



Universidad Técnica de Manabí

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Trabajo de Titulación

Modalidad: Investigación

Línea de investigación: Crecimiento y Desarrollo Sostenible

Sub línea de Investigación: Gestión y Control Financiero y Tributario

Tema:

Análisis de la importancia de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador. Periodo 2015 – 2019.

Previo a la Obtención del Título de:

Ingeniero en Auditoría – Contador Público

Autoras:

López Govea María Priscilla
Morrillo Mendoza María Elena

Tutora:

Mg. Ma. Fernanda Mendoza Saltos

Revisora:

Mg. Shirley Elizabeth Pizarro Anchundia

Portoviejo – Manabí - Ecuador

2021

Dedicatoria

A Dios, por el regalo de la vida y por permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Rosa Govea y Guido López por apoyarme y ser mi fortaleza en los momentos más difíciles y por compartir mis momentos más felices, porque gracias a sus esfuerzos y sus consejos eh logrado llegar hasta donde hoy estoy, porque siempre han velado por mi bienestar.

A mi esposo Jean Carlos que estuvo apoyándome en cada decisión que tomara, esa persona que tuvo paciencia y entrega hacia a mí, a esa persona le dedico y agradezco. A mis hijos Dominic y Rafaela que son el motor de mi vida para seguir adelante.

Y mi familia en general por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. A mi compañera de tesis, y demás compañeros por compartir conmigo buenos y malos momentos, por demostrarme que en la vida se pueden ser grandes amigos y también grandes compañeros.

María Priscilla López

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación a Dios y a mi familia. A Dios porque supo guiarme por el buen camino en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mi familia, en especial a mi mamá Marisol por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria, por ser la motivación de superación cada día y a mi papá José Luis (+) que desde el cielo me brindó luz y fuerzas para seguir adelante, gracias por todo su amor, trabajo y sacrificio, mis logros siempre serán para ustedes.

A mi esposo Jean Pierre por su paciencia y por tantas palabras de aliento en los momentos más difíciles de mi formación, gracias por apoyarme en todos y cada uno de los pasos que doy en mi vida, siempre estás ahí para mí.

A mi hijo Mathias, hijo eres mi orgullo y mi motivación, todo lo que soy y lo que logre llegar a ser siempre será por ti.

A mi hermano José Luis, por estar siempre presente inspirando y brindando el apoyo necesario para seguir adelante en la carrera.

A mis abuelos Pedro y Mercedes pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo.

Por último, a mis queridos compañeros, con quienes compartí tantos momentos que me permitieron generar grandes amistades. En especial a mi compañera de tesis que sin ella no hubiese logrado esta meta.

María Elena Morrillo

Agradecimientos

Principalmente a Dios por darnos la sabiduría que nos ha permitido culminar esta etapa importante de nuestra vida profesional, a nuestros padres por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación, y una vida llena de aprendizajes y experiencias tanto en lo académico como en lo personal.

Agradecemos a la enseñanza y los conocimientos impartidos a lo largo de nuestra vida académica a los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, en especial a nuestra tutora Mg. Ma. Fernanda Mendoza Saltos por su asesoría y dedicación en este proyecto.

Por último, a nuestros compañeros y amigos, por su apoyo y por haber compartido muchas experiencias a lo largo de nuestra vida académica.

Las Autoras

Certificación del tutor

MENDOZA SALTOS MARIA FERNANDA, DOCENTE DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECÓNICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, EN CALIDAD DE TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

CERTIFICO

Que como tutor/a del proyecto de titulación bajo la modalidad de (Investigación): "ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORÍAS A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR. PERIODO 2015 – 2019", realizado por las estudiantes, LÓPEZ GOVEA MARIA PRISCILLA y MORRILLO MENDOZA MARIA ELENA, está concluido en su totalidad 100%, mismo que cumple con el diseño metodológico propuesto, el rigor científico y las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

El trabajo ha sido analizado por el sistema antiplagio PLAGIARISM CHECKER con un (4%) de similitud (se adjunta certificación de antiplagio), y ha sido entregado a la Lcda. Shirley Pizarro Anchundia, en calidad de revisor de la tesis para que emita el respectivo informe.

Por lo expuesto los estudiantes: López Govea Maria Priscilla Y Morrillo Mendoza Maria Elena pueden hacer uso de la presente certificación para los fines pertinentes.

Portoviejo, 5 de agosto de 2021



Firmado electrónicamente por:
**MARIA FERNANDA
MENDOZA SALTOS**

Mg. Ma. Fernanda Mendoza Saltos
**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
DOCENTE DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Declaración sobre derechos de autor

La responsabilidad de las ideas, resultados y conclusiones del presente trabajo de titulación titulado: **ANÁLISIS DE LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORÍAS A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR. PERIODO 2015 – 2019**, pertenece exclusivamente a las autoras, y al patrimonio intelectual del trabajo de titulación de la Universidad Técnica de Manabí.



López Govea María Priscilla
CI: 135017206-8



Morrillo Mendoza María Elena
CI: 131616940-6

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Certificación del tutor	v
Declaración sobre derechos de autor	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas.....	xi
Índice de gráficos	xii
Resumen.....	xiii
Summary.....	xiv
Introducción	xv
1. Tema	17
2. Planteamiento del problema.....	18
2.1. Antecedentes	20
2.2. Justificación	21
2.2.1. Justificación teórico-metodológica	21
2.2.2. Justificación social	21
2.2.3. Justificación práctica:	22
2.3. Objetivos	22
2.3.1. Objetivo General	22
2.3.2. Objetivos Específicos	22
3. Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico	23

3.1.	Auditorías.....	23
3.1.1.	Importancia de la Auditoría	23
3.1.2.	Objetivo de la Auditoría.....	24
3.1.3.	Clasificación de la Auditoría.....	24
3.2.	Auditoría de gestión de calidad	28
3.2.1.	Importancia de la Auditoría de Gestión de Calidad	29
3.2.2.	Objetivos de la Auditoría de Gestión	29
3.2.3.	Alcance de la auditoría de gestión	30
3.2.4.	Debilidades reveladas por la auditoría de gestión.....	31
3.2.5.	Elementos de las auditorías de gestión de calidad	32
3.2.6.	Perfil y responsabilidades del auditor	33
3.2.7.	Cualidades de los auditores.....	33
3.2.8.	Auditoría basada en ISO 9001	34
3.3.	Sistemas de gestión de la calidad.....	35
3.3.1.	Sistemas de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 36	
3.3.2.	Característica de la norma ISO 9001:2015	37
3.3.3.	Ventajas de la norma ISO 9001:2015	38
3.3.4.	Criterios para un sistema de gestión de calidad según Norma ISO 9001 38	
3.3.5.	Gestión de la calidad en la educación	42
3.4.	Evaluación de la calidad en el ámbito universitario en el Ecuador	46
3.4.1.	Componentes de la Gestión de Calidad Educativa	47
3.4.2.	Indicadores de Gestión	49

3.4.3.	Sistemas Internacionales de Evaluación de la Gestión Educativa	49
3.5.	La universidad en Ecuador	51
3.5.1.	Clasificación ecuatoriana de universidades	52
3.6.	Situación actual de las universidades ecuatorianas.....	53
3.6.1.	Sistema de categorías de las universidades en Ecuador.....	55
4.	Visualización y alcance de estudio	57
4.1.	Investigación exploratoria.....	57
4.2.	Investigación descriptiva	57
4.3.	Investigación explicativa	57
4.4.	Hipótesis	57
4.5.	Variables	58
4.5.1.	Variable independiente.....	58
4.5.2.	Variable dependiente.....	58
5.	Desarrollo del diseño de investigación.....	59
5.1.	Tipo de investigación.....	59
5.2. Método de investigación	59	
Cualitativo.....	59	
Deductivo.....	59	
Análisis – síntesis	60	
5.3.	Técnicas de recolección de información	60
5.4.	Análisis de los datos.....	60
6.	Definición y selección de la muestra	61
7.	Representación gráfica de las publicaciones.....	64

7.1.	Artículos y publicaciones que hacen referencia a las auditorías de sistema de gestión de calidad.....	64
7.2.	Evolución de la educación superior ecuatoriana.....	70
7.2.1.	Criterios y ponderación de evaluación de modelos desde el 2009 al 2019	76
7.2.2.	Uso de indicadores de calidad.....	77
7.2.3.	Objetivo, propósito y estructura del Modelo de evaluación 2019 (vigente)	77
7.2.4.	Categorización de universidades ecuatorianas.....	79
7.3.	Identificación de la base legal de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior en el Ecuador durante el periodo 2015 - 2019.	90
7.3.1.	Reglamentación CES y CEAACES (2015 – 2019).....	90
7.4.	Certificación de la calidad en las universidades del Ecuador.....	94
7.5.	Componentes de auditorías de sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior del Ecuador.....	97
8.	Análisis de datos	100
9.	Elaboración del reporte final	104
9.1.	Conclusiones	104
9.2.	Recomendaciones	105
	Cronograma Valorado	106
	Bibliografía	107

Índice de tablas

Tabla 1. Documentos utilizados como muestra para la investigación bibliográfica.	61
Tabla 2. Documentos utilizados de acuerdo al año y las variables de estudio	64
Tabla 3. Tipo de documentos empleados según las variables de estudio	65
Tabla 4. Publicaciones de tesis y artículos de auditoría de gestión de calidad	66
Tabla 5. Publicaciones de tesis y artículos de gestión de calidad universitaria.....	67
Tabla 6. Publicaciones de normas/ manuales relacionadas al tema de estudio	68
Tabla 7. Evolución de la educación superior ecuatoriana.....	70
Tabla 8. Criterios y pesos de evaluación de los modelos basados en el método de decisión multicriterio (2009-2015)	76
Tabla 9. Indicadores y pesos	77
Tabla 10. Criterios y ejes de modelo preliminar 2018 y modelo vigente 2019.....	78
Tabla 11. Evolución de la educación superior ecuatoriana.....	79
Tabla 12. Cantidad de universidades por categoría	83
Tabla 13. Universidades acreditadas de acuerdo a la Provincia del Ecuador (públicas y privadas).....	84
Tabla 14. Cantidad de universidades de acuerdo a la provincia sede y tipo (públicas y privadas) del Ecuador	87
Tabla 15. Base legal CES (Reglamentación 2015 – 2019).....	90
Tabla 16. Base legal CEAACES (Reglamentación 2015 – 2019).....	92
Tabla 17. Cantidad de universidades acreditadas y no acreditadas	101

Índice de gráficos

Gráfico 1. Estructura de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015	40
Gráfico 2. Documentos utilizados de acuerdo al año y las variables de estudio	66
Gráfico 3. Publicaciones de tesis y artículos de auditoría de gestión de calidad.....	67
Gráfico 4. Publicaciones de tesis y artículos de gestión de calidad universitaria.....	68
Gráfico 5. Publicaciones de normas/ manuales relacionadas al tema de estudio	69
Gráfico 6. Cantidad de universidades por categoría	83
Gráfico 7. Distribución de universidades acreditadas por provincias.....	87
Gráfico 8. Porcentaje de universidades acreditadas públicas y privadas.....	88
Gráfico 9. Porcentaje de universidades acreditadas públicas y privadas por provincia	89
Gráfico 10. Componentes de los sistemas de gestión de calidad universitaria.....	98
Gráfico 11. Cantidad de universidades acreditadas y no acreditadas	102

Resumen

La presente investigación consistió en determinar la importancia de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior en el Ecuador durante el periodo 2015 – 2019, para ello se efectuó una investigación bibliográfica documental tomando como muestra varios documentos (artículos, libros, tesis) que proporcionaron datos para el desarrollo de la misma.

Como principales resultados obtenidos se menciona que la evolución y evaluación de los criterios aplicados en la educación superior ecuatoriana ha tenido cambios significativos sobre todo a partir del año 2010 con la creación de la LOES y con la inclusión del CEAACES en 2013 iniciándose procesos de acreditación universitaria en búsqueda de contar con una mayor calidad en educación superior. Los criterios de evaluación han pasado por 5 modificaciones durante los últimos 10 años, periodo en la que todas las universidades del país fueron sometidas, acreditándose a 52 de 70 instituciones.

En este estudio se determinó que los criterios de acreditación han permitido que las universidades tengan una notable mejoría en su sistema académico mediante un mayor aprovechamiento de todos sus recursos. Las auditorías de gestión de calidad en esta clase de instituciones no han sido obligatorias por normativa, siendo voluntarias y de carácter interna o externa, constituyéndose en una herramienta importante para que las entidades puedan adoptar medidas y recomendaciones que permitan garantizar su acreditación y por ello han sido un accionar fundamental para mantenerse dentro de las entidades habilitadas para generar futuros profesionales en el Ecuador.

Palabras claves: auditorías de gestión, sistemas de gestión de calidad, instituciones de educación superior, acreditación.

Summary

This research consisted of determining the importance of audits to quality management systems in higher education institutions in Ecuador during the period 2015 - 2019, for this a documentary bibliographic investigation was carried out taking as a sample several documents (articles, books, thesis) that provided data for its development.

As the main results obtained, it is mentioned that the evolution and evaluation of the criteria applied in Ecuadorian higher education has had significant changes, especially since 2010 with the creation of the LOES and with the inclusion of CEAACES in 2013, initiating university accreditation processes in search of having a higher quality in higher education. The evaluation criteria have undergone 5 modifications during the last 10 years, a period in which all the country's universities were submitted, accrediting 52 out of 70 institutions.

In this study it was determined that the accreditation criteria have allowed universities to have a notable improvement in their academic system by making better use of all their resources. Quality management audits in this class of institutions have not been mandatory by regulation, being voluntary and internal or external, constituting an important tool for entities to adopt measures and recommendations to ensure their accreditation and therefore have been a fundamental action to stay within the entities authorized to generate future professionals in Ecuador.

Keywords: management audits, quality management systems, higher education institutions, accreditation.

Introducción

En la actualidad, las actividades que pueden afectar los resultados de la organización se conocen como gestión y se considera una prioridad para toda institución, en consecuencia, para un logro adecuado, eficaz, y eficiente es fundamental implementar sistemas de calidad.

La calidad es un parámetro crucial que diferencia a una organización de otras entidades similares. Las herramientas de gestión aseguran cambios en los sistemas y procesos que eventualmente resultan y servicios destacados. Las universidades como organizaciones de investigación deben alcanzar altos estándares de calidad, dada las exigencias de la sociedad del siglo 21 deben buscar la excelencia y por lo tanto adoptar sistemas que le permitan alcanzarla.

