

36

Fecha de presentación: febrero, 2023

Fecha de aceptación: abril, 2023

Fecha de publicación: junio, 2023

ACCIONES

PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS EN LA UNIANDES

ACTIONS FOR QUALITY MANAGEMENT ACCORDING TO SUBSTANTIVE FUNCTIONS AT UNIANDES

Iruma Alfonso González¹

E-mail: ua.irumaalfonso@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6866-4944>

Ariel José Romero Fernández¹

E-mail: dir.investigacion@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Caridad Alonso Camaraza²

E-mail: caryalonso25@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6004-3445>

¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato. Ecuador.

²Universidad de Matanzas. Cuba.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

González Alfonso I., Romero Fernández, A. J., & Alonso Camaraza, C. (2023). Acciones para la gestión de la calidad según las funciones sustantivas en la UNIANDES. *Universidad y Sociedad*, 15(S2), 317-324.

RESUMEN

La educación de alta calidad es una necesidad absoluta que se ve limitada por la apertura y la rendición de cuentas a la sociedad. La gestión de los procesos claves desempeña un papel crucial en esta situación. El objetivo del presente estudio es identificar acciones para la integración de las funciones sustantivas para la gestión de la calidad en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes (UNIANDES). Debido a su alcance, el enfoque principal es cuantitativo y descriptivo, y para determinar la contribución de la integración de los procesos claves a la calidad institucional se recurre a entrevistas con los directores y a una revisión documental. Los resultados muestran que los administradores de la universidad están preocupados por la integración de las funciones de apoyo y la calidad educativa. Asimismo, existe una correlación entre la necesidad de integrar proyectos, desarrollar programas académicos locales y regionales con un enfoque social y fomentar una investigación más dinámica con impacto social, por lo que se proponen acciones para lograr la integración de funciones sustantivas y mejorar la calidad de los procesos que se desarrollan en la UNIANDES.

Palabras clave: Gestión de la calidad, procesos claves, acciones, enfoque social, UNIANDES

ABSTRACT

High quality education is an absolute necessity that is constrained by openness and accountability to society. The management of key processes plays a crucial role in this situation. The objective of this study is to identify actions for the integration of substantive functions for quality management at the Regional Autonomous University of Los Andes (UNIANDES). Due to its scope, the main approach is quantitative and descriptive, and to determine the contribution of the integration of key processes to institutional quality, interviews with directors and a documentary review are used. The results show that university administrators are concerned about the integration of support functions and educational quality. Likewise, there is a connection between the need to integrate projects, develop local and regional academic programs with a social focus and promote more dynamic research with social impact, for which actions are proposed to achieve the integration of substantive functions and improve the quality of the processes that are developed in the UNIANDES.

Keywords: Quality management, key processes, actions, social approach, UNIANDES

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas emerge, dentro de la educación superior contemporánea, la necesidad imperiosa de gestar estrategias que, interconectadas entre sí, garanticen el cumplimiento del rol de las universidades. Por ello se proyecta desde la gestión de la calidad hacia la calidad (León-Ramentol et al., 2018). Pareciere juego de palabras, pero en el entorno universitario, es el medio que permite el cumplimiento de la misión social. Se lograría un uso más racional de los recursos, se mejoraría la comunicación interinstitucional y se proyectaría una imagen social de responsabilidad (Pérez et al., 2020). Los recursos no solo son los docentes, administrativos y autoridades, las edificaciones y sus componentes, como laboratorios, bibliotecas, entre otros de orden tangible, sino los procesos que gestan y gestionan la esencia misma de una institución de educación superior (Fontalvo et al., 2018).

A partir de la dimensión y alcance de las instituciones de educación superior, es que aparece la calidad como instrumento para medir, en primer orden, el cumplimiento del compromiso social asumido por la universidad, y en segundo orden, la pertinencia de éstas, traducida hacia la satisfacción de estudiantes, egresados, padres y la sociedad misma (Seañez & Guadarrama, 2022). Debiendo evidenciarse a partir de la integración de los procesos sustantivos, las necesidades de desarrollo de cada país y las posibilidades económicas para invertir en la educación superior (Romero et al., 2020).

