aciertos y desviaciones de su proyecto académico. Uriel, Abad y Díaz (2012) se adentran en los elementos para una política de calidad en la educación superior. Una valoración completa de los estudios concernientes a este tema ha sido propuesta por Lemaitre y Zenteno (2012). En el texto que presentan el foco de atención es el aseguramiento de la calidad. El informe surge del esfuerzo realizado en el marco del proyecto "Aseguramiento de la Calidad: Políticas Públicas y Gestión Universitaria", en el que participaron veintitrés universidades, de diecisiete países.

Contrastabilidad empírica de la aplicación del aseguramiento de la calidad en la Universidad Estatal de Bolívar

El estudio se planteó como interrogante la determinación de las principales insuficiencias que se manifiestan en la ejecución del aseguramiento interno de la calidad en una institución de educación superior. Se tomó como referencia la Universidad Estatal de Bolívar, en el período comprendido en el primer semestre del año 2014, por sus resultados en el último proceso evaluativo que la hizo descender un nivel (C) en la clasificación de las universidades del Ecuador. Para ello se realizaron entrevistas abiertas a una muestra de profesores. Se aplicó una encuesta tipo escala Likert la cual midió la percepción de esta muestra. Además, se consideró la observación participativa como una de las técnicas que más información propició a partir de la participación en varios de los procesos evaluativos.

No obstante, la complejidad de las definiciones de calidad detalladas, se optó por asumir una versión operacional de la misma: Calidad en la educación superior puede ser definida como el grado de ajuste entre las acciones que una institución, programa académico o carrera pone en marcha para dar cumplimiento a las orientaciones emanadas desde su misión y propósitos institucionales y los resultados que de estas acciones obtiene.

Con el fin de evitar que esta definición sea excesivamente autorreferente, es necesario explicitar que la definición de propósitos institucionales debe contemplar necesariamente dos dimensiones: la consistencia externa y la consistencia interna, siendo esta última la que contrastó empíricamente con la muestra seleccionada, identificando las dimensiones y variables presentadas en la Tabla No. 1.

Tabla No. 1. Dimensiones y variables operacionalizadas del aseguramiento interno de la calidad.

Dimensión	Variables
Diseño	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinación de los propósitos de la institución, 2. Determinación de los procesos a monitorear y la información a recolectar, 3. Identificación de los indicadores de desempeño, 4. Diseño de los planes de mejora.
Implementación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis del desempeño, 2. Implementación de planes de mejora.
Seguimiento y evaluación	<ol style="list-style-type: none"> 1. La autoevaluación y eventuales ajustes y/o actualizaciones de los propósitos y planes de mejora.

Fuente: elaboración propia de los autores.

La muestra seleccionada fue no probabilística, de carácter intencional, en la cual el investigador seleccionó a los sujetos de acuerdo con sus características. Se asumió esta tipología considerando la naturaleza del estudio y el tipo de investigación exploratoria y descriptiva. En ello también influyó las técnicas empleadas: la entrevista, la observación participante y la encuesta, las que permitieron realizar una triangulación de los resultados.

En cuanto a la entrevista, fue utilizada por ser uno de los medios más directos de llegar a los objetivos que se desean y además porque está basada en el desarrollo de las relaciones humanas. En esta investigación se aplicó con el objetivo de indagar sobre aquellos aspectos relacionados con la determinación de los propósitos de la institución, la determinación de los procesos a monitorear y la información a recolectar, así como las características de los planes de mejora.

La observación participante, constituye un método de recopilación de información social primaria, acerca del objeto de estudio, mediante la directa percepción y registro de todos los factores respectivos, significativos desde el punto de vista de los objetivos de la investigación en condiciones naturales (Sampieri, Fernández-Collado & Baptista, 2006). En esta investigación el tipo de observación utilizada es definida como observación participante. La misma se encuentra en un extremo del espectro de participación y constó de un observador en la evaluación de los planes de mejora y en el seguimiento de las acciones diseñadas. En este caso el observador participante se convirtió en miembro de la institución y del grupo que se estudia, participando en actividades de la entidad y observando la manera en que las personas se comportan e interactúan entre sí.