A nivel mundial los países que cuentan con estándares tienden a mejorar la calidad de sus sistemas educativos, para ello, en Ecuador se creó la Ley Orgánica de Educación Superior, LOES publicada el 12 de octubre del 2010 en concordancia con la Constitución de la República del Ecuador, Arts. 346, se ha creado el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior para establecer modelos que incluirán criterios y estándares cuantitativos y cualitativos, que las instituciones de educación superior, carreras y programas deberán alcanzar para ser acreditadas, para lograrlo es necesaria la implementación de auditorías de gestión.

Una auditoría de gestión de calidad es una evaluación en la que se comprueba que los procesos que se llevan a cabo dentro de una institución están conforme a los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). aportan a la organización confianza en base a las políticas, estatutos, o protocolos con los que se trabaja.

En el caso de las universidades, es importante porque permite el establecimiento de mecanismos en la Educación Superior, se asume como uno de los instrumentos esenciales del Sistema de Gestión de la Calidad, constituyendo la certificación de dicho sistema, una de las condiciones previas para una futura simplificación de procedimientos, y la acreditación de ciclos de estudios (SENPLADES, 2015).

La importancia de evaluar las entidades educativas radica en que permiten determinar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera eficiente, además de ser una estrategia como institución para poder mejorar la calidad de educación que ofrece.

La evaluación periódica de los Estándares de Calidad Educativa en cuanto al grado de cumplimiento de las instituciones, generan información que sirva de base para la toma de decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo. La auditoría evalúa el cumplimiento de los estándares de calidad del desempeño laboral docente y directivo y la gestión académica.

Desde el año 2008 el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) realiza el primer proceso evaluación de las instituciones de educación superior en el Ecuador; luego desde el 2011 el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) emprende el proceso de evaluación, acreditación y categorización de universidades y escuelas politécnicas del Ecuador, estableciendo estándares de calidad, poniendo énfasis en la producción de conocimiento. (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2013). Desde ese entonces hasta la presente fecha se han implantado varios modelos de evaluación de la calidad que responden a procesos de auditoría para asegurarla con la intención de que las universidades tengan su acreditación.

La presente investigación tiene por objetivo principal determinar la importancia de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior en el Ecuador durante el período 2015 – 2019.

1. Tema

Análisis de la importancia de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador. Periodo 2015 – 2019.

2. Planteamiento del problema

El sistema de aseguramiento de la calidad consiste en los procedimientos que utiliza la universidad para mantener y desarrollar la calidad de sus actividades y operaciones (OULU, 2018).

Una auditoría es el proceso de examen sistemático de un sistema de gestión de calidad llevado a cabo por un auditor interno o externo o un equipo de auditoría. Es una parte importante del sistema de gestión de la calidad de una organización y es un elemento clave en la norma del sistema de calidad ISO (Correa, Aguilar, & Romero, 2016).

La gestión de la calidad engloba todas las actividades y los miembros de la comunidad universitaria, el sistema de calidad ofrece herramientas para la mejora de la educación, la investigación y otras actividades. Los procedimientos, procesos de servicio y sistemas informáticos de servicio y administración se comparten y se acuerdan conjuntamente (Akyar, 2012).

Por lo tanto, la gestión de la calidad es parte integral de la cultura de funcionamiento de las universidades. La mejora de las actividades se basa en comentarios analizados, evaluaciones e información de indicadores. El sistema de calidad produce información confiable sobre la efectividad, rentabilidad y fluidez de las actividades.

Los aportes que la filosofía de la calidad total y la mejora continua han tenido en el mundo empresarial y su incursión en muchas otras áreas ha producido en nosotros cierto apasionamiento, el cual se fue incrementando al advertir las importantes experiencias de estos aportes en el sector educativo en otros países, especialmente asiáticos y europeos.

En el caso de América Latina, el interés y necesidad de evaluar y acreditar la educación superior, en este contexto, ha tenido una evolución histórica de la mano de los cambios sociales, económicos y tecnológicos que se han dado en las últimas décadas. Así, en los distintos países la forma y principales propósitos de los procesos de evaluación han sido muy diferentes, por lo tanto, en la mayoría de las naciones de esta región se ha ido trazando un propio rumbo y explorando qué modalidades de evaluación y acreditación de instituciones y programas se acomoda mejor a sus necesidades y tradiciones, ordenamiento legal y prácticas académicas. El resultado es que existe ahora una enorme variedad de experiencias nacionales, las cuales sirven como base para múltiples procesos de aprendizaje y de intercambio.

Por su parte en Ecuador, la educación constituye un área prioritaria de la política pública y la inversión social, según el pacto social surgido a partir de la Constitución (Zambrano & Armada, 2018). Se observa una tendencia a la generación de sistemas menos complejos, que buscan desarrollar actividades de control de calidad (autorización de funcionamiento de carreras o instituciones, por ejemplo) junto con garantía pública de calidad o acreditación, e incluso mecanismos de promoción y fomento de la calidad. La acreditación es un proceso por el cual se definen los estándares mínimos que una universidad tiene que cumplir para ser considerada universidad. La calidad universitaria en el país requiere múltiples análisis, indicadores cualitativos y cuantitativos, discusiones sobre pertinencia y participación de toda la comunidad universitaria y nacional.

La gestión de la calidad en las universidades ecuatorianas parte de las primeras evaluaciones sistemáticas realizadas a las instituciones de educación superior realizadas por el CONEA (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ecuador) a partir del Mandato Constituyente 14, que tuvo como uno de sus propósitos principales la depuración del sistema de educación superior, frente a la proliferación de instituciones de diverso nivel de calidad y desempeño, y cuyo informe se entregó en 2009, evaluando 68 universidades y escuelas politécnicas, 3 universidades de posgrado, aproximadamente 150 extensiones universitarias y 300 institutos técnicos, tecnológicos, conservatorios y pedagógicos (Raza, 2019). En este ejercicio, se presentaron varios desafíos, inclusive conceptuales, al verse la necesidad de plantear lo que significa la calidad de la educación superior y la forma en la que se podía mejorar.

Formulación del problema

Bajo el contexto expuesto en el planteamiento del problema, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál ha sido el aporte de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior en el Ecuador durante el periodo 2015 - 2019?

Delimitación del problema

Temporal: El período de investigación comprendió desde año 2015 al 2019

Geográfica: La investigación tomó como referencia datos bibliográficos enfocados en instituciones de educación superior en el Ecuador, por lo que se ha considerado como delimitación geográfica al país.

Teórica: Esta investigación utilizará como base teórica al trabajo realizado por Becerra, Andrade, & Díaz (2019) titulado “Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación”, con la finalidad de asentar las teorías referidas al plan de sistemas de gestión de calidad; y el trabajo realizado por Córdova (2015) titulado: “Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte” para la definición sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación Superior del Ecuador”.

2.1. Antecedentes

Gómez (2014) en su trabajo titulado: “Propuesta para la implementación de un modelo integrado de gestión”, hizo énfasis en que la importancia de una educación de calidad radica en el logro de estándares, habilidades y logros que enfatizan la capacitación de un trabajador flexible. Por lo tanto, la implementación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones educativas se convierte en una forma de productividad y competitividad que permite la comprensión, la asimilación, el desarrollo y la implementación de una actitud y habilidades centradas en la calidad de la educación y directrices para mejorar la metodología de trabajo.

Falconí, Pacheco, & Molina (2017), concluyeron que posterior al diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad es necesario que exista el compromiso por parte de la dirección del personal en el cumplimiento del sistema para lograr los objetivos que se establecieron alcanzar con el diseño e implementación de este.

Por su parte Zambrano & Armada (2018) efectuaron una investigación titulada: “Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador. Impacto social”, concluyendo que el nuevo marco legal vigente en Ecuador se enfoca hacia una educación superior de calidad y compromete al talento humano a la preparación constante de acuerdo a las nuevas exigencias, para ejercer una labor transformadora en el desarrollo de la ciencia y la tecnología, en coherencia con las prioridades establecidas en los planes de desarrollo del país y las estrategias y normativas de la educación superior.

2.2. Justificación

2.2.1. Justificación teórico-metodológica

El trabajo realizado tiene una investigación bibliográfica documental, que aporta información teórica a otros estudios que se realizarán bajo temáticas similares, ya que el uso de sistemas de gestión de calidad cada vez es más importante para garantizar la excelencia en la educación superior y por ende es un tema de gran interés en la actualidad, siendo necesario su revisión y análisis.

Además, el análisis, interpretación de datos obtenidos y la teoría recopilada permite establecer una discusión y síntesis de información que abrirá paso a nuevas teorías que alimentará a estudios futuros como guías o referencias.

Los datos permiten futuros debates acerca de la importancia de las auditorías en los sistemas de gestión de calidad implementada en las instituciones de educación superior del país, que mediante las conclusiones y recomendaciones emitidas podrían incentivar más a las instituciones para alcanzar la calidad en el servicio de enseñanza.

Metodológicamente este trabajo presenta un diseño basado en métodos, técnicas y herramientas de recopilación de información avalados científicamente y que a su vez sirve como un nuevo modelo para la obtención de información para investigaciones bibliográficas basadas en temáticas similares, favoreciendo a la recopilación de datos de forma más eficiente.

Teórica y metodológicamente este trabajo es importante porque genera información actualizada referente a las variables de estudio, es decir, las auditorías de gestión y los sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior que permitirá fortalecer los conocimientos existentes.

2.2.2. Justificación social

El desarrollo de esta investigación proporciona resultados, conclusiones y recomendaciones que permiten plantear propuestas para un mejoramiento en la calidad de la educación superior a partir de la importancia que tienen las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en este sector, pues un diagnóstico de esta índole acompañado de estudios similares refuten o debaten la necesidad de dichos sistemas y su aplicación para mejorar el nivel de educación y la gestión en estos centros

educativos, lo que deriva en un proceso de enseñanza más efectivo con profesionales más preparados a mediano y largo plazo que permiten construir una mejor sociedad, teniendo impacto positivo en distintos sectores profesionales, como salud, ingeniería, economía, entre otros.

2.2.3. Justificación práctica:

A nivel práctico, el estudio se justifica porque existe la necesidad de determinar la importancia que tienen las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior en el Ecuador, elaborando un análisis que brindarán conclusiones y recomendaciones para la contribución de propuestas futuras que busquen facilitar la toma de decisiones a fin de priorizar la evaluación del grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles en dichos establecimientos para el logro de sus objetivos..

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar la importancia de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior en el Ecuador. Periodo 2015 - 2019.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la evolución y evaluación de los criterios aplicados en la educación superior ecuatoriana.
- Identificar la base legal de los estándares de la evaluación aplicada en la institución de educación superior en el Ecuador.
- Establecer los componentes de auditorías de sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior del Ecuador.

3. Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico

3.1. Auditorías

La Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones administrativas o financieras, efectuadas con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas de acuerdo con las normas legales y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, orientadas a asesorar en la toma de decisiones a la gerencia (Córdova, 2015).

La Auditoría también es considerada como la verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las operaciones y transacciones financieras o administrativas, con posterioridad a su ejecución (Bonilla, 2014), se aplicarán las técnicas y procedimientos de auditoría de acuerdo con la materia del examen y formulará el correspondiente informe que debe contener comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Contraloría General del Estado, 2002)

Las auditorías son un requisito legal. Aquí es donde un equipo de auditores independiente de la compañía revisa los estados financieros en nombre de los accionistas en cuanto a la verdad y equidad de las cifras reportadas, así como, si se han preparado de acuerdo con las normas contables pertinentes y el marco jurídico.

Basándose en el contexto investigado se puede citar a una auditoría como la actividad de verificación in situ, como la inspección o el examen, de un proceso o sistema de calidad, para garantizar el cumplimiento de los requisitos. Una auditoría puede aplicarse a toda una organización o puede ser específica de una función, proceso o paso de producción. Algunas auditorías tienen fines administrativos especiales, como documentos de auditoría, riesgo o desempeño, o seguimiento de las acciones correctivas completadas.

3.1.1. Importancia de la Auditoría

La Auditoría es una tarea compleja pero importante ya que ayuda a garantizar que los aspectos administrativos o financieros de una empresa se mantengan considerablemente limpios.

De acuerdo con Clemens (2012), tener un sistema de auditoría eficaz es importante para una organización porque le permite perseguir y alcanzar sus diversos objetivos corporativos. Los procesos empresariales necesitan diversas formas de

control interno para facilitar la supervisión y monitoreo, prevenir y detectar transacciones irregulares, medir el desempeño continuo, mantener registros de negocios adecuados y promover la productividad operativa.

Los auditores internos revisan el diseño de los controles internos y proponen informalmente mejoras y documentan cualquier irregularidad material que permita una investigación más profunda por parte de la administración si se justifica bajo las circunstancias.

3.1.2. Objetivo de la Auditoría

La Auditoría tiene como objetivo general básico examinar las actividades operativas, administrativas, financieras y ecológicas de un ente, de una unidad, de un programa, o de una actividad, para establecer el grado en que sus servidores cumplen con sus atribuciones y deberes, administran y utilizan los recursos en forma eficiente, efectiva y eficaz, logran las metas y objetivos propuestos; y, si la información que producen es oportuna, útil, correcta, confiable y adecuada (ESPE, 2012).

3.1.3. Clasificación de la Auditoría

Al hablar del concepto de auditoría, se decía que es un proceso de verificación sistemático y documentado, al objeto de obtener y evaluar de forma objetiva evidencias que permitan determinar si el objeto de la auditoría se ajusta a unos requisitos especificados. Dependiendo del criterio y finalidad de esa información podemos distinguir diversos tipos de auditoría:

De acuerdo a quien la realiza

Auditoría Interna

Una auditoría interna es el examen, seguimiento y análisis de las actividades relacionadas con las operaciones de una empresa, incluyendo su estructura de negocios, comportamiento de los empleados y sistemas de información. Los reglamentos de auditoría interna han aumentado los requisitos corporativos para realizar auditorías internas. (Estupiñan, 2015)

Las auditorías son componentes importantes de la gestión de riesgos de una empresa, ya que ayudan a identificar los problemas antes de que se conviertan en problemas sustanciales, como los intentos de robar la propiedad intelectual.

El auditor interno tiene la responsabilidad de evaluar y analizar las estrategias de la institución para la gestión de riesgos, prácticas de gestión y manejo, siendo también responsables de los procesos de control interno de una entidad y la prevención del fraude.

Auditoría Externa

Este tipo de auditoría consiste en que una empresa particular o ajena supervise los estados financieros y el cumplimiento de las normas o leyes específicas que la rigen. Los usuarios de la información financiera de estas entidades son agencias gubernamentales, inversores y el público en general.

De acuerdo con Lozada (2015), la nominación del auditor, las calificaciones y el formato de presentación de los informes por parte de la auditoría externa son establecidos por las entidades reguladoras, y pueden variar según la jurisdicción de cada país. Los auditores externos deben ser parte de uno de los organismos profesionales de contabilidad del país y usualmente presentan sus informes a los accionistas de una sociedad anónima.

