

**Fecha de presentación:** diciembre, 2015 **Fecha de aceptación:** febrero, 2016 **Fecha de publicación:** abril, 2016

ARTÍCULO 27

## **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD DEL GOLFO DE CALIFORNIA, MÉXICO**

### **QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION: UNIVERSITY EXPERIENCE GULF OF CALIFORNIA, MEXICO**

Lic. Irma Yolanda Razo Abundis<sup>1</sup>

Dr. C. Lázaro Salomón Dibut Toledo<sup>1</sup>

Dr. C. Enrique Roberto Íñigo Bajo<sup>2</sup>

**E-mail:** [inigo@cepes.uh.cu](mailto:inigo@cepes.uh.cu)

<sup>1</sup>Universidad del Golfo de California. Estados Unidos Mexicanos.

<sup>2</sup>Universidad de La Habana. Cuba.

#### **¿Cómo referenciar este artículo?**

HRazo Abundis, I. Y., Dibut Toledo, L. S., & Íñigo Bajo, E. R. (2016). Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior: experiencia de la Universidad del Golfo de California, México. *Revista Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 8(1). pp.190-198. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

#### **RESUMEN**

El trabajo tiene como objetivo explicitar la conceptualización y metodología para el aseguramiento de la calidad en la Universidad del Golfo de California, México. Se ha apostado por una metodología de investigación NO EXPERIMENTAL, exploratoria-descriptiva, con un enfoque de investigación mixto (cualitativa-cuantitativa). A partir de un análisis documental se realiza un análisis teórico conceptual sobre la calidad en las universidades en el ámbito internacional, lo que permite a los autores profundizar en el tema. En la Universidad del Golfo de California (UGC) se ha elaborado una metodología para el aseguramiento de la calidad que sintetiza el conocimiento acumulado sobre el tema en la literatura internacional y las experiencias sistematizadas de esta institución. La metodología se aplica desde el año 2006, pero certificados en el año 2008 por la Norma ISO 9001: 2008, ratificada en los años 2010-2015, así como acreditada por la Norma IWA 2:2007 en Octubre/2012.

#### **Palabras clave:**

Gestión de la calidad, enfoque basado en procesos, competencias básicas.

#### **ABSTRACT**

*The work aims to explain the concept and methodology for quality assurance at the University of the Gulf of California, Mexico. It has opted for a non-experimental research methodology, exploratory-descriptive, with a focus on joint research (qualitative and quantitative). From a conceptual documentary analysis theoretical analysis of quality in universities in the international arena, which allows authors to pursue the subject it is made. At the University of the Gulf of California (UGC) it has developed a methodology for quality assurance summarizing the accumulated knowledge on the subject in the international literature and systematized experiences of this institution. The methodology applied since 2006, but certified in 2008 by ISO 9001: 2008, ratified in 2010-2015, as well as accredited by the Standard IWA 2: 2007 in October / 2012.*

#### **Keywords:**

*Pedagogical tradition, independent work.*

## INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad en la educación superior ocupa cada día más a todos sus protagonistas y a la sociedad en su conjunto. Como ejemplo se pudo apreciar que solo en un buscador de internet hay 13 millones de registros bajo ese título, en idioma español y 177 millones cuando se hace la búsqueda en inglés.

Los grandes desafíos al desarrollo de la educación superior contemporánea reclaman cada vez más de la universidad la sistematización de una proyección hacia el cambio y perfeccionamiento, no sólo a partir de las exigencias internas propias de los procesos que acomete, sino desde la evolución y correspondencia con las demandas de su entorno.

Ello no puede lograrse de manera espontánea, se requiere de una proyección institucional que consolide una actitud hacia la búsqueda y promoción de la calidad universitaria, lo que muchos identifican hoy como Gestión de la Calidad en la Universidad. Como primer paso para ello, se requiere disponer de un conjunto de los principales presupuestos que pueden servir de referencia y fundamento tanto para su construcción, así como los aspectos básicos de evaluación de su desarrollo y las bases principales de perfeccionamiento ante los retos perspectivas; adecuado además, a las características propias del avance universitario contemporáneo.