La gestión de la calidad debe ser concebida como una estrategia universitaria, desde ésta hacia la sociedad. Aparece en la teoría moderna sobre gestión universitaria como alternativa eficiente y eficaz para el logro de estándares que emanan de las instituciones reguladoras; donde prevalezca el compromiso social y la conciencia de directivos, docentes y estudiantes (Becerra et al., 2019); donde se concuerda en que debe gestionarse a partir de la planificación, diagnóstico y evaluación, control y la mejora continua desde la integración de los procesos de formación, investigación y vinculación con la sociedad (Orozco et al., 2020).

A nivel global y regional crece la preocupación de los gobiernos por la gestión de la calidad en la educación superior, pero siempre relacionada a procesos estatales de acreditación y evaluación institucional y de carreras (Fontalvo et al., 2021). En esta dimensión se trata de transitar de posturas pasivas hacia posiciones más enérgicas y de iniciativa técnica. Con implicación y proyección de mejora continua, a través de un sistema que gestione a partir de valores de aprendizaje desde las tres funciones sustantivas (Bonifaz & Barba, 2019).

En Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior, en lo adelante LOES, en su artículo 93 deja en claro que la calidad de la educación superior depende del logro de un equilibrio entre las tres funciones sustantivas (formación, investigación y vinculación con la sociedad), debidamente orientadas hacia la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, entre otros elementos de interés. Por lo que sobre esta base se crea el sistema de aseguramiento de la calidad, se generan programas, estándares de cumplimiento, planes operativos y sistemas de evaluación y acreditación de instituciones, programas y carreras (Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2018).

El modelo ecuatoriano para la evaluación de la calidad se estructura a partir y en relación directa con las tres funciones sustantivas: formación, investigación y vinculación con la sociedad (Guillen et al., 2020). Este proceso se lleva a cabo mediante la implementación de indicadores evaluados por pares académicos a través de la revisión de la misión, la visión, propósitos y objetivos de carreras e instituciones, que se abren desde los criterios y subcriterios. Por lo que la gestión debe prevalecer desde el aseguramiento a la calidad. Para el caso ecuatoriano no se vislumbra una estrategia de país que concentre esfuerzos en la integración de funciones universitarias (Veliz, 2018).

Se hace urgente, en el contexto ecuatoriano, un cambio hacia la implementación de modelos de gestión basados en la calidad donde el docente sea el motor conductor del proceso de enseñanza- aprendizaje, donde todos los actores universitarios se provean de valores éticos y de conocimientos didácticos, donde se promueva la integración de los procesos claves a través de la cooperación y el trabajo mancomunado y donde la universidad se convierta en centro de intercambio y desarrollo comunitario (Barrios, 2018).

La evaluación de la calidad de la educación superior en Ecuador se articula desde la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad. Por tanto, desde su concepción misma, se relacionan directamente: calidad, integración de funciones sustantivas y cumplimiento del compromiso social de las universidades. Obvio resulta que esta integración permite el egreso de profesionales competentes al mercado laboral, con un perfil pertinente y con las herramientas necesarias para transformar la realidad que les rodea, se fomentan competencias (diseña, ejecuta y evalúa).

La Universidad Regional Autónoma de Los Andes, en lo siguiente, UNIANDES, no está exenta de involucrarse en este movimiento a favor de la calidad de la educación superior ecuatoriana, con una dimensión integradora de los

procesos claves hacia el logro de un compromiso social de contribución al desarrollo. Por ello se plantea como objetivo de la presente investigación identificar acciones para la integración de las funciones sustantivas a la gestión de la calidad en la UNIANDES.

MÉTODOS

El tipo de investigación, por su enfoque, mezcla elementos cualitativos con elementos cuantitativos, con una preponderancia hacia la investigación cualitativa. Además, es aplicada porque con sus resultados se dará solución a un problema concreto. A partir de la valoración que hacen los directivos sobre el aporte de la integración de las funciones sustantivas a la gestión de la calidad en UNIANDES.