La encuesta es un medio indispensable para la obtención de los datos requeridos para ser procesados en la búsqueda de resultados concretos en la ejecución de una investigación (Sampieri, Fernández-Collado & Baptista, 2006); esta técnica permite emplear el cuestionario como instrumento para recoger la información necesaria relacionada con las opiniones de los expertos sobre los aspectos estudiados en la investigación. Para esta investigación se diseñó una Escala tipo Likert conformada por un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pidió la reacción de los sujetos.

Resultados de la valoración del aseguramiento interno de la calidad en la Universidad Estatal de Bolívar

Por el marcado interés exploratorio y de descriptivo del estudio la medición realizada se asoció a magnitudes cualitativas. A tal efecto se define la triangulación como herramienta utilizada para la valoración de los resultados. Por ella se entiende “la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular” (Kimchi, Polivka y Stevenson, 1991, p. 40). Dentro de ella, específicamente, se asume la triangulación metodológica como el uso de al menos dos métodos, usualmente cualitativo y cuantitativo para direccionar el mismo problema de investigación (Morse, 1991).

En este caso se propone la valoración de los resultados de la entrevista, la observación participantes y la encuesta, interrelacionados que permitan validar con exactitud que las conclusiones representen efectivamente la realidad empírica y constituyen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la evaluación del aseguramiento de la calidad en la UEB. De manera general se pudo constatar la existencia de dificultades asociadas a:

1. No se ve observa una planificación adecuada para el desarrollo institucional estratégicamente.
2. Poca o ninguna participación de los distintos actores internos como estudiantes, docente, trabajadores y autoridades en los procesos de planificación, desarrollo y evaluación de sus aceres.
3. Falta de integración de los procesos sustantivos, hay una sobrestimación en los proceso de formación académica dejando de lado a los de investigación y vinculación.
4. La estructura organizacional se observa que no es coherente con la visión, misión y el proyecto académico de la institución.
5. Falta de mecanismos internos de evaluación y seguimiento de los procesos sustantivos y el trabajo universitario.

Análisis del aseguramiento interno de la calidad y su integración con el ciclo de efectividad institucional para las instituciones de Educación Superior en Ecuador

Los resultados expresan que no existe una efectividad en el aseguramiento interno de la calidad en la UEB y su esencia radica precisamente en la interrelación que existe entre el aseguramiento interno de la calidad y la gestión institucional, toda vez que identifica la gestión como un proceso coordinador, aglutinador de criterios de evaluación, definición de procedimiento y manuales o guías.

Es necesario dejar por sentado que a las instituciones de educación superior se han estado transfiriendo una serie de conceptos e instrumentos que provienen de las teorías más modernas sobre la administración de las organizaciones. “Aunque esta conceptualización, nos advierten los especialistas, se aplica principalmente a las empresas productivas y de servicios, es igualmente utilizable en instituciones educativas en general y a las universidades en particular” (Tünnermann, 2003, p.177).

El hecho de que la disciplina administrativa haya surgido en principio para resolver los problemas de las organizaciones productivas, no le resta posibilidades para su aplicación en otro tipo de organizaciones sociales como la universidad. Para la comprensión de los fenómenos organizacionales de cualquier institución, es necesaria una perspectiva organizacional y de gestión administrativa, que enriquezca el análisis de las actividades específicas que desarrolla para cumplir sus fines. El ciclo de la efectividad institucional constituye un esfuerzo por integrar los enfoques de la gestión institucional, al aseguramiento interno de la calidad.

Debe comprenderse, entonces el ciclo de la efectividad institucional, a partir de la premisa de que lo que se “logra” en la ejecución está acorde con lo que se “planea” y la razón de las desviaciones entre lo uno y lo otro deben ser comprendidas mediante procesos evaluativos, que serán tenidos en cuenta en nuevos programas y planes (Toro, 2012, p.192).