Todo ello en el marco de los antecedentes imprescindibles del surgimiento, evolución y situación actual en la educación superior que contextualizan y condicionan el predominio de estos aspectos a partir de identificar la centralidad de una noción integral de la calidad como orientación esencial de los procesos institucionales en la universidad moderna.

La educación superior ha estado en constante expansión a lo largo de la historia, a partir de la segunda mitad del siglo XX este crecimiento alcanza niveles excepcionales no solo en su condición cuantitativa sino, sobre todo, en el incremento vertiginoso del papel que juega como motor impulsor del desarrollo socio-económico de las naciones, llegando a constituir uno de los factores que mayor incide en los índices de desarrollo de las mismas.

Las variaciones generadas en la actividad económica mundial sobre la base del actual proceso globalizador y el tránsito de las formas productivas tradicionales a la creciente prevalencia del papel de los servicios en las relaciones económicas mundiales, sumado a los continuos progresos en la transferencia de tecnologías y el creciente proceso de creación, gestión y difusión de conocimientos como un sector dinámico del desarrollo social y económico, modifican la formación técnica y cultural de los profesionales y hacen que la educación superior tradicional sea cuestionada y convocada a su contextualización.

Los actuales movimientos de re-conceptualización de la calidad en el mundo académico ponen de manifiesto la contradicción entre los esfuerzos que intentan implantar en la educación superior el lenguaje, lógicas, estrategias y prácticas exitosas del mundo empresarial y la lucha por la preservación del ethos académico y de sus valores más identificados con la autonomía, los intereses públicos y las especificidades de la ciencia en la labor de investigación, formación de pre y post grado y la interacción social.

La pertinencia universitaria se consigue efectivamente, en la participación de la institución educativa, a través de sus actores, en la vida social, económica y cultural de la sociedad de su entorno, en especial los sectores sociales sin perder la perspectiva de universalidad. Los sentidos de esta participación son bidireccionales e incluyen, en su movimiento, tanto a los productores como a los usuarios del conocimiento.

De esta forma se enfatiza que el concepto de calidad tiene como referente el conjunto de dimensiones que constituyen el fenómeno educativo en el cual es importante trabajar en aspectos como la selección del personal y su perfeccionamiento continuo, la promoción de planes de estudios adecuados, la facilitación de programas que promuevan la movilidad de profesores y estudiantes y el uso de las nuevas tecnologías, asumiendo la referencia oportuna a lo social y al bien común, sobre todo para los países subdesarrollados, para quienes es fundamental generar conocimientos con una visión de preservación y fortalecimiento de la soberanía nacional para lo que la educación superior juega un papel importante en el robustecimiento de la identidad nacional.

El concepto de calidad, además de considerar las características históricas culturales propias de las Instituciones de la Educación Superior y su entorno, debe reconocer la presencia de referentes internacionales a partir de una valoración crítica de los mismos considerando que las "buenas prácticas" de los países desarrollados, donde hay una importante demanda y capacidad tecnológica de las empresas, no siempre se corresponden con las necesidades de los países económicamente más retrasados. Vale señalar que estas afirmaciones no tienen el sentido de un rechazo a la internacionalización al contrario, se insiste en la necesidad de que los sistemas nacionales de educación superior practiquen efectivas políticas de inserción internacional, no solamente para no permanecer pasivos y vulnerables frente a las influencias externas, sino como estrategia de cooperación a partir de la afirmación de las identidades políticas y culturales de cada nación.

Así el cuestionamiento de cómo responder a los retos que impone mejorar los resultados e impactos de la educación en la sociedad y en consecuencia su calidad ocupa creciente centralidad en la agenda política de la educación superior, es posible

señalar que la creciente complejidad en el abordaje de la calidad en la educación, obedece por un lado por las demandas sociales de toda índole a la universidad contemporánea, y por otro a la necesidad del permanente perfeccionamiento de su quehacer interno a favor de consolidar una proyección proactiva en las misiones de sus procesos como organización y del impacto en su entorno.