Para la investigación se incluye el universo de directivos de UNIANDES. Correspondientes a un total de 28, desglosados de la siguiente manera como aparece en la tabla 1:

Tabla 1. Distribución de cargos en UNIANDES

No.	Cargo	Cantidad
1	Rector	1
2	Vice-rector	1
3	Director académico	1
4	Director de investigación	1
5	Coordinador de vinculación con la sociedad	1
6	Director de la Unidad de Gestión de la Calidad	1
7	Director de postgrados	1
8	Decanos	3
9	Directores de sedes y la extensión de Quevedo	7
10	Directores de carreras	11

Fuente: Elaboración propia

Los métodos por emplear en la investigación son:

- Análisis de documentos: Se revisan textos científicos de los últimos cinco años que abordan el tema de la investigación. En busca de fundamentación teórica sobre la relación entre la gestión de la calidad y la integración de los procesos claves universitarios.
- Entrevista: Se aplican guías de entrevista a los 28 directivos de UNIANDES en busca de información sobre el aporte de la integración de las funciones sustantivas universitarias a la gestión de la calidad en esta universidad.

Para esta investigación se pone de manifiesto que los métodos deben diseñarse cuidadosamente para asegurar que las preguntas y análisis sean relevantes y específicos

para el tema de investigación. También es importante garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes en las entrevistas y respetar los derechos de autor y propiedad intelectual en el análisis de documentos. En conjunto, estos métodos pueden proporcionar una comprensión más completa y profunda del tema de investigación y permitir la identificación de soluciones efectivas y pertinentes.

RESULTADOS

Con el nacimiento del siglo XXI surge la preocupación de los gobiernos latinoamericanos por la gestión de la calidad en función del egreso de profesionales altamente competitivos. Con ello aparecen un grupo de instituciones reguladoras de la calidad de la educación superior. De ellos no escapa Ecuador y por ende la UNIANDES.

Se concibe la calidad de forma multidimensional y se enfrenta la gestión a un grupo de aspectos, siendo el más importante el de la vinculación de la universidad con la comunidad. A través de la integración de la docencia con la investigación, hacia la vinculación misma con la sociedad, generándose proyectos en las áreas de influencia y teniendo en cuenta los recursos humanos con que se cuenta para el logro de la misión social de estas instituciones.

La gestión de la calidad en la educación superior está directamente relacionada con la gestión en o para la integración de los procesos sustantivos: docencia, investigación y vinculación con la sociedad. La formación de competencias en los futuros profesionales se logra a partir de esta interacción entre los tres procesos para garantizar así la calidad del aprendizaje. Obvio resulta que la gestión por procesos trae consigo un trabajo coherente para el cumplimiento de los indicadores de las universidades. (Suárez et al., 2017)

Un enfoque integrador en la formación del futuro profesional debe gestarse desde el desarrollo de habilidades y competencias en estrecha retroalimentación entre el micro currículo, las tareas investigativas y la participación de estudiantes y docentes en proyectos de investigación, en jornadas científicas estudiantiles, en congresos, simposios, entre otras actividades de la investigación universitaria. Así se espera que estas generen un impacto social en las áreas de influencia de la universidad a través de la vinculación con la sociedad. Aparecen aquí las estructuras de las mallas, los distributivos docentes y las unidades de gestión de la calidad, como eje conductor metodológico.

Las estructuras de las mallas, los distributivos docentes y las unidades de gestión de la calidad son elementos

importantes que deben utilizarse como eje conductor metodológico en el diseño de programas de formación integradora. Las mallas curriculares deben diseñarse para asegurar la adquisición de habilidades y competencias relevantes para el mundo laboral, y los distributivos docentes deben ser planificados para garantizar una retroalimentación efectiva entre los contenidos teóricos y las prácticas.

Finalmente, las unidades de gestión de la calidad deben estar involucradas en el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos de formación integradora, para asegurar que se cumplan los objetivos planteados y que se alcancen los resultados esperados. En resumen, la formación del futuro profesional debe ser integradora y estar enfocada en el desarrollo de habilidades y competencias relevantes para el mundo laboral, con una estrecha vinculación con la sociedad y una evaluación continua para asegurar su calidad.

Después de la aplicación de las guías de entrevistas a los 28 directivos de la UNIANDES se llega a los siguientes resultados:

Pregunta 1: Valoración que hacen los directivos sobre la integración de los procesos sustantivos en UNIANDES.