Constituye, pues, una prioridad interiorizar algunas de los elementos que lo estructuran:

- Plan de desarrollo: proyección para un futuro inmediato, mediato (estratégico) de los programas, proyectos y recursos necesarios para la institución.
- Ejecución: es la realización del plan de desarrollo; supone revisiones anuales o bienales asociadas a la evaluación y planes de mejoramiento.
- Evaluación: existen dos tipos: la que podría llamarse de "estado" que representa una fotografía de la institución en términos de los principales indicadores de la IES. La segunda evaluación se puede llamar "explicativa" puesto que intenta dar razón del desempeño de los diversos procesos que componen la operación de la institución de educación superior. El resultado de esta segunda debe servir para formular nuevos planes o planes de mejoramiento.
- Planes de mejoramiento: conjunto de acciones correctivas dentro de la ejecución del plan. Estas acciones ocurren con una frecuencia menor a la del plan. El plan general en sí mismo es un plan de mejoramiento, pero de largo alcance.

El ciclo de la efectividad institucional se compone entonces de interacciones entre la ejecución - evaluación - planes de mejoramiento, estructurados en un ciclo largo determinado por el plan de desarrollo.

Está claro que en esta institución de educación superior ha primado un enfoque que viene del aseguramiento externo de la calidad que direcciona la labor de la universidad hacia el cumplimiento de estándares de calidad que se concretan en indicadores, cuyo objetivo general es la evaluación de la institución, con un sentido de clasificación.

Se ha puesto de manifiesto una concepción que culmina el proceso de aseguramiento interno de la calidad en la evaluación orientación que resulta insuficiente y poco proyectiva. Una posición más activa debe verse desde los resultados que brindan los planes de mejoramiento, en tanto indicadores y estándares de calidad para la institución de educación superior en particular.

No ha quedado evidenciada la integración de la consistencia externa, es decir, el ajuste a las exigencias del medio externo (entendiendo por éste el grupo de referencia institucional, disciplinario, profesional o tecnológico correspondiente), que se materializan en demandas provenientes del mercado laboral, la comunidad académica, o el entorno socioeconómico particular de cada institución de educación superior. Y la consistencia interna, es decir, la traducción de dichas exigencias en función de las prioridades y principios propios de la institución (Alvarado & Zenteno, 2012, p.97).

La consideración de estas dos dimensiones resulta altamente enriquecedora, ya que la consistencia externa asegura la pertinencia de los propósitos y permite comparar instituciones y programas, mientras que la consistencia interna otorga a la universidad mayor capacidad de proponer e innovar, ampliando la oferta en el sistema de educación superior, y asegurando así una diversidad que dé respuesta a la variedad de necesidades sociales.

Hay que reconocer, además, otro factor que ha incidido en estos resultados, en este caso el que tiene que ver con la velocidad del cambio, lo cual rompe con el lógico proceso de evolución organizacional y cambio de mentalidad en los actores que son los que en definitiva tienen que ejecutar las transformaciones.

La ausencia de mecanismos internos en las universidades que sistematicen su labor ha conducido a trasplantar, sin criterios de pertinencia de la propia institución de educación superior, modelos, mecanismo e indicadores que no se internalizan en el accionar diario de la universidad. La configuración de mecanismos burocráticos y estáticos tiene también una dosis de influencia en los resultados obtenidos.

Conclusiones

Desde su inclusión en la educación superior el enfoque de la calidad ha representado una respuesta satisfactoria frente a los desafíos provenientes del conocimiento contemporáneo y de la sociedad global en general, para lo cual la calidad ha sido una exigencia ineludible de la educación superior contemporánea y de las políticas orientadas a su futuro desarrollo.

En el caso del Ecuador el objetivo principal de evaluación es el aseguramiento de la calidad de la educación superior para lo cual se han desarrollado procesos de evaluación de la calidad a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar los programas de estudio, carrera o institución.