En cuanto a las diferencias entre los auditores internos y externos se pueden evidenciar varias. Los auditores internos que son miembros de una organización profesional están sujetos al mismo código ético y de conducta aplicables a los auditores externos, sin embargo, difieren principalmente en la relación con la entidad que auditan. Los auditores internos, aunque por lo general son independientes, forman parte de la organización, son empleados de la entidad, aunque en algunos casos, la función puede ser externalizada.

De acuerdo con la naturaleza de las operaciones analizadas

Auditoría Financiera

Una auditoría financiera es una evaluación independiente y objetiva de los informes financieros de una organización y de los procesos de información financiera.

El propósito principal de las auditorías financieras es dar a los reguladores, inversionistas, directores y gerentes la seguridad razonable de que los estados financieros son precisos y completos.

Las auditorías financieras ofrecen garantías razonables, pero no garantías absolutas. A través de una variedad de diferentes procedimientos de auditoría tales como entrevistas, observación y trabajo de prueba, los auditores financieros pueden determinar si los controles y procesos necesarios para producir estados financieros precisos están en su lugar (Hawks 2014). Si los controles y procesos están en su lugar, pueden concluir que los estados financieros son precisos y razonables, pero todavía no pueden garantizar que no hubo errores humanos o errores de comunicación que pueden conducir a un error.

Hay muchos grupos diferentes de partes interesadas que quieren asegurarse de que los estados financieros que ven son exactos y completos. Los entes reguladores quieren asegurarse de que las organizaciones cumplan con las leyes aplicables y presentar su salud financiera con precisión por razones fiscales. Los inversores seleccionan las inversiones basadas en la salud financiera, por lo que sus inversiones son tan buenas como la información que tienen. Los gerentes y los directores quieren tener la seguridad de que existen controles para impedir que los activos se maltraten o se pierdan. (Hawks 2014).

Auditoría Legal

Las Auditorías legales tienen por objeto hacer una revisión de la documentación corporativa legal y administrativa de una empresa, con el objeto de obtener información en donde sea posible soportar una opinión de su situación y el estado legal, así mismo, se debe mantener informados a los accionistas, mostrando los puntos fuertes y débiles de la entidad auditada. (González 2015)

Auditoría de Procesos

Una auditoría de proceso se realiza en cualquier industria con el objeto de revisar para mejorar los procedimientos de control de proceso y/o la operación de una planta industrial, tratando de hacer uso racional de todos los recursos. (Meza 2005)

Auditoría del sistema de gestión

Una auditoría de un sistema de gestión es aquella en la que se evalúa la eficacia de un sistema de gestión establecido para la capacidad de cumplir con estándares o normas (Gonzalez 2014)

Resulta importante tener en cuenta que un sistema de gestión consiste en un conjunto interrelacionado de elementos (como, instrucciones, procedimientos, etapas, formatos, registros, entre otros) por medio de los que la institución planifica, ejecuta y controla actividades determinadas y orientadas a conseguir los propósitos establecidos.

De este modo puede tomarse un sistema de gestión como una guía que explica cómo se gestiona la empresa: definiendo cuál es su estructura organizativa, cuáles son sus procesos y sus procedimientos clave del negocio respecto al ámbito al que hace referencia el sistema en cuestión (calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, etc.) y quién asume las responsabilidades de dichos procesos y procedimientos.

Debido a que la investigación que se desarrolla en este documento tiene como una de sus variables de estudio a este tipo de auditorías su fundamentación a mayor profundidad se pone a disposición del lector más adelante.

De acuerdo al alcance de la Auditoría

Auditoría Parcial: Este tipo de Auditoría se emplea cuando se audita sólo algunas partes de la empresa, algunos procesos, departamentos, etc.

Auditoría Global: La auditoría global se da cuando se audita el sistema de gestión de la totalidad de una institución, pudiendo ser consecuencia de la suma de varias auditorías parciales previamente realizadas.

De acuerdo al momento en que se realiza

Auditoría Programada: Cuando responde a una actividad planificada, conocida de antemano.

Auditoría Extraordinaria: Cuando se origina por problemas o imprevistos con la prevención

3.2. Auditoría de gestión de calidad

Para teorizar este tipo de auditoría a mayor profundidad se efectuó una investigación bibliográfica documental a mayor profundidad, por lo tanto, se hallaron varias descripciones de acuerdo a diversos autores, información que se dispone a continuación:

Una auditoría de gestión como actividad (con basamento científico) permite medir el cumplimiento de la misión, la consecución de los objetivos institucionales y la utilización de los fondos públicos recibidos con eficiencia, transparencia, oportunidad y según el marco legal establecido por la Contraloría General del Estado (Zambrano & Armada, 2018).

Según Maldonado (2012) aprovechar al máximo el resultado de estudios específicos que proporcionen información detallada, lo cual permite incursionar con confianza en el análisis de información gubernamental, apoyada con Indicadores de Gestión evaluación de desempeño.

Por su parte, Santillana (2014) mencionó que las auditorías permiten evaluar lo adecuado y apropiado de los sistemas de control, gerencia, programas, actividades o segmentos identificando objetivos, políticas y procedimientos aun no definidos y criterios para la medición de los mismos, con la finalidad de informar sobre la utilización, de manera económica y eficiente de los recursos de la empresa y aumentar rentabilidad.

Sintetizando la información recopilada se puede afirmar que la Auditoría de Gestión de Calidad es un estudio de todas las actividades que se desarrollan en diferentes instituciones con el objetivo de evaluar e informar la efectividad cumplimiento de las metas y objetivos planteado.

La evaluación de la calidad en el ámbito universitario en el Ecuador se remontan al 2009 cuando, en cumplimiento de lo dispuesto en la constitución del 2008, empieza el proceso de control mediante el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador CONEA, que expide un Modelo de evaluación de desempeño con fines de acreditación y categorización de las IES (Institución de Estudio de la Sociedad) (Espinoza Cevallos, 2016), obteniéndose los primeros resultados en noviembre del 2009 en diferentes ámbitos presentados en la evaluación de desempeño institucional de las universidades y Escuelas Politécnicas

del Ecuador (Matias, 2017), entonces se categorizó a las IES de acuerdo a su desempeño en: Academia, Estudiantes y Entorno de Aprendizaje, Investigación, Gestión y Posgrado, de modo que se hizo necesaria la regulación mediante la publicación de la Ley Orgánica de Educación Superior en Octubre del 2010, en la cual se dispone la creación del Consejo de Educación Superior CES y el Consejo de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES, como organismos públicos para regir el Sistema de Educación Superior.

En uso de sus atribuciones, el CEAACES presenta en el 2013 el Modelo para la Evaluación de las Carreras Presenciales y Semi-presenciales de las universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, que incorpora cinco criterios de evaluación y sus correspondientes subcriterios e indicadores de medición, estos posteriormente son revisados y replanteados para su versión definitiva en el 2015 (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2015), a partir de ese entonces, las universidades e institutos de educación superior del Ecuador se han sometido a procesos de evaluación a fin de conseguir acreditación y estándares de calidad y excelencia en la academia. Muchas instituciones realizaron significativas modificaciones a su estructura de forma que se pueda responder a muchos de los indicadores de calidad.

3.2.1. Importancia de la Auditoría de Gestión de Calidad

La Auditoría de Gestión pasa a ser hoy en día un elemento vital para la gerencia, ya que les permite a los altos directivos conocer los problemas económicos y sociales, ellos puedan llegar a tomar decisiones de mejora, generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.

Este tipo de auditorías se pueden enfocar en las estructuras y funciones administrativas del objeto de ese estudio, por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que, sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permite sistematicidad y orden que le haga obtener los mejores resultados en el periodo más breve posible.

3.2.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Los principales objetivos de la Auditoría de Gestión son:

a) Asegurar la utilización óptima de los recursos humanos y las instalaciones físicas disponibles.

(b) Señalar deficiencias en objetivos, políticas, procedimientos y planificación.

(c) Sugerir métodos mejorados de operación.

(d) Señalar eslabones débiles en la estructura organizacional y en el sistema de control interno y sugerir mejoras.

(e) Ayudar a la gestión proporcionando señales tempranas de enfermedad, formas y medios para evitarla; y

(f) Anticipar problemas y sugerir remedios para solucionarlos a tiempo.

3.2.3. Alcance de la auditoría de gestión

La Auditoría de Gestión puede abarcar a toda entidad o parte de ella, es decir; puede acoplarse a un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende las coberturas a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominadas operaciones corrientes

El alcance de la Auditoría de Gestión no tiene limitaciones. Las áreas de revisión dependen de los objetivos de la institución. En consecuencia, el alcance de la auditoría de gestión puede incluir:

(a) La idoneidad, viabilidad y cumplimiento actual o no de la organización con sus objetos y propósitos designados.

(b) La reputación actual de la organización en relación con el público en general y dentro de su propio campo o sector donde se desenvuelven sus actividades.

(c) La tasa de rendimiento del capital de los inversores, ya sea deficiente, adecuado o superior al promedio.

(d) Relación de la empresa con sus propios accionistas y el público inversor en general.

(e) Las ratios de rendimiento operativo y la tasa de rendimiento de proyectos de capital.

(f) La relación entre la gerencia y el personal dentro de la empresa.

(g) Los objetivos y la eficacia de la gestión en sus distintos niveles, como el nivel superior, el nivel medio y el nivel operativo.

(h) Políticas y control financieros relacionados con la producción, ventas y distribución y en otras funciones de la organización.

3.2.4. Debilidades reveladas por la auditoría de gestión

Las debilidades que podría revelar una auditoría de gestión pueden incluir:

(a) Debilidades entre los miembros del Consejo de Administración.

(b) Falta de conciencia entre los directores y gerentes de los objetivos de la organización y la medida en que se están logrando, falta de definición clara de los objetivos y responsabilidades de los gerentes individuales.

(c) Medidas inadecuadas adoptadas para proporcionar financiación adecuada.

(d) Falta de competencia técnica de los administradores.

(e) Retención de la autoridad de los administradores para asuntos que deberían haber sido delegados.

(f) Falta de un estilo de gestión claro e identificable en la organización.

(g) Falta de formación adecuada para el personal y la gestión.

(h) Incumplimiento por parte de los gerentes de medir y evaluar el desempeño de sus subordinados.

(i) Insuficiencia del sistema de información gerencial.

(j) Falta de aplicación de los procedimientos y demasiada pérdida de tiempo en la aplicación de dichos procedimientos.

Las debilidades reveladas por la Auditoría de Gestión deben estudiarse en detalle para determinar las causas reales y la alta dirección puede tomar las medidas correctivas adecuadas para eliminar dichas debilidades.

3.2.5. Elementos de las auditorías de gestión de calidad

De acuerdo con Hinojoza y Lozano (2014), la auditoría de Gestión abarca los siguientes elementos principales:

Propósito: Evaluar la eficiencia, efectividad y economía con la que se manejan los recursos de una entidad, el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

Alcance: Todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a una operación, actividad o programa específico.

Medición: Aplicación de los principios de administración.

Enfoque: Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología (protección ambiental).

Informe de Auditoría: Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la Gestión de la entidad

Conclusiones del auditor: Inciden sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.

Recomendaciones del auditor: Se refiere a mejorar en todos los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la entidad.

Eficacia: Se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad. Es decir, es necesario comprobar que la producción o el servicio se hayan cumplido en la cantidad y calidad

Eficiencia: este elemento pretende lograr que la utilización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos sean productivos, que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten las mismas, que instaladas, que se cumplan los parámetros técnicos productivos que garanticen la calidad

Economía: La economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquieren recursos, sean estos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (Sistema de Información Computarizada), obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible.

Financiero: El componente financiero es fundamental para tener una adecuada contabilidad y procedimientos apropiados para la elaboración de informes financieros. En una auditoría financiera puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación de otras áreas en la entidad examinada.

3.2.6. Perfil y responsabilidades del auditor

Es indudable que el equipo auditor debe organizarse en base a los requerimientos de la auditoría, a los recursos disponibles, a las competencias de cada uno, entre otros aspectos, por lo que estas designaciones son competencia del Auditor Jefe. Cada auditor juega un rol muy importante en la auditoría, así:

- El Auditor Jefe será el catalizador, el dirigente, el líder que estará pendiente de cualquier detalle o presto a ayudar a sus compañeros en caso de necesidad.
- Los demás auditores le deben obediencia y respeto al Auditor Jefe, jamás pueden hacerle quedar mal, peor aún delante de un funcionario de la entidad auditada. Los miembros del equipo de auditoría deben cumplir su rol establecido en la planificación de la auditoría.

3.2.7. Cualidades de los auditores

La responsabilidad deberá ser nombrada por auditores con capacidad de auditoría para tener los entornos financieros, administrativos y operativos necesarios., por lo tanto, las cualidades de un buen auditor para una correcta auditoría son:

- Educación académica
- Características personales
- Formación y capacitación
- Experiencia
- Habilidad analítica
- Persuasión
- Buen juicio empresarial

- Sentido común
- Objetividad
- Comunicación
- Independencia
- Confidencias

Además, se debe tener buena creatividad al combinar una variedad de técnicas como como análisis de costo-beneficio de procesamiento de datos de gráficos de ergómetro y organización de análisis (Mahimani, 2010).

Los factores definidos determinan las actitudes del profesional frente a los acontecimientos externos, es por eso que, frente a una misma situación, todos podrán reaccionar de diferente manera, de acuerdo con la prevalencia de uno o más de los factores señalados en su conciencia.

Es interesante señalar que lo que menos puede hacer un Auditor es dejarse llevar por actitudes negativas o reñidas con la ética, al dejar aflorar sus paradigmas, complejos, valoraciones, entre otros., durante su trabajo, porque esto le quitará su perspectiva imparcial de la situación.

Por lo tanto, el auditor debe ser sujeto de cambio siempre hacia el mejoramiento de la calidad de su trabajo y hacia la comprensión global de las situaciones empresariales y sociales. En definitiva, el auditor debe ser un revolucionario del conocimiento.

3.2.8. Auditoría basada en ISO 9001

La auditoría es una herramienta clave en la mejora continua del Sistema de gestión de la calidad, y sirve para conocer en un momento dado su funcionamiento y su eficacia. Es un requisito básico de la norma ISO 9001, y su cumplimiento se revisará en la auditoría de certificación con gran detalle.

La cláusula 9.2 de ISO 9001 versión 2015 indica como requisito a cumplir que la organización debe realizar auditorías internas a su sistema de gestión. La organización debe: planificar, establecer, implantar y mantener diferentes programas de auditorías que incluyen la frecuencia, la metodología, la responsabilidad, los requisitos y la elaboración de informes.