Para lograr una adecuada aproximación a esta temática se requiere de un análisis de las nociones de calidad que han marcado una proyección a lo largo de la historia hacia su referencia de trabajo sistemático en la gestión de las organizaciones en general; luego, los antecedentes y consideraciones sobre la calidad y su gestión con un alcance más instrumental en el campo de la educación superior.

## DESARROLLO

En el ámbito de la educación superior no siempre al tema de la calidad se le prestó tal atención, Usher & Savino (2006), en tal sentido plantean que:

La educación superior consistía de universidades...y no muchas. Los grupos eran pequeños y el trabajo tutorial era común... Había una especie de jerarquía: las universidades más viejas en cada país – Paris, Oxford, Harvard, Jagiellonian – tenían por siempre una cantidad de prestigio y eran capaces de atraer a los mejores (y a menudo los más pudientes) estudiantes. Pero al final de la II Guerra Mundial...la educación superior comenzó a verse -lenta pero inevitablemente- como un escalador social. Si las universidades trabajaban bien, el que se graduaba tenía un "ticket" para el éxito, entonces una amplia mayoría comenzó a desear tener ese ticket... y las universidades comenzaron a ser juzgadas por el éxito de sus enormes "escuadrones" de graduados.

En la búsqueda de procedimientos para la medición y seguimiento de la calidad en las instituciones educativas, se han ensayado diversas prácticas más o menos exitosas, acordes con las concepciones predominantes en los diversos momentos del desarrollo de los sistemas de educación.

En la década de los años 80, a partir de los procesos de globalización neoliberal que conllevó el auge de la privatización en la Universidad y los cambios en las concepciones tradicionales de financiamiento, entre otros factores, varios sistemas universitarios occidentales desarrollaron marcos jurídicos caracterizados por una mayor autonomía de la universidad para estimular la diversificación, flexibilización y la competencia que deberían promocionar niveles más altos de calidad y excelencia.

En este panorama los gobiernos enfocan sus estrategias a favor de exigir una rendición de cuentas (Accountability) a fin de

demostrar que las decisiones tomadas y las acciones ejecutadas están dirigidas a la mejora de la calidad de la institución. De ahí la necesidad de sistemas de aseguramiento de la calidad como clara expresión de la creciente atención a la dimensión extrínseca que a la vez presupone un claro síntoma de que la sociedad desea conocer las actividades que desarrollan en las universidades (Estaba, 1998), a lo que se une que la naturaleza misma de las funciones y actividades de las instituciones universitarias reclaman la existencia de procesos internos y externos como procedimientos para garantizar la pertinencia, eficacia y eficiencia de las mismas.

La necesidad sentida de desarrollar la gestión de la calidad universitaria es un problema relativamente reciente y que tiene, entre otros, los siguientes factores causales:

- El vínculo cada vez más estrecho entre los productos de la educación superior y el desarrollo económico social de cada país.
- El crecimiento de la escala de actividad de estas instituciones.
- El aumento de los costos de la educación superior y la imposibilidad de los gobiernos de asumir totalmente el financiamiento educativo, en particular de la educación superior producto del dinamismo del mercado y la economía globalizada.
- La necesidad de "gestionar" tanto los procesos universitarios como la utilización de los recursos con que cuenta la institución en la búsqueda de mayor racionalidad y eficiencia.

La masificación incluyó nuevos desafíos a la educación superior, entre ellos el de hacer las cosas con calidad, comparable, evaluable y con estándares aceptados.

Pero en un mundo con cada vez más IES y más matrícula, no bastaban con la preocupación individual sobre la calidad, sino que hizo falta crear sistemas que pudieran comparar la misma y acercar los criterios con que trabajaba cada Institución.

El crecimiento de las instituciones, la diversificación de las mismas, el vertiginoso aumento de las matrículas y la aparición de nuevos proveedores ha determinado la necesidad de utilizar sistemas que garanticen la calidad y comparabilidad de la ES dentro de cada país y entre ellos.

En una región donde en menos de 30 años, la matrícula se ha multiplicado por más de 4 veces, donde se han diversificado las instituciones y han aparecido nuevos proveedores de educación superior, la calidad ha sido y debe seguir siendo, tema de especial atención.