La totalidad de los entrevistados indica que ha sido el propósito implementar esta integración pero que lo cierto es, que en la práctica se ha hecho poco probable. En primer orden se logró concatenar las funciones de investigación con vinculación con la sociedad, quienes trabajan de conjunto en proyectos de investigación y de vinculación. Sin embargo, en el orden estructural, aunque los tres procesos se encuentran ubicados en el mismo rango jerárquico, lo cierto es que se le atribuye una mayor importancia a la docencia. Es esta autoridad quien coordina toda la actividad formativa, gestiona los sílabos, la malla y hasta asigna las horas de las otras funciones en los distributivos docentes. Hasta el momento no existe una comprensión real y objetiva desde la dirección académica en cuanto una formación integral donde se manifieste la integración de los tres procesos hacia el egreso de profesionales altamente competitivos, con vastos conocimientos, habilidades, competencias y valores sociales.

Pregunta 2: Valoración que hacen los directivos de UNIANDES acerca de la necesidad de la integración de los procesos sustantivos.

Todos los entrevistados valoran la integración de los procesos claves universitarios como altamente necesaria e imperiosa. Todos coinciden en que es la forma de garantizar la satisfacción y cumplimiento del compromiso social de la universidad, que es coadyuvar al desarrollo social.

Es vital gestar mallas con programas de asignaturas donde se entremezclen los resultados de esta integración, con asignaturas que generen competencias y habilidades investigativas, no reproductivas, sino que garanticen que desde la universidad se lleve propuesta de solución a los problemas del entorno social. Donde docentes y estudiantes se preparen de forma integral para cambiar la realidad objetiva.

Pregunta 3: Consideración que hacen los directivos de UNIANDES sobre el impacto que genera la integración de los procesos sustantivos universitarios en la gestión de la calidad.

Todos los entrevistados coinciden en que la gestión de la calidad se ha convertido en la forma de garantizar una mejora continua en la educación superior. Las funciones sustantivas son las encargadas de dar respuestas a las expectativas sociales en este tipo de enseñanza. Que, a partir de la integración de los tres, desde la gestión hacia un proceso formativo de excelencia es que se logra la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje.

Coinciden en que el impacto sería muy positivo y en ese orden (Figura 1):

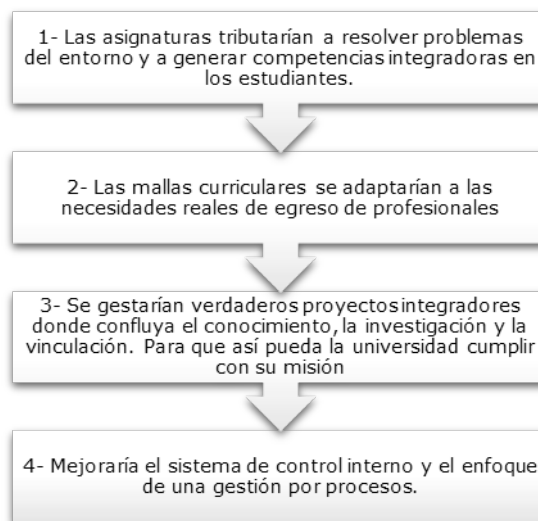


Figura 1. Impacto esperado de la integración de los procesos sustantivos universitarios.

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta 4: Apreciación que tienen los directivos sobre la forma en que debe gestarse la integración de los procesos claves en UNIANDES.

La totalidad de los entrevistados reconocen la necesidad de la integración de los procesos sustantivos, pero no poseen herramientas objetivas para poder comenzar el proceso integrador. Se aprecia por ellos que, en la

formación, como proceso integrador desde docencia, investigación y vinculación con la sociedad deben incluirse los contenidos científicos desde el micro currículo. Donde los componentes del proceso de enseñanza aprendizaje se interconecte con elementos curriculares y didácticos en aras de la calidad del proceso formativo.

Pregunta 5: Acciones que se identifican por parte de los directivos entrevistados para la integración de los procesos sustantivos. Los entrevistados proponen según lo que aparece en la Figura 2.