Se ha logrado establecer que aun existen fallas en el aseguramiento interno de la calidad en la Universidad Estatal de Bolívar, las cuales puede ser subsanadas asegurando una gestión institucional que incluya el ciclo de la efectividad institucional, que permite enfrentarnos a una posición proyectiva asumiendo los resultados que brindan los planes de mejoramiento en los planes de desarrollo, permitiendo continuar la efectividad del ciclo que reside precisamente en su actualización sistemática.

BIBLIOGRAFÍA

- 1. Alvarado, A. & Zenteno, M.E. (2012, p.93).** Marco de referencia y consideraciones metodológicas. En M.J. Lemaitre & M.E. Zenteno (Eds.), *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior Informe 2012* (pp.91-98). Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) – Universia.
- 2. Arranz Val, Pablo (2007).** Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior en España. Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en empresa. Tesis doctoral. Facultad de ciencias económicas y empresariales. Universidad de Burgos.
- 3. Caillón, A. (2012, p.183).** Aseguramiento externo de la calidad de la educación superior. En M.J. Lemaitre & M.E. Zenteno (Eds.), *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior Informe 2012* (pp.181-188). Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) – Universia.
- 4. CINDA (2012).** Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación superior. Santiago de Chile: Universia
- 5. Deming, E. (1993).** *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis.* Madrid: Díaz de Santos.
- 6. Gairín Sallán, Joaquín (1996).** Los estadios de desarrollo organizacional. *Revista contextos educativos.* No 1.
- 7. Giraldo, Uriel; Abad, Darío y Díaz, Edgar (2012).** Bases para una política de calidad de la educación superior en Colombia. Ver en: http://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico10.pdf. consultado el 30 de abril de 2014. 22.42 horas.
- 8. Ishikawa, K. (1986).** ¿Qué es el control total de la calidad?. La modalidad japonesa. Bogotá: Editorial Norma.
- 9. Juran, J. M. & Gryma, F. M. (1988).** *The Quality Control Handbook.* (4ta. Ed.). New York: McGraw-Hill
- 10. Kimchi J, Polivka B, Stevenson JS (1991).** Triangulation: Operational Definitions. *Methodology Corner. Rev. Nursing Research;* 40(6).
- 11. Lemaitre, M.J. & Mena, R. (2012, p.45).** Aseguramiento de la calidad en América Latina: tendencias y desafíos. En M.J. Lemaitre & M.E. Zenteno (Eds.), *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior Informe 2012* (pp.21-69). Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) – Universia.
- 12. Morse, J.M. (1991).** Approaches to Qualitative-Quantitative Methodological Triangulation. *Methodology Corner. Rev. Nursing Research;* 40(1).
- 13. Pizzi Kirschbaum, Marcela (2010).** Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en Chile. Características, evolución y futuro. Ver en: <http://www.derecho.uchile.cl/ensenanzadelderecho/docs/articulos/marcela%20pizzi.pdf>. Consultado el 28 de abril de 2014. 22.24 horas.
- 14. PREAL, Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina (2006).** Informe del progreso educativo en América Latina. Argentina.
- 15. Rafael, J. (2012, p.192).** Gestión interna de la calidad. Componentes de las Instituciones de Educación Superior. En M.J. Lemaitre & M.E. Zenteno (Eds.), *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior Informe 2012* (pp.189-199). Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) – Universia.
- 16. Salazar, J.M. (2012, p.177).** Modelos de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior. En M.J. Lemaitre & M.E. Zenteno (Eds.), *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior Informe 2012* (pp.175-180). Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) – Universia.
- 17. Sampieri, R., Fernández-Collado, C., Baptista, P. (2006).** *Metodología de la Investigación.* Editorial McGraw-Hill, México DF
- 18. Torre, D. & Zapata, G. (2012).** Impacto de procesos de aseguramiento de la calidad sobre las instituciones de educación superior: un estudio en siete países. En M.J. Lemaitre & M.E. Zenteno (Eds.), *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Educación Superior Informe 2012* (pp.115-152). Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) – Universia.
- 19. Tünnermann, C. (2003, p.165).** *La universidad latinoamericana ante los retos del siglo XXI.* (1ra. Ed.). México, D.F.: Unión de Universidades de América Latina, AC.