El crecimiento vertiginoso de la ES en América Latina y el Caribe, en los últimos 40 años es uno de los factores que ha

determinado con más fuerza la necesidad de crear sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad y la acreditación.

En menos de 30 años la matrícula se ha multiplicado 4 veces y si en nuestra región en 1960, existían 164 instituciones de ES, de las cuales el 31% eran privadas, ya en el período 2000-2003, esta cifra se incrementó a 7,514, de las cuales el 65% eran privadas.

Aunque la preocupación por la calidad comenzó a expresarse a nivel de las instituciones desde hace mucho tiempo en nuestra área, no es hasta finales del siglo XX y comienzo del XXI que se gestan los sistemas nacionales de evaluación y acreditación y que comienzan a estructurarse orgánicamente y en sintonía con los sistemas nacionales de ES.

Según Pires et al. (2006), a partir de los años 70, varios países de América Latina ya introducen el tema de la calidad en sus propuestas de reforma de la educación superior. Sin embargo, el tema de la evaluación sólo entra en la agenda de los países a mediados de los 90, como consecuencia de dos fenómenos complementarios: el incremento de la demanda por educación superior; y el desarrollo de un sector privado de corte empresarial.

Fernández Lamarra (2012), también fija en los 90 la emergencia de los sistemas de evaluación como consecuencia de varios factores coincidiendo en el incremento de la matrícula, incremento de la heterogeneidad de los estudiantes y las demandas del mercado.

De los estudios realizados en la UGC, se arriba a la conclusión de que existe consenso entre los factores que han tensionado la educación superior en nuestra región, a favor de un incremento en la atención a la calidad y su aseguramiento y comparación nacional e internacional, estos son:

- La masificación.
- Las demandas de un mercado laboral en continua transformación.
- La aparición de nuevos proveedores de ES y de proveedores transfronterizos.
- La diversificación de las instituciones e incluso de modelos nacionales y locales de IES.
- El incremento de instituciones privadas y el descenso de los fondos públicos dedicados a la ES, combinados con un incremento de la exigencia hacia las IES y su impacto en el desarrollo de los países.
- La globalización y la internacionalización que esta trae aparejada. La movilidad de profesores y estudiantes se ha convertido en una necesidad en un mundo cada vez más globalizado. A su vez esta movilidad exige la existencia de

acuerdos para homologar y reconocer los títulos y créditos académicos otorgados por las instituciones receptoras.

Como plantea el informe CINDA (2007), *“las presiones y demandas por una mayor internacionalización de la educación superior han jugado aquí un rol importante. Efectivamente, en la medida que los sistemas nacionales desean mantener un cierto nivel de reconocimiento internacional, facilitar la movilidad de estudiantes y académicos e integrarse activamente a los procesos de globalización, se ven forzados a demostrar su preocupación por el aseguramiento de calidad, tanto de sus programas docentes como de su gestión institucional”*.

El desarrollo de las TICs y su impacto en la enseñanza, provocando la aparición de cursos on line, universidades virtuales, cursos a distancia y sin distancia, entornos virtuales de aprendizaje, plataformas interactivas y un mundo aun por desarrollar, pero que requiere de reglas para su compatibilización y garantía de la calidad del aprendizaje.

- El incremento del papel que la ciencia, la técnica y la innovación tecnológica están jugando en el crecimiento económico en todas partes.
- La conversión indiscriminada de la ES en una mercancía, que ha venido acompañada de fraudes, instituciones espurias e inexistentes, venta de títulos etc.
- Durante las dos últimas décadas, más de la mitad de los países del mundo han creado mecanismos de aseguramiento de la calidad de uno u otro tipo.

La influencia de las preocupaciones y ocupaciones europeas y norteamericanas en el tema llegaron hasta nuestras instituciones y países con un importante aporte a la teoría y la práctica de la evaluación y la acreditación en el área.

Al principio de “tomaron prestadas” de la gestión empresarial las herramientas de control de la calidad hasta avanzar al concepto de “aseguramiento de la calidad”.