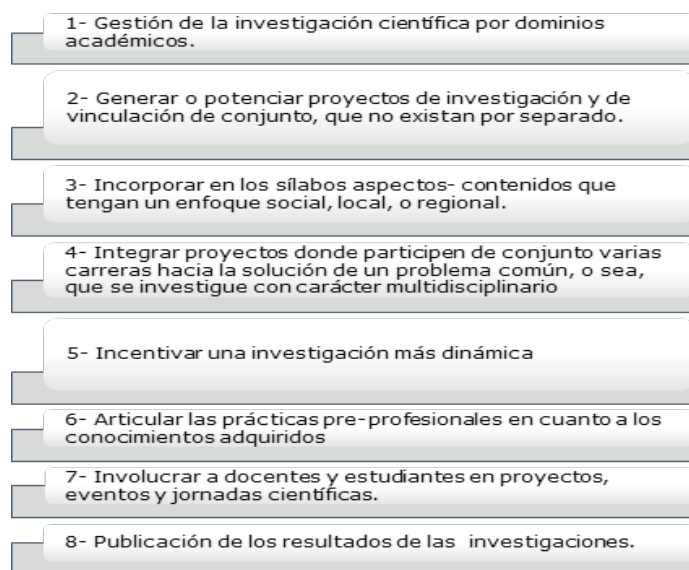


Figura 2. Acciones que se proponen para la integración de procesos sustantivos

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la acción número 1, es cuestión que ya se viene realizando en UNIANDES desde el año 2017. Estos dominios constituyen núcleos de conocimientos que se crean en función de los problemas identificados en el área de influencia de UNIANDES (matriz, 6 sedes y 1 extensión) y teniendo en cuenta las potencialidades académicas y científicas. Existen cuatro dominios académicos: Salud y bienestar, que incluye las carreras de Ciencias de la Salud, Gastronomía y Nutrición y Alimentación; Ética y Justicia, que incorpora a Derecho y los aspectos éticos de todas las carreras; Desarrollo económico y empresarial sustentable, que comprende Economía, Contabilidad, Administración de empresas y Turismo y, por último, Educación Superior, Ciencia y Tecnología para el desarrollo sustentable, que incluye a Software y Mecánica automotriz.

Para el caso de la acción 2, el trabajo de conjunto evitará la duplicidad de información, que equipos de trabajo se desgasten en un mismo tema y en distintos momentos.

En el caso del uso del financiamiento destinado a proyectos, permitirá la optimización de los recursos materiales y financieros, que podrán emplearse en otras actividades. De igual manera se logrará que los proyectos tengan una mirada integral.

En la tercera acción un enfoque social de las acciones que desde la universidad se desarrollen permitirá que la relación universidad –sociedad se fortalezca. Desde los espacios locales, se podrá realizar una mejor gestión de las actividades y el conocimiento de lo que realmente es necesario para lograr el desarrollo tanto local como regional. El conocimiento de las características propias de cada territorio permitirá una adaptación y mejor estructuración de los proyectos que se desarrollen. Sería bueno que los estudiantes participen en acciones en los distintos territorios que pertenecen al campo de acción de UNIANDES.

En la acción 4 se aprecia la vinculación entre los dominios académicos que se hace referencia en el elemento 1, Salud y bienestar, Ética y Justicia, Desarrollo económico y empresarial sustentable y Educación Superior, Ciencia y Tecnología para el desarrollo sustentable. Una mirada multidisciplinaria de los temas y elementos es imprescindible y se cruza con lo planteado en la acción 2. Solo con la inter, intra y multidisciplinariedad se logrará un resultado positivo que tribute directamente al proceso de gestión de la calidad.

Una investigación más dinámica, donde estudiantes y docentes puedan articular desde la docencia, pasando por la investigación, y se genere un impacto social, que se menciona en la acción 5, atraerá la atención de educandos y profesores. El empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, uso del marketing social, empleo de aplicaciones móviles, permitirá que la investigación sea más atractiva y motive a los que la realicen. El dinamismo propiciará que los procesos se realicen con una mejor calidad al tener recursos humanos motivados.

La articulación de las prácticas preprofesionales, permitirá a los estudiantes desplegar los conocimientos adquiridos y perfeccionarlos antes de salir a la vida profesional, según el desarrollo de la acción 6. Una mejor preparación desde las prácticas antes de salir a la vida laboral ampliará el campo de visión de los futuros profesionales y las competencias creadas en ellos les facilitará que se inserten en espacios en los que su trabajo busque tanto el mejoramiento de las condiciones de su institución y de la sociedad.