Además, deben considerar la importancia de todos los procesos que se encuentran involucrados, los cambios que pueden afectar a la organización y los resultados que se obtienen de las auditorías previas.

Se deben definir los criterios bajo los que se basa la auditoría y el alcance que tendrá cada auditoría. Además de seleccionar a los auditores y realizar las auditorías asegurándose la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.

Una vez finalizada la auditoría los resultados deben quedar plasmados en un informe para la alta dirección y se deben generar acciones correctivas (si así es requerido). La información debe quedar bien guardada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y los resultados.

3.3. Sistemas de gestión de la calidad

La calidad es un concepto espontáneo e intrínseco a cualquier situación de uso de algo tangible, tanto si se refieren a las relaciones involucradas en la prestación de un servicio o a las percepciones asociadas a productos de naturaleza intelectual, artística, emocional y vivencial (Sanabria, Romero, & Flórez, 2014).

La calidad puede ser entendida como obligación contractual y es mensurable. A lo largo de un proyecto, se pueden definir métricas que proporcionan información vital sobre la calidad del proceso, producto, actividad o recurso. Estas métricas pueden ser objetivas, tal como metros, y / o subjetivas, tales como los cualitativos bueno, medio y agradable (Siles & Mondelo, 2018).

La ampliación del alcance de la calidad en las actividades organizacionales puede también ser percibida en responsabilidades que se agregaron al área, como calidad ambiental y calidad de vida, ética y valores hoy imprescindibles y objeto de regulaciones nacionales e internacionales y de normas diversas (Organización Internacional de Normalización, 2014).

Esto significa que hay una creciente concientización de la sociedad a ese respecto, lo que impone el surgimiento de demandas y ejerce presiones complementarias. Hay varias clasificaciones para varios períodos o eras de la calidad. Garvín (2012) las estructuró así: Inspección; Control estadístico de la calidad; Garantía de calidad; Gestión estratégica de la calidad.

Independientemente de la estructuración, cuando se habla de calidad, cabe resaltar que la gestión de la calidad de los proyectos debe ser dirigida tanto para los procesos de gestión como para su producto o servicio final. Actualmente, la gestión de la calidad tiene como preocupación básica evitar fallas (Becerra, Andrade, & Díaz, 2019).

Un sistema de gestión de la calidad puede definirse como una colección de procesos comerciales que se centran en cumplir los requisitos del cliente de forma coherente. Esto puede parecer bastante simple, sin embargo, es esencial que se superen ciertos obstáculos para que un SGC tenga éxito.

El propósito de un sistema de gestión de la calidad es garantizar que cada vez que se lleva a cabo un proceso, la misma información, métodos, habilidades y controles se utilicen y apliquen de manera coherente. Si hay problemas u oportunidades en el proceso, esto se introduce en el sistema de gestión de calidad para garantizar una mejora continua.

3.3.1. Sistemas de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015

Un Sistema de Gestión de una organización, según la norma ISO 9001:2015, se define como un "conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos", y un "sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad" (Organización Internacional de Normalización, 2018).

Desde otra óptica, un Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de actividades y procesos que interactúan entre sí para lograr unos objetivos orientados a la calidad de la organización.

Rentería (2019) menciona que el sistema se enfoca a la integración armoniosa de todos los elementos requeridos para desarrollar una gestión encaminada a cumplir los acuerdos y requerimientos establecidos con los clientes, al igual que los requisitos y las leyes aplicables, previniendo fallas y riesgos. Utiliza un enfoque proactivo que apunta hacia las causas de fallas, y al mejoramiento continuo del desempeño.

De acuerdo con Sánchez & Monter (2016), en los últimos años, cada vez más empresas han implantado Sistema de Gestión basado en la Norma ISO 9001 Gestión de Calidad. Centrándose inicialmente en empresas del sector industrial – minero, en la

actualidad cualquier tipo de empresa bien por su sector o envergadura implanta y certifica estos sistemas de gestión con el fin de potenciar la mejora continua en la gestión y la satisfacción de los clientes.

El concepto de calidad dentro de las instituciones educativas debe estar siempre enlazado con la idea de educación de calidad. Este concepto queda definido en la Norma ISO 9001, en la que se establecen los requisitos que deben reunir y cumplir los Centros Académicos para la obtención del reconocimiento de la Calidad en su gestión, a través de la implantación de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La implementación de ISO 9001 en Universidades, parece poner en tela de juicio la capacidad real de las organizaciones educativas para ofrecer servicios de calidad, acordes con la legislación existente y que tengan la capacidad de satisfacer las expectativas de sus clientes (Organización Internacional de Normalización, 2019).

Para la consecución de los requisitos que establece la norma ISO 9001 es necesario que el centro redacte un Manual de Calidad en el que se incluya la política de calidad, los objetivos de calidad, los procedimientos necesarios para el funcionamiento del SGC, etc. Asimismo, debe tener accesibles todos aquellos documentos que se usan para llevar a cabo la planificación, operación y control de los procesos, y todos los registros necesarios que muestren que las actividades previstas han tenido lugar.

3.3.2. Característica de la norma ISO 9001:2015

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001 presenta varias características principales son:

Una nueva redacción para hacer la norma más genérica y más fácilmente aplicable en las industrias de servicios.

- Nuevos requisitos que consideran el contexto de la organización
- Enfoque basado en procesos.
- Análisis de riesgos y acciones preventivas.
- Información documentada.
- Control externo de la provisión de bienes y servicios externos.

3.3.3. Ventajas de la norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 tiene grandes ventajas. Es necesario identificarlas y diferenciarlas, solo de esta manera se le podrá dar el valor adecuado a los beneficios que la norma brinda, y con ello un mayor interés por parte de las universidades ecuatorianas para adquirir la certificación.

Las ventajas se pueden dividir en dos categorías: internas y externas.

Ventajas internas

1. Una mejor estructura en las operaciones
2. Mejor comunicación y calidad de la información.
3. Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización.
4. Conocimiento de las causas reales del problema.

Ventajas externas

1. Localización de nuevos mercados.
2. Mejor imagen exterior.
3. Reducción de las auditorias hechas por los clientes.
4. Satisfacción de los requerimientos del consumidor.

3.3.4. Criterios para un sistema de gestión de calidad según Norma ISO 9001

ISO 9001: 2015 establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar en la familia que puede certificarse (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad (SGE, 2017).

Esta norma mejora los sistemas de gestión de calidad, así como los procesos organizativos con los que cuenta una empresa aumentando la calidad de sus productos o servicios, así como cumpliendo con las exigencias comerciales y sociales, tanto para los clientes como para otros grupos de interés (Lares , 2017). Esta norma se basa en una serie de principios de gestión de calidad que incluyen un fuerte enfoque en el

cliente, la motivación e implicación de la alta dirección, el enfoque de proceso y la mejora continua.

En la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 se promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad (ISO , 2015), para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, lo que a su vez brinda muchos beneficios comerciales.

Consiste en un documento de aproximadamente 30 páginas que está disponible en la organización nacional de normas de cada país. Solo ISO 9001 se audita directamente para fines de evaluación de terceros.

Los contenidos de ISO 9001: 2015 son los siguientes:

Sección 1: Alcance

Sección 2: referencias normativas

Sección 3: Términos y definiciones

Sección 4: Contexto de la organización

Sección 5: Liderazgo

Sección 6: Planificación

Sección 7: Soporte

Sección 8: Operación

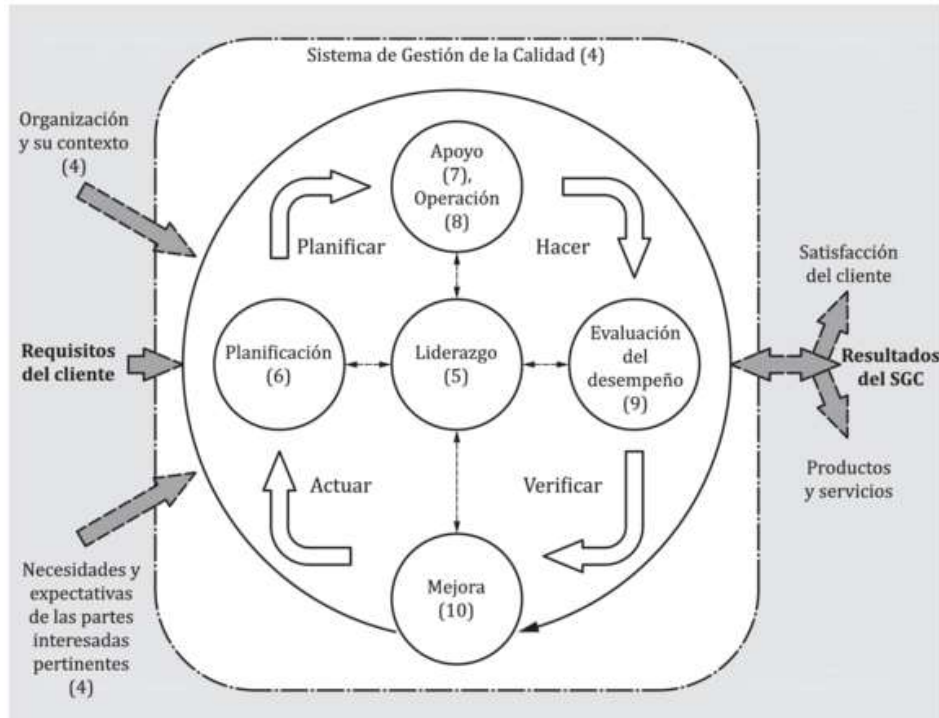
Sección 9: Evaluación de desempeño

Sección 10: Mejora (ISO , 2015)

Esencialmente, el diseño del estándar es similar al anterior estándar ISO 9001: 2008 en que sigue el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA), en un enfoque basado en procesos, pero ahora está fomentando que este tenga un pensamiento basado en el riesgo. El propósito de los objetivos de calidad es determinar la conformidad de los requisitos (clientes y organizaciones), facilitar el despliegue efectivo y mejorar el sistema de gestión de la calidad. (Gochran, 2017)

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Estructura de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015



Fuente: International Standard Organization (2015)
Elaboración propia

Antes de que el organismo de certificación pueda emitir o renovar un certificado, el auditor debe estar satisfecho de que la empresa evaluada haya implementado los requisitos de las secciones 4 a 10. Las secciones 1 a 3 no son auditadas directamente, sino porque proporcionan contexto y definiciones para el resto del estándar, no el de la organización, sus contenidos deben tenerse en cuenta.

El estándar ya no especifica que la organización debe emitir y mantener procedimientos documentados; sin embargo, la norma ISO 9001: 2015 requiere que la organización documente cualquier otro procedimiento requerido para su operación efectiva (ISO , 2015). El estándar también requiere que la organización emita y comunique una política de calidad documentada, un alcance del sistema de gestión de calidad y objetivos de calidad.

La norma ya no exige que las organizaciones que cumplen con los requisitos emitan un Manual de calidad formal. La norma requiere la retención de numerosos registros, tal como se especifica a lo largo de la norma (ISO , 2015). Lo nuevo para la versión 2015 es un requisito para que una organización evalúe riesgos y oportunidades y para determinar los problemas internos y externos relevantes para su propósito y dirección estratégica.

La organización debe demostrar cómo se están cumpliendo los requisitos de la norma, mientras que la función del auditor externo es determinar la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Las organizaciones que buscan más información en lo que puede ser un área muy técnica a menudo buscan ejemplos de implementación e interpretación más detallados.

La gestión de la calidad está cada vez más presente en la vida de las organizaciones. Su supervivencia está ligada principalmente a la calidad de sus actividades. La forma en que cada organización se enfoca en temas de calidad puede variar según los sectores y el entorno donde desarrolla sus actividades y por supuesto, las estrategias propias de la organización. Hay varias formas de enfocarse en la calidad y una de las opciones es acercarse al sistema de gestión de la calidad utilizando la norma ISO 9001.

Aunque la norma ISO 9001 es genérica, es decir, es aplicable a organizaciones dedicadas a la fabricación de bienes y servicios, así como atención médica, pequeñas empresas y educación, una serie de términos y conceptos en el estándar tiene experiencia en producción.

El sistema de producción universitaria es un conjunto de procesos interdependientes como la enseñanza, el aprendizaje y la investigación, además de recursos, incluidos humanos, materiales y de información, que funcionan armoniosamente para lograr objetivos educativos específicos. Por ejemplo, los objetivos de una entidad de educación superior pueden ser crear, preservar y difundir conocimientos (Karapetrovic, 2018).

Para el grupo de normas ISO 9000, un sistema de calidad es un conjunto de procesos interdependientes que funcionan armoniosamente en la organización, utilizando varios recursos, para lograr objetivos relacionados con la calidad. Un objetivo relacionado con la calidad es satisfacer y superar las necesidades del cliente y requisitos. Otro objetivo puede ser crear productos con cero defectos.

En un entorno universitario, el desarrollo de un sistema de calidad y conceptos de calidad desde la perspectiva ISO 9001 busca centrar la atención en el establecimiento de un sistema significativo con numerosos beneficios.

Desde su publicación inicial en 1987, el número de implementaciones de los sistemas de calidad ISO 9000 ha aumentado año tras año en el contexto empresarial y ha llevado a que un número creciente de servicios de información empresarial se

gestionan utilizando estos estándares. La primera revisión de esta serie de normas se realizó en 1994, y en la actualidad también se está adoptando lentamente en las instituciones públicas, donde todavía son pocos los servicios de información y bibliotecas que han optado por gestionar su sistema de calidad con ISO 9001.

El establecimiento de un sistema de calidad ISO 9001 en un entorno universitario sin duda requiere una considerable cantidad de recursos humanos, financieros y de información. Según Hernández, Arcos, y Sevilla (2013), constituye un gran reto para las instituciones de educación superior la implementación, certificación y el seguimiento de sistemas de gestión de la calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001. Considerando que uno de los aportes significativos de la Norma ISO 9001 es el diseño de un SGC basado en principios de gestión de la calidad, se espera una nueva forma de hacer las cosas, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, o bien, de los usuarios.

3.3.5. Gestión de la calidad en la educación

Para aquellos involucrados en la educación, el tema de la calidad se ha equiparado con procedimientos burocráticos o prácticas institucionales para monitorear la efectividad de sus sistemas organizacionales. Muchos libros y estudios describen estos sistemas de calidad e identifican varios mecanismos de control de calidad, como garantía de calidad, auditoría de calidad y evaluación de la calidad.