Así se aprecia en la literatura un empleo temprano de enfoques empresariales que se expresan en la síntesis de tres escuelas de calidad: la de los premios, en primer lugar, representadas por los premios como el Malcom Baldrige en EEUU, el premio Deming en Japón, el Premio Iberoamericano de Calidad, el Premio europeo EFQM, y los premios nacionales de diferentes países.

En segundo lugar encontramos la escuela de los gurús, como es el caso de los enfoques de Ishikawa, Juran, Crosby y otros.

En tercer lugar se comenzó a aplicar, con enorme desarrollo hasta hoy, el enfoque normalizado, expresado en las distintas normas ISO.

En la evolución y síntesis de la aplicación de estos enfoques el foco de atención se ha trasladado de la simple medición de la calidad hacia una gestión enfocada en el aseguramiento de la misma.

El aseguramiento de la calidad en la sociedad de la información representa hacer transformaciones estratégicas que rompen con prácticas tradicionales, cuestan tiempo y recursos y a menudo dan la apariencia de no tener efectos inmediatos.

Sin embargo hay que resaltar que sin buenas prácticas en evaluación y acreditación no habrá avances en la ES ni se podrá lograr la pertinencia universitaria y mucho menos la transparencia reclamada por la sociedad, a su vez no se podrá conseguir la participación de las agencias internacionales y empresas en el financiamiento de proyectos de investigación y posgrado.

De acuerdo con Pérez Campaña (2011), *“los factores que aseguraban el éxito ayer... no aseguran el éxito mañana y la palanca para ese cambio está en la búsqueda constante de la calidad y su evaluación y acreditación”*.

Por nuestra propia experiencia solo si se logra una cultura endógena del mejoramiento continuo se podrán lograr los objetivos más avanzados de una universidad. El desarrollo no se importa ni se impone, tiene que ser endógeno, por eso todo proceso de búsqueda de la elevación de la calidad debe comenzar con la autoevaluación que asegure el examen consciente, objetivo y constructivo de lo logrado por una institución al compararlo con los estándares de calidad generalmente aceptados.

Pero este razonamiento tiene un carácter histórico concreto, aunque los requerimientos parezcan similares, no hay dos universidades iguales, ni dos etapas de desarrollo iguales. Eso tiene que estar claro para todos los protagonistas de la ES para que, sin falsas ilusiones, se puedan aplicar los estándares más cercanos a la mejor aspiración regional o nacional de calidad universitaria.

### El Modelo propuesto para la UGC.

Tomando como base todo lo estudiado, la sistematización de las experiencias acumuladas y la práctica acumulada en la UGC, nos hemos propuesto avanzar en la creación de un modelo propio de gestión que conduzca al aseguramiento de la calidad.

Este modelo parte de asumir la calidad como un concepto multidimensional, el que es necesario conceptualizar en las condiciones concretas de México y específicas de la UGC, que exprese la capacidad de la institución de crear condiciones para que cada estudiante alcance los niveles y estándares más altos posibles, basado en la autonomía universitaria, la búsqueda continua de la excelencia, con pertinencia, equidad y la responsabilidad social de la universidad. Definido y construido por todos, en todos los procesos, con liderazgo y participación, promoviendo una cultura del automejoramiento continuo y la apertura a la confrontación y evaluación externa. Que insista en los resultados pero que, sin dejar de considerar los insumos, perfeccione continuamente los procesos y su integración, asumiendo la calidad como transformación, en una continua evolución hacia niveles superiores, con indicadores específicos bien definidos, en una búsqueda constante de la eficiencia y la eficacia, abierto a los cambios en la demanda del entorno, tanto en lo científico técnico como lo ético y moral, flexible, estrechamente relacionado con el contexto social donde nos desarrollamos, proyectado hacia la internacionalización pero estrechamente afincado en las mejores experiencias mexicanas, tomando los basamentos de IWA2 como elementos de conformación.

Para un acercamiento epistemológico a este modelo se presenta en la figura siguiente una secuencia temporal de los mismos.