En la acción 7, en el caso de involucrar a estudiantes y profesores en distintos espacios de intercambio científico, se explicita que en UNIANDES se celebran actualmente

tres congresos internacionales (Ibarra-Tulcán, Quevedo y Ambato) y una jornada científica estudiantil anual. Existe un Comité de Ética y otro de Bioética, para la aprobación de los proyectos de investigación, según sea el caso. Estos elementos fortalecen la integración entre estudiantes y profesores de distintas carreras. Además, tanto estudiantes y profesores son sensibilizados con el resto de las investigaciones que se realizan, lo cual puede apoyar las acciones 2 y 4.

La acción 8 facilitaría el intercambio científico a través de la publicación de los resultados científicos en revistas de corte científico, la elaboración de boletines. La presencia de estudiantes y profesores en los medios de comunicación masiva mostrando los resultados de sus investigaciones y cómo estas contribuyen al desarrollo social de la comunidad daría un plus a la función sustantiva vinculación con la sociedad. La presentación de estos resultados a la comunidad, en la que esta se vea como parte de las investigaciones y como estas contribuyen a elevar la calidad de vida de sus habitantes fortalecería las relaciones entre la universidad y los líderes comunitarios.

DISCUSIÓN

La calidad en la educación superior se ha convertido en motivo de recurrente polémica entre los catedráticos estudiosos del tema. Para la mayoría se trata de garantizar el cumplimiento de estándares exigibles en los programas de acreditación y evaluación, que son impuestos por las instituciones rectoras (Llanos, 2020). Cuestión esta con la que se difiere pues no puede verse la calidad alejada de la satisfacción de docentes, estudiantes y de la sociedad, como cumplimiento de una misión social que impone responsabilidad y generación de competencias, habilidades y valores.

En muchas universidades latinoamericanas se ha pensado en un sistema de gestión de la calidad a partir de la implementación de procesos (Barrios, 2018). Sin embargo, esta debe verse como un proceso integrador, donde se gestione una estrategia que permita interconectar las tres funciones sustantivas universitarias (docencia, investigación y vinculación con la sociedad), en función de un resultado común de calidad, que no puede ser otro que el cumplimiento de la misión social universitaria, de coadyuvar al desarrollo social implementando una formación integral, donde confluya una docencia multidisciplinaria, desde la investigación hacia la vinculación con la sociedad.

El modelo mismo de evaluación en Ecuador está basado en los tres ejes cardinales universitarios, la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad. No

obstante, no se logra implementar un sistema que las integre hacia una meta común (Soledispa et al., 2021). Se coincide en que debe gestarse desde una estrategia que las entremezcle, de tal forma que al generarse, difundirse y evaluarse conocimientos se mida el impacto de estos en la solución de problemas sociales. Deberá rescatarse la figura del docente tutor para que dirija los procesos universitarios de forma mancomunada, requiriendo para ello de la concepción de un modelo pedagógico basado en la construcción de saberes y de trabajo.

Por su parte en la Universidad de Otavalo se lleva a cabo un estudio para la implementación de un modelo de gestión estratégica para integrar los procesos claves, desde una pirámide de desarrollo en esta universidad (Romillo & Polaino, 2019). Para la confección de esta se tuvo en cuenta las áreas claves dentro de la pirámide, las necesidades de desarrollo, la contextualización de la institución y un elemento de dirección y gestión que incluye a todas éstas. Propuesta está que pudiera tenerse en cuenta como fundamentación para el sistema que se quiere implementar en UNIANDES.

CONCLUSIONES

Existe una preocupación latente en los gobiernos latinoamericanos y en el mundo, en general, acerca de regularizar los sistemas de gestión de la calidad en la educación superior. Para ello se crean organismos que se encargan de rectorar esta actividad y se implementan sistemas de evaluación y acreditación de carreras e instituciones. Siempre viendo a la calidad como un sistema de gestión universitario de tipo multidisciplinar, hacia la integración de la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad como partes esenciales del proceso formativo para el cumplimiento de indicadores, de habilidades, competencias y valores, que se gesten desde la malla, el micro currículo, los proyectos integradores y el distributivo académico.

En UNIANDES, sus directivos se sienten comprometidos y conscientes en la necesidad de la integración de los procesos claves como parte de una estrategia de gestión de la calidad. Se coincide en que la calidad permite una mejora continua en estos procesos y que con esta integración se lograría que las asignaturas tributarían a resolver problemas del entorno y a generar competencias integradoras en los estudiantes, que las mallas curriculares se adaptarían a las necesidades reales de egreso de profesionales, se gestarían verdaderos proyectos integradores donde confluya el conocimiento, la investigación y la vinculación. Para que así pueda la universidad cumplir con su misión y se mejoraría el sistema de control interno y el enfoque de una gestión por procesos.