Aplicar la calidad para la educación primaria, secundaria y superior, tiene sus raíces en procedimientos industriales utilizados en otros campos. Los productos industriales son bienes terminados, se toman o se dejan. El servicio es mucho más inmediato. La educación no tiene producto final, ni siquiera los graduados. Estos últimos son todavía profesionales en potencia. La educación sólo apela a la aspiración humana de cambiar hasta el final de su existencia, facilitando esta evolución del individuo. (Mukhopadhyay, 2005)

La educación de calidad se enfoca en la identificación del potencial de cada individuo y el nutrir tales potencialidades para el desarrollo holístico del estudiante. Las instituciones educativas que ayuda a cada estudiante a alcanzar el ápex de su potencial, en vez de convertir a todos los estudiantes en productos industriales uniformes, son las que verdaderamente ofrecen calidad en educación. Más aún, cada institución educativa debe tener su propia personalidad que la diferencie la una de la otra.

El ver a cada escuela/colegio como el producto de una línea industrial está plagado de riesgo, por tanto, para ofrecer educación de verdadera calidad cada institución debe optimizar su propio potencial, manifestando calidades tangibles y una riqueza académica verosímil. De estos preceptos se puede inferir que la función para definir la calidad total en la educación sería la diferencia entre la optimización de la calidad potencial y la calidad manifiesta de la institución.

El cambio en la sociedad moderna es continuo, nunca para, al contrario, se acelera a cada instante. La eficacia con la cual los administradores, profesores y empleados de la educación se ajusten a estos cambios será determinante en el resultado de sus esfuerzos.

Los líderes educacionales entienden este constante estado de fluctuación, y cómo el desempeño de los agentes de cambio que son los educadores influenciará el resultado a nivel distrital y del sistema en general (Córdova, 2015).

Encontrar la fuente de la calidad para una institución, sea esta pública o privada, es una tarea prioritaria dado que cada vez más la calidad es la que hace la diferencia entre el éxito o el fracaso de la misma. La educación en particular está reconociendo la necesidad de procurarla, y de ser capaz de legarla a los pupilos y estudiantes (Sallis, 2014).

Existen una serie de factores que dan origen a la calidad en la educación, entre estos se destacan: profesores sobresalientes, altos valores morales, excelentes resultados de exámenes académicos, el apoyo de los padres, abundancia de recursos, aplicación de las últimas tecnologías, un liderazgo fuerte y bien direccionado, el cuidado y preocupación por los pupilos y los estudiantes, y finalmente un currículo balanceado pero desafiante al mismo tiempo (Córdova, 2015). Sin embargo, la mayor parte de los expertos coinciden en un elemento fundamental para lograr ser exitoso, que es el liderazgo educacional.

Cualquiera que sea el sistema de calidad escogido, no se puede ignorar la importancia del liderazgo educativo. Sin liderazgo en todos los niveles de la institución, no se puede mantener el proceso de mejora continua (Sierra, 2016). El compromiso con la calidad debe ser el papel principal de todo líder, por lo que la gestión de la calidad de la educación es un proceso de arriba hacia abajo. Por lo tanto, se necesita un liderazgo fuerte e intencional para tener éxito en la implementación de un proceso de calidad en la educación.

Es evidente que se ha detectado una revolución silenciosa en la cual el derecho a definir el término “calidad” se transfiere de los expertos a los clientes. Bajo esta visión se sugiere ver a la educación como pirámides invertidas en la cual los alumnos se deben colocar encima, luego vendrían los profesores, para finalizar con los gerentes administrativos teniendo a los rectores en el fondo.

Muchas instituciones educativas fallan en identificar el lenguaje del mercado. No ven a los estudiantes como clientes en el sentido de que ellos sepan qué es lo que quieren obtener de la institución y cuánto pueden pagar por ello. Más aún, estos mecanismos determinísticos de la calidad no hacen explícitos los imperativos educativos que son necesarios si se aplican a instituciones educacionales. Estos excluyen el que podría ser el vehículo más importante para alcanzar la calidad, lo que podría denominarse la calidad “automotivada”, el cual es un proceso por el cual se intenta vivir los valores educacionales en la práctica de los gerentes educacionales.

La idea arriba expuesta puede ser clarificada revisando los seis conceptos que se plantean, usados para armar el marco de referencia sobre las aproximaciones de sistemas de calidad que las instituciones educativas han tomado de la industria:

- La primera idea, como se comentó anteriormente, es la de la calidad definida por las necesidades del cliente. Esto implica que todos los miembros del sistema educativo deben aceptar responsabilidad por los resultados totales y no sólo de su gestión específica, y que deben compartir entre ellos los valores que faciliten a los estudiantes el encontrar el significado y propósito en sus vidas educacionales.
- La segunda idea es que la calidad sea definida en términos de calce para el propósito. Esto puede lograrse con acciones como el colocar la práctica educativa a la discreción general del público o la sociedad en un foro abierto, logrando así validación e identificación de los procesos.
- La tercera idea es que la calidad a largo plazo sólo puede ser alcanzada mediante el mejoramiento continuo, mientras el mismo sea concebido como un proceso implementado dentro del sistema.
- El cuarto concepto es que la calidad se maneja mediante la prevención y no mediante la dirección. Los individuos involucrados en los sistemas de calidad de la educación se presumen son profesionales capacitados y autónomos, con la habilidad de hacer los juicios de valor que reiteren esta idea.

- El quinto concepto es el de “hacerlo bien desde la primera vez”, el cual tal vez subestima un tanto la complejidad de dichos juicios y decisiones que son necesarias para el trabajo educacional, incluyendo el trabajo de gestión educativa.
- Finalmente, el sexto concepto es que el procurar la calidad en la educación no es sobre medir resultados preestablecidos, sino sobre la evaluación formativa de la práctica que vive y contiene en sus bases un conocimiento de lo que implica la calidad. Esto no se debe a un menosprecio de los resultados y los indicadores, pero es porque existe la convicción de que el trabajo educacional demanda un cambio continuo de las metas para incorporar la idea de un resultado educacional “viviente”, debido a lo cambiante tanto de los estudiantes como de lo que la sociedad espera de ellos.

Hay dos tendencias definidas para evaluar y satisfacer las necesidades de los clientes en educación. Por un lado, está lo que los clientes (estudiantes) “desean” y lo que “necesitan”. Pero el consenso entre muchos educadores es que la mayoría de estudiantes busca certificados, no conocimiento ni habilidades. Esto tal vez fue cierto hasta recientemente cuando el número de graduados era aún limitado, y las ofertas laborales estaban relacionadas a las cualificaciones. No obstante, ahora que el ingreso a casi todo trabajo y casi estudio de nivel superior (cuarto, quinto nivel, entre otros), los certificados han pasado a ser meras tarjetas de identificación para tomar los competitivos exámenes de selección para las vacantes y/o instituciones de renombre educativo.

Es solo el conocimiento el que puede hacer que los graduados se mantengan constantemente en la vanguardia. Por tanto, el enfoque ha cambiado de lo que los clientes “quieren” a lo que los clientes “necesitan”. La mayor diferencia entre ambos rumbos es la diferencia entre aprendizaje “frágil”, fácilmente olvidable o que rápidamente se vuelve obsoleto; y el conocimiento “sostenido”, que perdura a través del tiempo.

Por lo tanto, la gestión de la calidad conduce a un aprendizaje sostenible y a largo plazo. La construcción de un modelo académico viable que cumpla con lo anterior y apoye el proceso de planificación estratégica al proporcionar contenido centrado en el estudiante debe incluir la recopilación y clasificación sistemática de información clave. Esto debe hacerse para identificar las fortalezas, necesidades y recursos que tiene la institución y que necesita para cumplir con su misión.

Según Córdova (2015), este tipo de información sólida debe incluir:

- Tamaño del campus, enrolamiento, y perfiles de miembros del personal
- Género, etnicidad, y las estructuras y tipos de familias de los estudiantes
- Estabilidad e indicadores de rotación
- Disciplina y conducta de los estudiantes, divididas en tipos de categorías
- Asistencia en los diferentes bloques académicos
- Resultados de los exámenes estandarizados, y las calificaciones por clases o por materia, y por periodo
- Niveles de participación en actividades estudiantiles y tipos de participación, tanto en gobierno estudiantiles como en actividades atléticas
- Crecimiento profesional del personal: temas, horas de capacitación, y cantidades participando
- Asistencia del personal a trabajar y a las capacitaciones
- Información más informal, como encuestas, cuestionarios, entre otros (Córdova, 2015).

La calidad en el proceso de aprendizaje se entiende como el acuerdo de la satisfacción del cliente y los requisitos de pruebas estandarizadas o criterios de evaluación. Hay algunos clientes que necesitan estar satisfechos, empezando por los propios estudiantes, que tienen que vivir con los resultados del proceso por el resto de sus vidas.

También hay futuros empleadores que serán los que se beneficiarán de la educación de los estudiantes. Finalmente, existe una sociedad representada por agencias gubernamentales, que generalmente cubren parte del costo de dicha educación, con la esperanza de que un estudiante adulto se convierta en miembro de la sociedad.

3.4. Evaluación de la calidad en el ámbito universitario en el Ecuador

La evaluación de la calidad en el ámbito universitario en el Ecuador se remontan al 2009 cuando, en cumplimiento de lo dispuesto en la constitución del 2008, empieza el proceso de control mediante el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador CONEA, que expide un Modelo de evaluación de desempeño con fines de acreditación y categorización de las IES (Institución de Estudio de la Sociedad) (Espinoza Cevallos, 2016), obteniéndose los

primeros resultados en noviembre del 2009 en diferentes ámbitos presentados en la evaluación de desempeño institucional de las universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador (Matias, 2017), entonces se categorizó a las IES de acuerdo a su desempeño en: Academia, Estudiantes y Entorno de Aprendizaje, Investigación, Gestión y Posgrado, de modo que se hizo necesaria la regulación mediante la publicación de la Ley Orgánica de Educación Superior en Octubre del 2010, en la cual se dispone la creación del Consejo de Educación Superior CES y el Consejo de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES, como organismos públicos para regir el Sistema de Educación Superior.

En uso de sus atribuciones, el CEAACES presenta en el 2013 el Modelo para la Evaluación de las Carreras Presenciales y Semi-presenciales de las universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, que incorpora cinco criterios de evaluación y sus correspondientes subcriterios e indicadores de medición, estos posteriormente son revisados y replanteados para su versión definitiva en el 2015 (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2015), a partir de ese entonces, las universidades e institutos de educación superior del Ecuador se han sometido a procesos de evaluación a fin de conseguir acreditación y estándares de calidad y excelencia en la academia. Muchas instituciones realizaron significativas modificaciones a su estructura de forma que se pueda responder a muchos de los indicadores de calidad.

3.4.1. Componentes de la Gestión de Calidad Educativa

Refiriéndose a la aplicación de la Calidad Total en la Educación, es útil distinguir entre administración y liderazgo. Ambas son necesarias, pero se definen de diferentes formas: El liderazgo es la habilidad de desarrollar una visión que motive a otros a procurar un objetivo común apasionadamente. La administración por otra parte es la habilidad de organizar recursos y coordinar la ejecución de las tareas necesarias para alcanzar una meta de una manera puntual y costo-efectiva (Bolívar, 2010). finalmente, por teoría se entiende como un conjunto de conceptos interconectados, que representan como el individuo percibe la realidad y que se utiliza para predecir cuál será el resultado futuro de las acciones en el presente.

Todo lo que se hace en educación representa una filosofía y un sistema de valores, por eso cualquier teoría educativa reflejará la filosofía, ya sea explícita o

implícita, del enseñante. Es así que la Educación es cómo los adultos les transfieren a los jóvenes sus creencias, valores, principios, y deseos para el futuro (Córdova, 2015).

Una teoría educacional satisfactoria debe colocar los procesos de enseñanza y aprendizaje como la misión central de la institución, y debe motivar a que de estos procesos surjan nuevas herramientas para mejorar. Una teoría satisfactoria entonces debe ser “holística”, tomando en consideración las investigaciones realizadas en los campos de la educación y las ciencias sociales. Debe tener una base científica, pero también una base moral. Y finalmente debe tener un profundo entendimiento de lo que es justo y lo que es bueno para la sociedad, incluso si tales determinaciones no son siempre sencillas de hacer en casos determinados.

En el proceso de adaptar la gestión de calidad (originalmente diseñada para industrias y negocios), a la Educación, es importante tener presentes las diferencias fundamentales entre estos dos campos. La escuela no es una factoría, y el estudiante no es un producto. La educación del estudiante es lo que compone el producto. La exitosa finalización del producto requiere que el estudiante participe en el mercado laboral, co-gestionando en proceso de aprendizaje.

Lo que distingue a la gestión de calidad en la educación, de la administración convencional es principalmente que la gestión de calidad en la educación se enfoca en definir logros en referencia al propósito de la educación, y no meramente en los resultados de exámenes estandarizados. Prioriza los procesos en vez de a las organizaciones, para hacer que la forma siga a la función. Se centra en mejorar los procesos en vez de trabajar sólo para los resultados, también se preocupa de involucrar a todos los participantes en el proceso de mejoramiento. Para esto, cada persona del sistema debe entender cómo funciona el sistema, qué se supone que haga, y qué tan bien se está desempeñando.

El concentrarse en optimizar el desempeño del sistema contrasta con el optimizar los componentes del sistema, esto es, ir más allá de incrementar las calificaciones obtenidas en materias especialmente identificadas. Por esto la gestión de calidad educativa debe asegurarse que todo participante en el sistema haya sido entrenado en el mismo para participar en el proceso de decisión y puedan asumir responsabilidad.

3.4.2. Indicadores de Gestión

El objetivo de cada universidad debería ser el de proveer a cada estudiante la oportunidad de desarrollarse en cuatro categorías denominadas los componentes de los contenidos de la Educación, y que son:

Conocimiento → Lo que permite entender

Saber-hacer → Lo que permite hacer (práctica)

Sabiduría → Lo que permite establecer prioridades

Carácter → Lo que habilita para cooperar, para perseverar, y para ser respetado y un miembro de la sociedad en el que la gente confíe.

Una teoría de gestión de calidad educativa debe considerar como indicadores no sólo los contenidos mencionados anteriormente, sino también el sistema, el ambiente, el estilo y los procesos requeridos para poder ofrecer los contenidos. Debido a que los contenidos en sí variarán de institución a institución y de comunidad en comunidad, la teoría se debe preocupar en cómo se determinan dichos contenidos. En contraste, si se miden las características del proceso se pueden desarrollar indicadores líderes, los cuales permitan acciones correctivas basadas en las cuales se puedan tomar acciones que garanticen un resultado positivo.

3.4.3. Sistemas Internacionales de Evaluación de la Gestión Educativa

Desde que los sistemas de evaluación de la gestión educativa de las universidades aparecieron, han surgido numerosos debates sobre su metodología, objetividad, impacto sobre las universidades, y su rol en la estructura de la responsabilidad de las naciones que los usan.