Figura 1. Modelo del Aseguramiento de la Calidad.

La etapa de **Conceptualización** incluye la elaboración del consenso sobre los elementos a tener en cuenta en la definición de la calidad, tanto en lo general y metodológico, como en lo particular y específico. En esta etapa se incorporan tanto

las mejores experiencias externas como los resultados obtenidos por la propia institución, los requerimientos sociales del entorno, las demandas concretas del mercado, se valoran los insumos, las condiciones concretas de la UGC para plantearse y obtener determinadas metas. Aquí se definen los indicadores a utilizar en la etapa y los mecanismos de obtención y cálculo de los mismos.

En la etapa de **Construcción del Modelo** el contenido principal es el entrenamiento y compromiso de TODO el personal con las políticas y metas acordadas así como la estructuración de cada proceso, su aseguramiento logístico, la definición de los plazos de tiempo para cada tarea, las autoevaluaciones y evaluaciones externas. Se requiere que se logre el dominio por parte del personal de los elementos que contiene la norma IWA2. Es imprescindible que cada miembro del colectivo, por humilde que pueda parecer su aporte, tenga definido cómo contribuye a la obtención de los niveles de calidad acordados. En esta etapa se diseñan los sistemas de retroalimentación, y el sistema completo de gestión que aplicará la institución.

La etapa que hemos llamado de **Aseguramiento de la Calidad** tiene como contenido la gestión estratégica y operativa de la institución, con el sistema o metodología que se escoja, pero que se asiente en cumplir, cada día, lo acordado en las etapas 1 y 2. Esta es la etapa de la vida real, cotidiana, donde se decide la calidad.

Si bien se han presentado como etapas separadas en el tiempo para su comprensión, en la práctica se están desarrollando continuamente y al mismo tiempo y una se convierte en referencia de la otra. Mientras que en la etapa de Aseguramiento de la Calidad, se está dirigiendo la vida diaria de la universidad, de ahí están saliendo informaciones que permiten mantener en continua actualización la etapa de Conceptualización y provocan movimientos en la Construcción del Modelo, lo que a su vez impacta en el Aseguramiento de la Calidad.

En la construcción y puesta en práctica de este Modelo se ha trabajado durante varios años y aun se proyecta continuar en el mismo con una sólida base científica.

**Experiencias de la UGC.**

Partiendo de que Universidad del Golfo de California está en cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008, nos dimos a la tarea de centrar la Gestión de la Calidad Educativa en los procesos propiamente docente-educativos, para lo cual estudiamos la Norma IWA-2: 2007 e hicimos un comparativo inicial sobre el cumplimiento general de la Norma ISO 9001:2008 respecto a lo que nos recomienda IWA 2:2007, obteniendo lo siguiente:

Requisito	En cumplimiento			Observaciones
	Sí	Parcial	No	
Generalidades	X			
Enfoque basado en procesos	X			
Alcance	X			
Términos y definiciones		X		Se agregaron los términos específicos del ámbito educativo que hacían falta en el manual: tutoría, título de suficiencia, etc.
Requisitos Generales	X			
Documentación	X			
Manual de Calidad	X			
Compromiso de la dirección	X			
Enfoque al cliente	X			
Política de Calidad	X			Al iniciar la acreditación de licenciaturas será necesario revisar que la política sea consistente con los requerimientos de acreditación
Revisión por la dirección		X		IWA nos recomienda tratar en las revisiones por dirección los temas relacionados a planes y programas de estudio, cuando aplique
Provisión de los recursos	X			
Recursos Humanos		X		Es conveniente realizar una revisión a la contratación y evaluación de facilitadores