De igual forma se conciben, aunque de forma incipiente aún, un grupo de acciones en pro de la integración de los procesos sustantivos en UNIANDES, articulados en un sistema de gestión de la calidad, a partir de la implementación de este grupo de acciones. Entre estas se encuentran: la organización de la investigación por dominios académicos, el fomento de proyectos integradores, la elaboración de los sílabos con enfoque social, local y regional, la organización de una investigación más dinámica con impacto social medible y objetivo, donde las prácticas pre profesionales se conecten con los conocimientos adquiridos en casa etapa y generar mayor cantidad de eventos científicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Barrios, C. E. (2018). Gestión educativa basada en un sistema de calidad en instituciones de educación universitaria. *Revista Docencia Universitaria*, 19(1), 53-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7858503>
- Becerra, F. Á., Andrade, A. M., & Díaz, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades investigativas en educación*, 19(1), 571-604. <https://doi.org/10.15517/AIE.V19I1.35235>
- Bonifaz, E. F., & Barba, E. (2019). La calidad de la educación universitaria: una visión desde el direccionamiento y la gestión estratégica. *Revista Boletín Redipe*, 8(3), 106-116. <http://dx.doi.org/10.36260/rbr.v8i3.699>
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2018). Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Quito, Ecuador: CACES. <https://www.caces.gob.ec/universidades-y-escuelas-politecnicas-3/>
- Fontalvo, T. J., Delahoz-Dominguez, E. J., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n1/0718-5006-formuniv-14-01-45.pdf>
- Guillen, L., Brito, M. L., Contreras, L. M., & Llumiyinga, S. D. R. (2020). Estrategia para desarrollar competencias profesionales en la educación superior a través de la integración de procesos sustantivos. REFCaIE: *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 1-22. ISSN 1390-9010. <http://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view>
- León-Ramentol, C. C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I. P., López-Estrada, B., García-González, M. C., & Fernández-Torres, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857.
- Llanos, M. D. P. (2020). Importancia de integrar la calidad a la cultura organizacional en Instituciones de Educación Superior. *Revista Científica Ecociencia*, 7, 1-17. <http://dx.doi.org/10.21855/ecociencia.7.277>
- Orozco, E. E., Jaya, A. I., Ramos, F. J., & Guerra, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2). <https://www.semanticscholar.org/paper/Retos-a-la-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-en-las-de-superior-Inca-Escobar/9b65d2397d5a097412ca930e41bba786a5e7654c>
- Pérez, I. T. S., Macías, B. A. T., Álvarez, G. S. V., & Rodríguez, C. E. P. (2020). La pertinencia social universitaria ante el covid 19. *Revista EDUCARE- UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(2), 249-272. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1329/1299>
- Romero, A. J., Flores, D. A., Flores, E. V., & Luzuriaga, M. A. (2020). Gestión de la calidad en instituciones de educación superior. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores, 7. <https://web.archive.org/web/20200705004032/http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/2102/2157>
- Romillo, A. D. J., & Polaino, C. J. (2019). Aplicación del modelo de gestión pirámide del desarrollo universitario en la Universidad de Otavalo, Ecuador. *Formación Universitaria*, 12(1), 3-12. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v12n1/0718-5006-formuniv-12-01-3.pdf>
- Seáñez, Z. P., & Guadarrama, V. H. (2022). La vinculación social universitaria: un camino hacia la pertinencia social. *Emerging Trends in Education*, 4(8), 121-142. <https://revistas.ujat.mx/index.php/emerging/article/view/1042>
- Soledispa, X. E., Sumba, R. Y., & Yoza, N. R. (2021). Articulación de las funciones sustantivas de la Educación Superior y su incidencia en las competencias de la formación del profesional. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 1009-1028. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8250402>

Suárez, J. C., Paredes, S. S., & Ortega, G. R. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. Estudios Gerenciales: *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 33(145), 352-365.

Veliz, V. F. (2018). Calidad en la educación superior. Caso Ecuador. Atenas, 41(1), 165-180. <https://www.redalyc.org/journal/4780/478055151011/movil/>