Recientemente, a medida que los sistemas universitarios de varias naciones han abandonado la gratuidad o han incrementado las pensiones, las evaluaciones han aumentado su nivel de escrutinio. Se han dado muchas investigaciones sobre cómo pueden las evaluaciones ser mejoradas, aunque aún no se ha profundizado en otros temas, por ejemplo: el cómo las evaluaciones impactan las posibilidades de los candidatos a acceder a educación post-secundaria, su selección de universidades específicas, y el camino que sigan después de la universidad y/o sus posibilidades de insertarse en el mundo laboral (Shin, Toutkoushian, & Teichler, 2011).

Los sistemas y métodos de evaluación, tal como las instituciones de nivel superior, varían extensamente y están conectadas al contexto singular de la educación superior en cada nación. En general, cada sistema tiende a contener un conjunto de elementos o premisas lógicas. Primeramente, se recolecta información, ya sea de fuentes existentes o de encuestas propias. Después de esto, la clase y cantidad de variables se seleccionan de la información recolectada. Luego, los indicadores son estandarizados y ponderados para las variables seleccionadas. Finalmente se hacen los cálculos y las comparaciones de tal forma que se pueda clasificar a las instituciones en un determinado orden

Las evaluaciones de la educación superior son temas cada vez más controversiales y ampliamente debatidos en contextos locales, nacionales, y cada vez más en la esfera internacional. Ya sea que las universidades estén o no de acuerdo con lo que las evaluaciones proyectan, lo cierto es que no van a desaparecer en el corto plazo. Asumiendo que estos perduren a través del tiempo, el siguiente paso lógico es el de determinar cómo armarlos mejor. En otras palabras, qué tipos de indicadores, procedimientos, y consideraciones éticas deben incluirse en el marco conceptual o en la tipología de los sistemas de evaluación de la educación superior.

Las metodologías actuales presentan varias fortalezas y debilidades. Los diferentes indicadores incluyen algunos que los estudiantes pudieran pasar por alto cuando están seleccionando donde realizar sus estudios. Estos rankings permiten a las instituciones distinguirse entre ellos por lo que son y por lo que le ofrecen a los estudiantes, quienes son los clientes de la educación superior. La competencia creada por las diferentes metodologías también tiene sus fortalezas y debilidades.

Se puede argumentar que la competencia indirectamente mejora la calidad general en el mercado educacional, mientras que también las mismas fuerzas competitivas tuercen las políticas institucionales en formas que pudieran hacer que el personal y los docentes de las universidades actúen en contra de sus propias misiones (Wai & Lo, 2014).

Aun así, las intrínsecas debilidades de las metodologías de evaluación frecuentemente abaten sus fortalezas. De hecho, la mayor de todas las fallas puede ser el hecho que estén constantemente cambiando de metodología. Por ejemplo, pese a que muchas instituciones no cambian significativamente de un año al siguiente, las evaluaciones pueden fluctuar tremendamente debido a diferentes pesos de ponderaciones entre las categorías de evaluación. También, muchas evaluaciones

producen un sólo número (calificación), que resume todas las características de la institución educativa, haciéndole más difícil a los estudiantes el discriminar entre instituciones basados en las características que ellos consideren más importantes. Complicando aún más las cosas, mucha de la información usada para las evaluaciones es proporcionada por las mismas universidades, sin validación externa. El continuar tal práctica sin validación externa podría derivar en dificultades en el futuro, especialmente si las instituciones siguen percibiendo que las evaluaciones afectan el comportamiento de los consumidores.

De acuerdo con Marszal (2012), las evaluaciones universitarias se definen como listas de ciertos grupos de instituciones (normalmente, pero no necesariamente, dentro de una sola jurisdicción nacional), comparados competitivamente de acuerdo a un grupo de indicadores predeterminados, en orden descendiente. Es por esto que se llaman “tablas de ligas” dado que parecen los rankings de equipos deportivos. Las evaluaciones de las universidades vienen en dos variedades: clasificaciones institucionales y sistemas de clasificación sub-institucional. Pueden ser elaborados en una escala nacional o internacional.

3.5. La universidad en Ecuador

El origen de la universidad ecuatoriana bien podría ser la detallada por la universidad Central del Ecuador “que se sustenta en tres instituciones educacionales célebres de la historia colonial del Ecuador: el Seminario de ‘San Luis’ y las universidades ‘San Gregorio Magno’ de los jesuitas y ‘Santo Tomás de Aquino’ de los dominicos, respectivamente”.

El carácter confesional del Estado se puso de manifiesto en todas las esferas de actividad, pero de manera especial en la educación, en el Gobierno del presidente Gabriel García Moreno, y por el cual se encarga a las comunidades religiosas católicas la educación de los ecuatorianos en todos sus niveles. Constituida la Gran Colombia, la educación superior se convirtió en asunto de Estado; así, el 18 de marzo de 1826 en la Ley General sobre Educación Pública aprobada por el Congreso de Cundinamarca se dispone la creación de la Universidad Central de Quito en reemplazo de la Universidad Santo Tomás de Aquino, que pertenecía a los frailes dominicos.

El primero de enero del año 1868, en la ciudad de Cuenca, se instala la Universidad del Azuay, que había sido creada un año antes por decreto del Congreso, siendo su primer Rector el Dr. Benigno Malo. El 27 de agosto de 1869, por impulso

del presidente Gabriel García Moreno se crea, mediante Decreto Legislativo, La Escuela Politécnica (Nacional), decreto que lo sanciona García Moreno el 30 del mismo mes.

La universidad ecuatoriana en el siglo XX Con el ánimo de restablecer las relaciones entre el Ecuador y la Santa Sede a la luz de este convenio internacional denominado Modus Vivendi y a los pocos años de entrar en vigencia el mismo, el catolicismo quiteño impulsa la creación de una universidad privada que permitiera formar a la elite seglar y religiosa de la época. De esta manera, el 4 de noviembre de 1946 se funda en Quito la Universidad Católica dirigida por sacerdotes jesuitas y cuando desempeñaba las funciones de Cardenal del Ecuador Carlos María de la Torre. Su primer Rector fue el padre Aurelio Espinosa Pólit. La universidad ecuatoriana durante el siglo XIX se preocupó por formar a lo más selecto de la sociedad y el pensamiento ecuatoriano a través de sus cuatro centros de educación superior ubicados en las principales ciudades de la época: Quito, Guayaquil y Cuenca, no obstante, cabe anotar que la posibilidad de estudios para las mujeres estaba negada al igual que el ingreso a las aulas universitarias de personas indígenas, afrodescendientes o pobres.

3.5.1. Clasificación ecuatoriana de universidades

La clasificación ecuatoriana ha determinado que existan tres categorías de universidades según el financiamiento que reciban, públicas si el Estado es quién financia toda su actividad, privadas cofinanciadas si reciben ayuda del Estado y, privadas autofinanciadas aquellas que no reciben fondos del presupuesto del Estado.

El origen del cofinanciamiento por parte del Estado se encuentra en el Modus Vivendi entre el Ecuador y la Santa Sede suscrito el año 1937, por ello las primeras que se acogieron fueron las universidades católicas, la Pontificia de Quito siempre ha estado administrada por los sacerdotes jesuitas; la Técnica Particular de Loja la dirige la comunidad de los hermanos maristas y la Politécnica Salesiana, como su nombre lo indica, los sacerdotes salesianos. La Católica de Cuenca, La Universidad del Azuay fue inicialmente parte de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y luego de la Pontificia Universidad Católica de Quito para luego constituirse en la del Azuay con la gestión de distinguidos personajes católicos de Cuenca. La Universidad Católica Santiago de Guayaquil no perteneció nunca a ninguna congregación católica y fue establecida por ilustres católicos de Guayaquil. En el caso de la Universidad Tecnológica Equinoccial se acogieron al hecho de haber fundado un Instituto

Tecnológico. Los egresados del colegio de jesuitas San Gabriel de la ciudad de Quito y formaron este instituto que se convirtió en universidad.

Todas las que tenían membrete o antecedentes con la Iglesia católica, invocando el *Modus Vivendi*, han recibido desde su creación fondos públicos dados por los gobiernos de turno. La Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil debe su cofinanciamiento no a su ligamen católico, sino a gestiones de su fundador Dr. Alfonso Aguilar Ruilova, quien en 1966 consigue del presidente Clemente Yeroví la creación de la universidad con rentas del presupuesto del Estado, lo hace gracias a su amistad con el presidente guayaquileño. Y en el caso de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica, creada en 1997, los argumentos para conseguir el aporte del Estado fueron, que se trataba de una universidad regional para servir a todas las provincias de la Amazonía y que la población de esa región del país es en su mayoría indígena y colonos pobres los cuales merecían una educación superior que debía ser apoyada por el Estado.

En cuanto a las universidades particulares autofinanciadas, estas merecen algunas consideraciones. La primera es que la década del setenta correspondió en nuestro país, al igual que en otros países de América Latina, a un boom en la matrícula universitaria puesto que pasa de 20 mil alumnos en 1970 a 122 mil en 1980. Otro elemento de análisis es la cada vez más creciente incorporación de la mujer a la educación en general y, específicamente a la superior.

En 1970 las personas de género femenino significaban el 28,6 % del total de la matrícula universitaria; este porcentaje va creciendo año a año hasta llegar en 1988 al 47% de la matrícula total (CONUEP, 1991). Una de las explicaciones del gran aumento de universidades privadas autofinanciadas debe darse en el poco control y más bien avenimiento a las presiones y gestiones de personas interesadas en crear nuevas universidades e institutos técnicos y tecnológicos de parte del CONUEP y CONESUP y de manera especial la gestión de los diputados de los congresos vigentes en estos últimos treinta años, ya que la existencia de una universidad requiere la expedición de ley y para ello han entrado en acuerdos y arreglos con los parlamentarios de los diferentes congresos.

3.6. Situación actual de las universidades ecuatorianas

Para analizar a la universidad ecuatoriana sería necesario situarnos en un momento determinado de su historia; pero su resultado siempre será considerado

inacabado pues las distintas perspectivas académicas y administrativas así lo determinan, al igual que la difusa gama de posibilidades de lo que en su momento fueron las entidades que conformaron el sistema nacional de educación superior, e incluso los distintos organismos de control externo que han servido como reguladores del sistema, sin embargo se parte de un enfoque preciso para este análisis y es el de los procesos vinculados al desarrollo de la ciencia y tecnología.

Como principal referente documental para describir la situación actual de la universidad ecuatoriana, desde esta óptica, se considera el resumen ejecutivo del caso Ecuador del “Informe 2010 Educación Superior en Iberoamérica - CINDA”, en el cual se exponen el rol de la universidad en el desarrollo científico y tecnológico del país; esto, considerando que la ciencia y las herramientas de la técnica y la tecnología son motores fundamentales de las funciones universitarias.

En el informe del CINDA se señala que entre otras instituciones del sector estatal y privado, las universidades y escuelas politécnicas públicas y privadas, forman parte del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales; coordinación que corresponde a la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT), que está adscrita a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), y que actualmente tiene un rol predominante en las políticas del Estado sobre educación superior, ciencia y tecnología; tanto así que fue esta última la encargada por parte del ejecutivo de presentar una propuesta para la nueva Ley de Educación Superior. Algunas características del sistema en que ordena la ciencia y la tecnología y en el cual están inmersas las instituciones de educación superior son las siguientes:

El Sistema que era “manejado” por una Fundación Privada para la Ciencia y la Tecnología (FUNDACYT), pasó a ser coordinado por la SENACYT que pertenece al sector público.

- Existe desde el año 2007 la aprobación de la Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- La Constitución 2008 determina la responsabilidad del Estado en temas del financiamiento y asignación de fondos concursables para la Ciencia y la Tecnología.

- La creación del Programa de Becas para el desarrollo Nacional del Talento Humano, que financia la formación de masters, doctores y postdoctores en las áreas definidas como prioritarias en ciencia y tecnología.

En el informe del CINDA también se dice que la inversión en investigación, desarrollo y procesos de innovación científica y tecnológica es insipiente en nuestro país y en la mayoría de los de Latinoamérica; ya que el promedio de inversión en I+D a nivel de región es de apenas el 0,6% del Producto Interno Bruto.

De acuerdo con Murillo (2018), la universidad pública ecuatoriana ha experimentado cambios importantes en los últimos ocho años, contribuyendo a diseñar el concepto de educación como derecho ciudadano, además de asignar recursos financieros para cumplir con esta política. Por lo tanto, las universidades deben garantizar el uso eficiente de los recursos para lograr su misión. La implementación de sistemas, metodologías y procedimientos innovadores que cumplan con los requisitos de los estándares de calidad en el entorno universitario es de suma importancia actualmente.

3.6.1. Sistema de categorías de las universidades en Ecuador

La disposición transitoria vigésima de la Constitución vigente establece que: "En el plazo de cinco años a carreras, partir de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior, así como sus programas y postgrados deberán ser evaluados conforme a la ley.

En caso de no superar la evaluación y acreditación quedarán fuera del sistema de educación superior." Además, la Ley Orgánica de Educación Superior 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."

Sobre la base normativa señalada, y considerando el 'artículo 12 de la LOES, donde se establecen los principios que regirán de manera integral el sistema de educación superior, y el artículo 13 del mismo cuerpo legal, el cual contiene las funciones del sistema, especialmente el literal a, donde se establece que es función del sistema: "Garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia", el CEAACES, conforme a los artículos 93, 94 y 95 de la Ley Orgánica de Educación Superior, ha definido el modelo de evaluación institucional considerando la complejidad del concepto de calidad y las características propias del sistema de educación superior ecuatoriano. Para el efecto, el CEAACES ha considerado los siguientes cinco criterios: Academia, Eficiencia Académica, Investigación, Organización e Infraestructura.

El proceso de evaluación externa del CEAACES se inició con la construcción del modelo en abril de 2012, que posteriormente fue modificado recogiendo las observaciones y recomendaciones hechas por las universidades y escuelas politécnicas a través de los procesos de socialización llevados a cabo en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato entre el 22 de octubre y el 5 de noviembre de 2012. El proceso ha finalizado en noviembre de 2013 con todas sus etapas, a saber: evaluación documental, informe preliminar, fase de rectificaciones, fase de apelaciones y audiencias públicas. Como consecuencia de este proceso de evaluación, y conforme al artículo 97 de la LOES, el CEAACES ha determinado la acreditación y nueva categorización de las universidades y escuelas politécnicas del sistema de educación superior del Ecuador.