Infraestructura		X		Trabajar con las políticas de operación de laboratorios de diferentes áreas.
Ambiente de trabajo	X			
Planificación de la realización del producto		X		IWA recomienda dejar muy claro que la realización del producto se entiende principalmente como la impartición de la materia y de forma secundaria los servicios de apoyo proporcionados por la universidad (Cambios en el manual)
Procesos relacionados con el cliente	X			
Planificación del diseño y desarrollo		X		Enriquecer el proceso de Planes y Programas de estudio
Producción y prestación del servicio		X		Agregar procesos que nos permitan saber el nivel académico previo de los alumnos al ingresar a UGC
Identificación y trazabilidad	X			
Medición, análisis y mejora	X			
Control de producto no conforme		X		Documentar las acciones de seguimiento a alumnos irregulares, proceso de examen a título de suficiencia
Análisis de datos		X		Formalizar el análisis de datos cuando sea aplicable en la reunión cuatrimestral con concejales de grupo

Mejora Continua	X			
Acción Correctiva	X			
Acción Preventiva	X			

A partir de este análisis se trabajó siguiendo los procedimientos que dictaban ambas normas y se ha logrado un avance en ese sentido, en particular en la organización y homogenización de los procesos, la participación de todos los actores en los procesos de mejora, la superación de los facilitadores de la institución, el avance en la vinculación con la sociedad y por supuesto en el prestigio y la imagen de la institución.

Sin embargo, la búsqueda continua del mejoramiento de la UGC como un proceso natural y continuo nos ha llevado a plantearnos una nueva etapa, con basamento científico que conduzca hacia el establecimiento de un Sistema de Gestión orientado al aseguramiento de la calidad, para procurar la mejora continua de sus procesos, que se basa en ocho principios:

- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
- ENTENDIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS BÁSICAS
- OPTIMIZACIÓN EN TODA LA ORGANIZACIÓN
- LIDERAZGO VISIONARIO
- ENFOQUE BASADO EN HECHOS
- COLABORACIÓN CON LOS SOCIOS
- INVOLUCRAMIENTO DE LAS PERSONAS
- MEJORA CONTINUA

Este trabajo es una investigación completa con el tipo de investigación-acción que estudia y elabora resultados los cuales se van introduciendo en la práctica real de la UGC y se validan por diferentes métodos científicos.

## CONCLUSIONES

Dentro de un contexto mundial que tensiona a las universidades en todo el mundo y exige poner el énfasis en la calidad, se producen múltiples definiciones, a veces contradictorias, sobre el concepto de calidad en la educación superior y los sistemas para su aseguramiento. Esta multiplicidad de enfoques hace que se trasladen mecánicamente sistemas de trabajo de universidades en distintos niveles de desarrollo y distintos contextos sociales, académicos y económicos a muchas IES más jóvenes donde evidentemente no funcionarán con la misma eficiencia y eficacia.

Es imprescindible comenzar por conceptualizar la calidad, nutriéndonos de todas las experiencias internacionales pero analizadas a la luz de las realidades multifactoriales del contexto en que un sistema o una institución se desempeñan.

El concepto de calidad evoluciona también y es imprescindible que el modelo que se adopte para su gestión y aseguramiento tenga la flexibilidad necesaria para por un lado comprobar su cumplimiento y a la vez determinar nuevos requerimientos que surjan.

La conceptualización de la calidad permite e implica comprometer a todos los actores de la ES, tanto dentro como fuera de la universidad, con el aporte que se espera de cada uno de ellos en esa continua búsqueda de hacerlo mejor.

En la UGC se ha ido definiendo un modelo de trabajo donde se proponen tres fases para el proceso de la calidad: Conceptualización- Construcción del Modelo- Aseguramiento de la Calidad, que es un ciclo de ejecución continua para crear una cultura del automejoramiento, y cumplir las metas propuestas.

El modelo se compromete con la excelencia, pero vinculado a la equidad, la pertinencia y la inclusión. En estrecha y continua relación con la sociedad, usando indicadores cuantitativos pero tomando en cuenta el aporte que las políticas, el liderazgo y los factores subjetivos hacen a la calidad.

Es imprescindible que el sistema de aseguramiento de la calidad se base y fortalezca la autonomía universitaria.

Se defiende en el modelo el carácter sistémico del avance de la calidad, alejándose de optimizaciones parciales.

El modelo pone énfasis en los resultados pero atiende tanto los procesos como las características de los inputs y los insumos.