Las instituciones de educación superior IES del sector público en el Ecuador, muestran altos índices de mejoramiento en la ejecución presupuestaria y gestión administrativa al año 2016 gracias al proceso de autoevaluación, evaluación-acreditación que deben pasar por el Consejo de Evaluación-Acreditación, y Aseguramiento de la Calidad De la Educación Superior; mejorar la categorización es lo que buscan las IES públicas del Ecuador, o por lo menos estar en los rangos más elevados como son categoría "A, B, C". La investigación, la tecnología y el desarrollo deben ser reflejados en documentos físicos financieros y no financieros, que permitan medir el cumplimiento de sus objetivos planificados.

4. Visualización y alcance de estudio

4.1. Investigación exploratoria

Al plantear el problema se pudo identificar qué aspectos se debían tomar en cuenta y que información se debía obtener, la investigación bibliográfica efectuada presenta mucha utilidad para analizar las incidencias de las auditorías de gestión de calidad en las instituciones de educación superior del Ecuador, por lo que se indagó en los documentos debidos y se receptó la información brindada por fuentes secundarias involucradas en el estudio mediante técnicas e instrumentos de recolección de datos que sirvieron para establecer resultados que posteriormente ayudaron a sacar las conclusiones válidas.

4.2. Investigación descriptiva

Este trabajo buscó describir el objeto de estudio y sus variables intervinientes de manera que se hizo una recopilación bibliográfica documental para argumentar y fundamentar las teorías relacionadas, ya que el alcance descriptivo se refiere a un nivel de profundidad que implica contar con una buena base de conocimiento previo acerca del tema y fenómeno de estudio que contribuyeron a la generación de conclusiones y recomendaciones que servirán como guía para posteriores estudios relacionados al tema.

4.3. Investigación explicativa

Proviene de la investigación sistemática a partir de la recopilación bibliográfica realizada que sirvieron para efectuar un estudio nuevo que servirá de referencia para futuros trabajos o para rectificar o ratificar las investigaciones realizadas.

4.4. Hipótesis

Las auditorías a los sistemas de gestión de calidad han sido importantes en los procesos de acreditación en las instituciones de educación superior en el Ecuador durante el período 2015 - 2019

4.5. Variables

4.5.1. Variable independiente

Auditorías de gestión de calidad

4.5.2. Variable dependiente

Instituciones educativas del Ecuador

5. Desarrollo del diseño de investigación

5.1. Tipo de investigación

Investigación bibliográfica - documental

Este tipo de investigación permitió obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre las auditorías a la gestión de la evaluación de la calidad en las universidades del Ecuador a partir de fuentes de información secundarias como artículos científicos, libros, reportes, y en ellos se pudieron encontrar las evidencias de la revisión documental necesarias para el desarrollo de este trabajo.

Investigación descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y demás aspectos involucrados en el objeto de estudio. Este tipo de investigación se utilizó para describir los componentes de las auditorías de sistemas de gestión de calidad enfocadas en el sector de educación superior del país.

5.2. Método de investigación

El trabajo de investigación se realizó empleando los siguientes métodos:

Cualitativo

La investigación cualitativa tiene un enfoque interpretativo del objeto de estudio y los aspectos involucrados en las variables. El propósito de la aplicación de este método fue comprender la situación de la realidad a la cual se busca indagar, en este caso de la importancia y aporte de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior en el Ecuador recopilando datos no numéricos, características y descripciones para argumentar el trabajo.

Deductivo

Este método parte de los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos

individuales y comprobar así su validez se utilizará para sintetizar la información con la finalidad de llegar a las conclusiones necesarias para responder a los objetivos planteados.

Análisis – síntesis

Son dos procedimientos teóricos que cumplen funciones importantes en la investigación. Análisis, es un proceso complejo que tiene diversas partes y cualidades. Síntesis, estableció la unión entre las partes previamente analizadas y permitió descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas.

5.3. Técnicas de recolección de información

En este tema como técnica para la recolección de información:

Análisis de la revisión bibliográfica documental.

5.4. Análisis de los datos

Inicialmente se hizo una recuperación bibliográfica de trabajos referenciales al tema de estudio procedentes de fuentes como manuales, libros, tesis, informes y revistas científicas, se destacó lo más importante de los estudios como las conclusiones y observaciones finales y se hizo un análisis por cada uno de ellos, finalmente se efectuó un análisis general para dar paso a las conclusiones y recomendaciones que responda a los objetivos específicos planteados.

6. Definición y selección de la muestra

Al tratarse de un análisis de revisión bibliográfica la población y muestra del trabajo de titulación corresponde a información relacionada a las auditorías de gestión de calidad en instituciones de educación superior en el Ecuador durante el periodo 2015-2019. En la siguiente tabla se muestra información acerca de los documentos más relevantes utilizados como muestra en este trabajo.

Tabla 1. Documentos utilizados como muestra para la investigación bibliográfica

Autor / año	Tipo de documento	Título
Zambrano y Armada (2018)	Artículo	Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador. Impacto social
Guerrero (2015)	Tesis de investigación	Auditoría de cumplimiento de uno de los pilares (gestión escolar) de los estándares de calidad educativa impuesta por el Ministerio de Educación.
Cárdenas (2019)	Artículo	Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia educativa.
Ministerio de Educación (2017)	Manual	Manual de auditoria de calidad 2.0
Ministerio de Educación (2015)	Manual	Manual de auditoria de calidad
Almeida (2017)	Artículo	La gestión de la calidad en las universidades
Garcés (2017)	Tesis de investigación	Manual de calidad de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Acosta, Jiménez, & Gallardo. (2017).	Artículo	Acreditación de la calidad y la norma ISO 9001 2015: un estudio comparativo de procedimientos de análisis de conformidad en instituciones de Educación Superior de la república del Ecuador.
Becerra, Andrade, & Díaz (2019).	Tesis de investigación	Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación
Consejo de Evaluación y Acreditación (2015).	Normativa	Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación
Córdova (2015).	Tesis de investigación	Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanos del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte.
Correa, H., Aguilar, L., & Romero, Ó. (2016).	Tesis de investigación	Auditoría de la gestión de la calidad. Un enfoque práctico.
Dirección Nacional de Auditoría a la Gestión Educativa. (2015).	Manual	Manual de auditoría de calidad.
Espinoza. (2015).	Artículo	Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de

		las universidades del Ecuador en el año 2015.
ISO (2015).	Normativa	ISO 9001: Procedimientos - ISO 9001:2015.
Matias, M. (2017).	Artículo	La evaluación de las universidades en el ecuador 2008-2013.
Peresson, L. (2015).	Artículo	Sistemas de gestión de calidad con enfoque al cliente.
Raza, D. (2019).	Artículo	Evaluación y acreditación universitaria en Ecuador.
CACES (2020)	Normativa	El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior RESOLUCIÓN No. 037-SE-13-CACES-2020
CES (2017)	Normativa	Reglamento de régimen académico

Elaborado por: Las autoras

7. Representación gráfica de las publicaciones

7.1. Artículos y publicaciones que hacen referencia a las auditorías de sistema de gestión de calidad.

Tabla 2. Documentos utilizados de acuerdo al año y las variables de estudio

Año	VARIABLES		Normativa / Manual	Total de publicaciones
	Auditoría de gestión de calidad	Gestión de calidad universitaria		
2015		X		1
2015			X	1
2015			X	1
2015		X		1
2015	X			1
2015		X		1
2015			X	1
2015	X			1
2016	X			1
2017			X	1
2017		X		1
2017		X		1
2017		X		1
2017		X		1
2017			X	1
2018	X			1
2019		X		1
2019		X		1
2019		X		1
2020			X	1

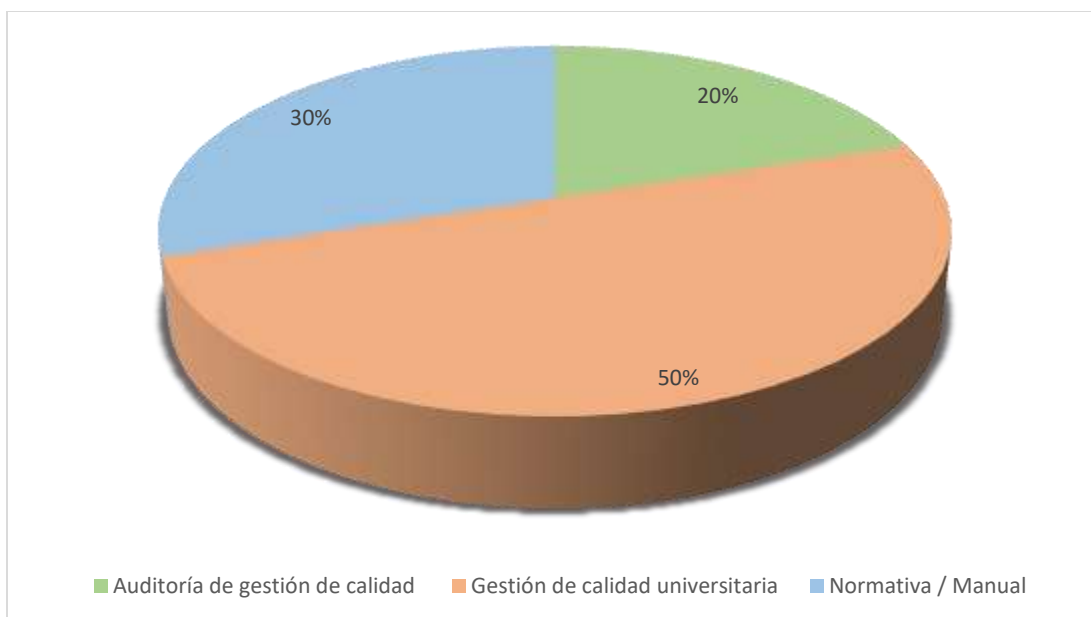
Elaborado por: Las autoras

Tabla 3. Tipo de documentos empleados según las variables de estudio

Año	Auditoría de gestión de calidad	Gestión de calidad universitaria	Normativa / Manual	Tesis	Artículo
2015		X		X	
2015			X		
2015			X		
2015		X		X	
2015			X		
2015		X			X
2015	X			X	
2015	X				X
2016	X			X	
2017			X		
2017		X			X
2017		X		X	
2017		X		X	
2017		X			X
2017			X		
2018	X				X
2019		X			X
2019		X		X	
2019		X			X
2020			X		

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 2. Documentos utilizados de acuerdo al año y las variables de estudio



Elaborado por: Las autoras

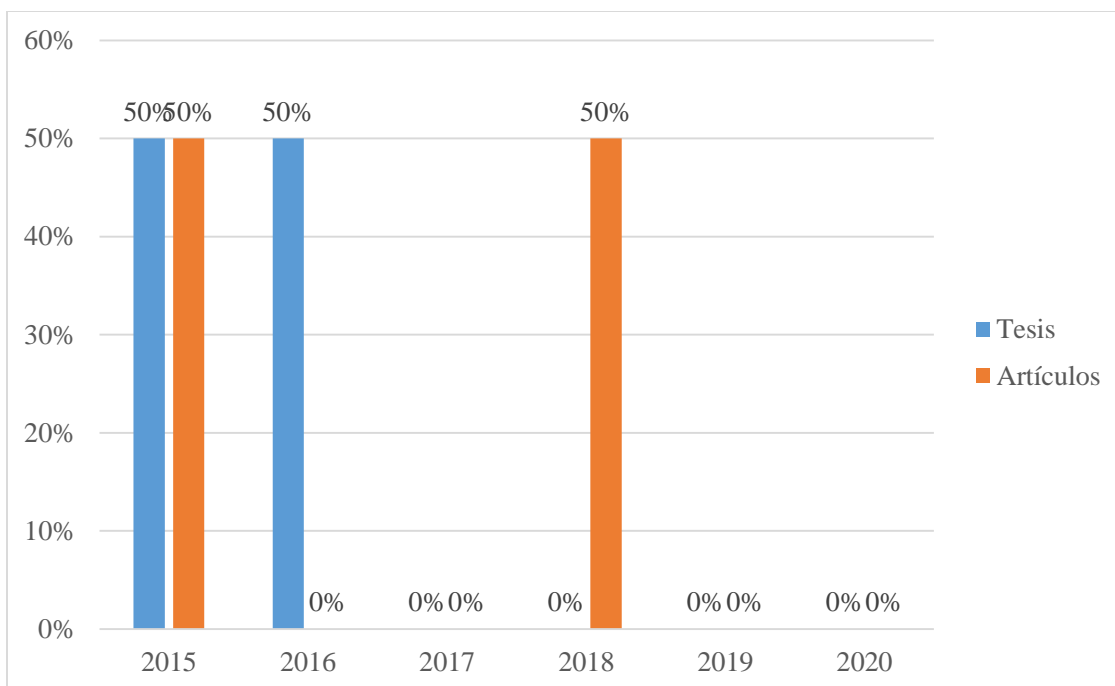
En el gráfico anterior se evidencia el número de publicaciones que guardan relación con la presente investigación y sus variables inmersas. El 50% representa las 10 publicaciones que hacen referencia a gestión de calidad universitaria, el 30% equivalente a 6 documentos son normativas o manuales y el 20% equivalente a 4 son relacionadas a la variable auditoría de gestión de calidad.

Tabla 4. Publicaciones de tesis y artículos de auditoría de gestión de calidad

Años	Tesis	Porcentaje	Artículos	Porcentaje
2015	1	50%	1	50%
2016	1	50%	0	0%
2017	0	0%	0	0%
2018	0	0%	1	50%
2019	0	0%	0	0%
2020	0	0%	0	0%
Total	2	100%	2	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 3. Publicaciones de tesis y artículos de auditoría de gestión de calidad



Elaborado por: Las autoras

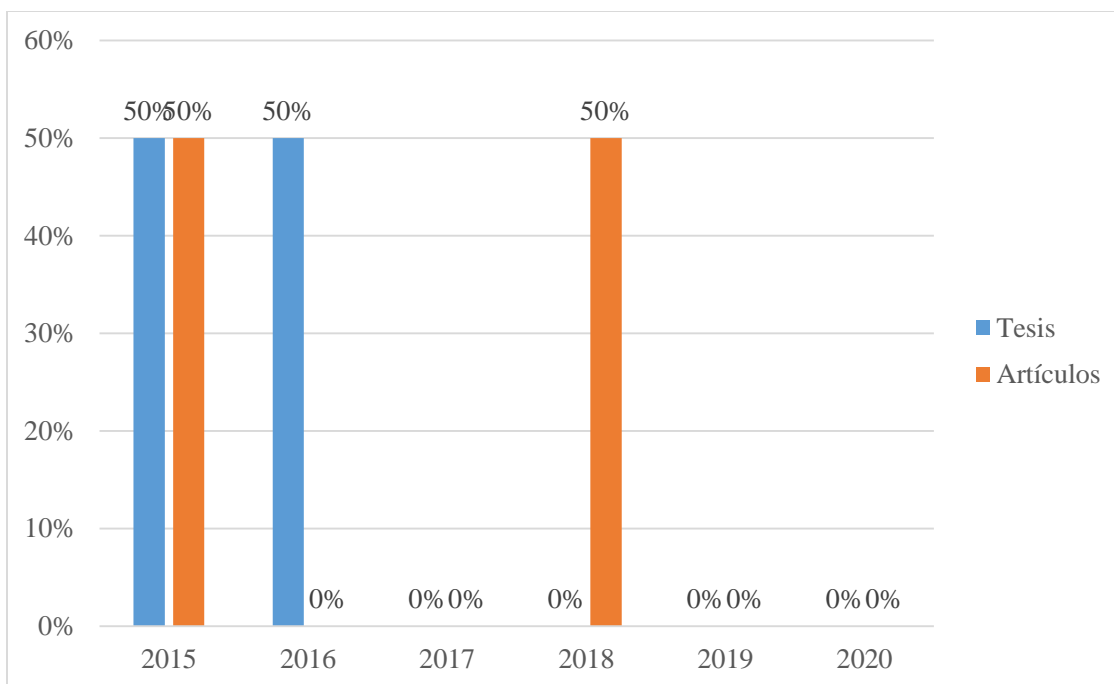
Del total de documentos que trataban sobre la temática de auditoría de gestión de la calidad enfocados al trabajo de estudio que se presentó se obtuvieron 4 referencias en total, de las cuales: 2 pertenecieron estudios de tesis, y dos artículos científicos. En el caso de las primeras: el 50% de ellas se realizaron el 2015, y el 50% restante en el 2016; por su parte, los artículos en un 50% fueron publicados en 2015, y el 50% restante en 2018.