La elaboración del modelo debe conducir a al establecimiento de un Sistema de Gestión orientado al aseguramiento de la calidad, guiado por los principios internacionalmente aceptados para tales sistemas pero traducidos a la realidad de nuestro contexto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CINDA. (2007). La educación superior en Iberoamérica. Recuperado de [http://www.cinda.cl/download/informe\\_educacion\\_superior\\_iberamericana\\_2007.pdf](http://www.cinda.cl/download/informe_educacion_superior_iberamericana_2007.pdf)
- Días Sobrinho, et al. (2008) Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Capítulo 3 Conferencia Regional sobre Educación Superior, Cartagena. Recuperado de [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2&Itemid=408&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=408&lang=es)
- Education Police Institute. (2008). Producing Indicators of Institutional Quality in Ontario Universities and Colleges: Options for Producing, Managing and Displaying Comparative Data. Toronto: Higher Education Quality Council of Ontario.
- Estaba Briceño, E. (1998). La experiencia de Venezuela en el ámbito de la evaluación de sistema educativo. (Documento fotocopiado).
- Fernández Lamarra, N. (2012). La universidad en América Latina frente a nuevos desafíos políticos, sociales y académicos. Recuperado de <http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%206/Conferencias%20Magistrales/Mesa1/norbertofernandez.pdf>
- [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2&Itemid=408&lang=es](http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=408&lang=es)
- Pérez Campaña, M. (2011). Conferencia Congreso Internacional de Logística, Bogotá. Comentarios sobre los trabajos de Harvey and Green. Recuperado de <http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/quality.htm>
- Pires, S. et al. (2008). Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Capítulo 8 Conferencia Regional sobre Educación Superior, Cartagena. Recuperado de
- UNESCO. (2008). Conferencia Regional Asia Pacífico sobre Educación Superior, Macao. Recuperado de <http://www.unesco-bkk.org/?id=7910>
- UNESCO. (2008). Declaración Final de la Conferencia Regional sobre Educación Superior en África, Dakar, Senegal. Recuperado de <http://www.worldcat.org/title/new-dynamics-of-higher-education-and-research-strategies-for-change-and-development-final-report/oclc/725797912>
- UNESCO. (2009). Conference on Higher Education Experiences and Recommendations from the Europe Region Bucarest, Rumanía. Recuperado de [http://www.unesco.de/fileadmin/medien/Dokumente/Bildung/WCHE\\_Vorkonferenz\\_Paneuropa\\_Abschlussdokument\\_ENG\\_fuer\\_Web.pdf](http://www.unesco.de/fileadmin/medien/Dokumente/Bildung/WCHE_Vorkonferenz_Paneuropa_Abschlussdokument_ENG_fuer_Web.pdf)
- UNESCO. (2009). Conferencia Regional sobre educación superior en África. Recuperado de [http://www.unesco.org/en/the-2009-world-conference-on-higher\\_education/dynamic-content-single-view/news/regional\\_conference\\_on\\_higher\\_education\\_urges\\_arab\\_states\\_to\\_innovate/back/9712/](http://www.unesco.org/en/the-2009-world-conference-on-higher_education/dynamic-content-single-view/news/regional_conference_on_higher_education_urges_arab_states_to_innovate/back/9712/)
- UNESCO. (2010). Compendio Mundial de la Educación. Instituto de Estadísticas. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001912/191218s.pdf>

Usher, A. (2009). Ten Years Back and Ten Years Forward Developments and Trends in Higher Education in Europe Region UNESCO Forum on Higher Education in the Europe Region: Access, Values, Quality and Competitiveness, Bucharest, Romania. Recuperado de [http://www.uofaweb.ualberta.ca/uastatistics/pdfs/0905\\_UNESCO\\_Univ\\_and\\_power\\_elaboration.pdf](http://www.uofaweb.ualberta.ca/uastatistics/pdfs/0905_UNESCO_Univ_and_power_elaboration.pdf)

Usher, A., & Savino, M. (2006). A World of Difference: A Global Survey of University League Tables. Toronto, ON: Educational Policy Institute. Recuperado de <http://www.educationalpolicy.org>