Tabla 5. Publicaciones de tesis y artículos de gestión de calidad universitaria

Años	Tesis	Porcentaje	Artículos	Porcentaje
2015	2	40%	1	20%
2016	0	0%	0	0%
2017	2	40%	2	40%
2018	0	0%	0	0%
2019	1	20%	2	40%
2020	0	0%	0	0%
Total	5	100%	5	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 4. Publicaciones de tesis y artículos de gestión de calidad universitaria



Elaborado por: Las autoras

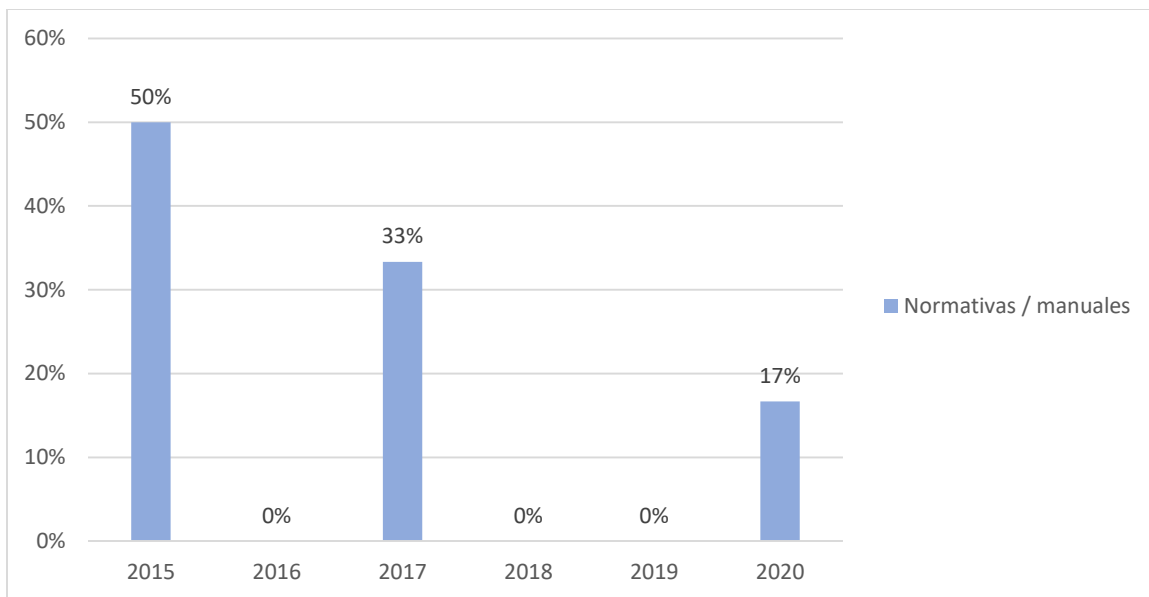
Del total de documentos utilizados para referenciar la variable gestión de calidad de Universitaria: 5 fueron de tesis y 5 de artículos científicos, de los cuales: el 40% de tesis fue realizada en 2015, otro 40% del 2017, y el 20% restante en 2019; mientras que, en cuanto los artículos, el 20% fue elaborada 2015, el 40% publicados en 2017, y el 40% restante en 2019.

Tabla 6. Publicaciones de normas/ manuales relacionadas al tema de estudio

Años	Normativas / manuales	Porcentaje
2015	3	50%
2016	0	0%
2017	2	33%
2018	0	0%
2019	0	0%
2020	1	17%
Total	6	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 5. Publicaciones de normas/ manuales relacionadas al tema de estudio



Elaborado por: Las autoras

En cuanto a la recopilación de normas y manuales utilizadas como referencias bibliográficas en este trabajo, se tuvo un total de 6 fuentes, 3 de ellas equivalente al 50% fueron publicadas en 2015, el 33% (2) en 2017 y el 17% (1) en 2020.

7.2. Evolución de la educación superior ecuatoriana

La educación superior ecuatoriana ha tenido una evolución significativa desde la creación de la primera institución hasta la actualidad, donde los procesos de acreditación imponen un mayor requerimiento de calidad en cada una de estas organizaciones.

Tabla 7. Evolución de la educación superior ecuatoriana

Periodo de tiempo	Evento
1826	Creación de la Universidad Central de Quito en reemplazo de la Universidad Santo Tomás de Aquino, que pertenecía a los frailes dominicos por Ley General sobre Educación Pública aprobada por el Congreso de Cundinamarca
1868	En la ciudad de Cuenca, se instala la Universidad del Azuay, que había sido creada un año antes por decreto del Congreso
1869	Por impulso del presidente Gabriel García Moreno se crea, mediante Decreto Legislativo, La Escuela Politécnica (Nacional).
1938	Durante el predominio de las doctrinas socialistas de los años 30 y 40, se expide en el Ecuador la Ley de Educación Superior que otorga a las universidades total autonomía y permite su independencia técnica y administrativa del Estado para ser consideradas un medio para lograr el desarrollo, modernización y solución a los problemas de la sociedad y que contiene, entre otros mandatos trascendentales para el país, la declaración de gratuidad para la educación pública en el Ecuador.

1946	Con el ánimo de restablecer las relaciones entre el Ecuador y la Santa Sede a la luz de este convenio internacional denominado Modus Vivendi se funda en Quito la Universidad Católica dirigida por sacerdotes jesuitas
1952	El 29 de octubre de 1952 se crea la Universidad Técnica de Manabí UTM, abriendo las puertas de la primera institución de educación superior en la provincia de Manabí.
1966	Creación de la universidad con rentas del presupuesto del Estado
1997	Creación de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica. Los argumentos para conseguir el aporte del Estado fueron, que se trataba de una universidad regional para servir a todas las provincias de la Amazonía.
1998	se redactó una nueva Constitución Política que finalmente fue aprovechada por los políticos de tendencia neoliberal que, a través de una coalición de centro-derecha, dominaron la Asamblea Constituyente. El resultado fue la “constitucionalización” de la práctica privatizadora de los recursos del Estado, la precarización de los derechos laborales y el fin de la gratuidad de la educación superior que permitió a las universidades el cobro de aranceles por servicios educativos a los estudiantes.
1998 - 2002	Multitudinarias protestas de movimientos ciudadanos que reaccionaron contra los gobernantes de turno y sus grupos de poder que

	generó una gran inestabilidad política de graves consecuencias sociales incluido el sector universitario.
2002	Entra en funcionamiento Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) encargado de la evaluación interna y externa de las universidades y escuelas politécnicas del país y el control de los respectivos procesos de acreditación institucional de forma autónoma en coordinación con el CONESUP
2008	La nueva Constitución de la República de Ecuador promulgada el 20 de octubre de 2008 determina que la educación superior es un sistema que responde al interés público sin fines de lucro y otorga al Estado la exclusividad en la acción, control y regulación de la educación superior sustentada en la herramienta de gestión e inversión pública denominada Plan Nacional para el Buen Vivir.
2012	La Asamblea Nacional pone en vigencia la nueva Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) estructurando un sólido esquema regido por los principios de: Autonomía Responsable, Cogobierno, Igualdad de Oportunidades, Calidad, Pertinencia, Integralidad y Autodeterminación.
2015	CEAACES: Implantación de la Guía de evaluación institucional 2015
2019	Implantación de un nuevo modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas por parte del CEAACES

Elaborado por: Las autoras

La historia reciente de las universidades en el Ecuador se remonta al contexto de finales del siglo XX donde hubo una ola de creación de universidades que se aprovechó de la ambigüedad y ligereza de la ley en este ámbito.

Entre 1998 y 2000 (menos de tres años) se fundaron 13 universidades privadas y 2 públicas. Hasta 2012 Ecuador contaba con 71 universidades, 45 de estas fueron fundadas durante los años 1992 a 2006 evidencia de un incremento del 273% en 14 años. De estas 45 universidades creadas, 35 eran privadas. Las universidades se transformaron en un negocio que contribuyeron a la distinción de clases sociales. Igual que en el resto de la economía, se buscaba eliminar lo público, desregular el campo de la educación superior y privatizarlo.

El Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación regido por el CONEA, de acuerdo a la antigua Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) aprobada en 2000, realizó un trabajo inicial basándose en dos pilares básicos para esto: la evaluación externa y la autoevaluación.

La Constitución vigente en su disposición transitoria vigésima ordenó que en el plazo de cinco años a partir de su promulgación en 2008 deban ser evaluadas todas las universidades públicas y privadas, incluyendo carreras, programas y posgrados. También se determinó que aquellas instituciones que no aprueben la evaluación serán excluidas del Sistema de Educación Superior.

El 12 de octubre de 2010, la Asamblea Nacional pone en vigencia la nueva Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) diseñando un esquema institucional bien estructurado regido por los principios de Autonomía Responsable, es decir, libertad para el trabajo académico, pero con responsabilidad, rendición de cuentas, observancia de la normativa vigente haciendo énfasis en la calidad.

De acuerdo a la nueva normativa, el Sistema de Educación Superior está integrado en su estructura jerárquica más alta por tres instituciones: la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, tecnología e Innovación (SENESCYT) que ejerce la rectoría de las políticas estatales para la educación superior; el Consejo de Educación Superior (CES) encargado de expedir las normas que regulan, sancionan irregularidades y aprueban la apertura de carreras universitarias y el Consejo de Evaluación, Acreditación, y aseguramiento de la calidad de la Educación Superior

(CEAASES) encargada entre otras responsabilidades de la evaluación y acreditación de las instituciones de educación Superior y habilitación de graduados para ejercer su profesión.

Cumpliendo la disposición de la nueva Constitución, el CEAASES en 2013 culminó el proceso de evaluación externa a todas las universidades, esta vez con un procedimiento mucho más confiable, con acciones puntuales tales como: revisión de evidencias documentales, verificaciones in situ, informes, rectificaciones, apelaciones y audiencias.

La evaluación institucional se efectúa sobre cinco criterios de evaluación como son:

- Academia, que diseña las condiciones de trabajo para el ejercicio de la docencia en sus diferentes criterios internos y externos;
- Eficiencia académica, que se refleja en la tasa de retención y eficiencia terminal de los estudiantes a lo largo de sus estudios;
- Investigación, para establecer el nivel alcanzado en la generación de conocimientos científicos;
- Organización que mide el nivel de interacción de la institución académica con la comunidad;
- Infraestructura, que mide las condiciones del entorno y las instalaciones donde se desarrollan las actividades académicas mediante un exhaustivo proceso de Acreditación que representa una certificación válida por cinco años otorgada por el CEAASES a todas las IES que superen los estándares de calidad requeridos.

Este proceso es permanente y permite apreciar de manera lógica a través del análisis de los datos cuantitativos y cualitativos el resultado final del trabajo del sistema universitario y se cumple tanto en las IES como en las distintas Facultades y Carreras que la conforman. Esta laboriosa actividad da como resultado una clasificación de las universidades en cuatro categorías A, B, C, D vigente hasta la actualidad.

Con los resultados de la evaluación previa donde se ubicó a 26 universidades en categoría E, se concluyó un largo proceso donde se llevaron a cabo audiencias,

apelaciones y se concedió un tiempo prudencial para que las IES notificadas tengan la opción de rectificar procesos. Se decidió intervenir a tres universidades por graves deficiencias académicas y administrativas.

De acuerdo a la LOES la intervención es una: "medida académica y administrativa de carácter cautelar y temporal, cuyo proceso debe corregir los problemas que atenten contra el normal funcionamiento de la universidad". Además, se tomó la decisión de cerrar definitivamente a 14 universidades y escuelas politécnicas que no reunieron los requisitos mínimos de calidad requeridos para constituirse como instituciones de educación superior.

Algunas de éstas no contaban con ningún profesor a tiempo completo en su planta docente, tampoco estaban amparados por un escalafón salarial, algunos eran tutores de hasta 600 estudiantes en trabajos de grado, prácticas profesionales y tesis. Muchas de ellas no tenían un sistema básico de selección de personal académico y en fin un catálogo de graves incorrecciones e inobservancias a la LOES lo que hizo tomar esa drástica decisión sin precedentes en la historia del país.

Se realizó además una evaluación de competencias básicas de los estudiantes cuyos resultados fueron muy desalentadores mostrando graves deficiencias en la formación, conocimientos y destrezas adquiridas durante su carrera universitaria en aspectos fundamentales como la lectura comprensiva, el procesamiento de ideas principales en un texto, argumentación de temas, relaciones de causalidad y otras competencias básicas de un estudiante universitario. Más allá de la contribución logística al desarrollo de la institucionalidad del sistema, el CEAASES llevó a cabo una tarea relevante que afianzó la imagen de la evaluación y acreditación universitaria ante la opinión pública.

7.2.1. Criterios y ponderación de evaluación de modelos desde el 2009 al 2019

Tabla 8. Criterios y pesos de evaluación de los modelos basados en el método de decisión multicriterio (2009-2015)

Evaluación CONEA 2009	Evaluación CEAACES IES CATEGORÍA E 2012	Evaluación CEAACES 2013	Evaluación para recategorización CEAACES 2015	Modelo de evaluación institucional CEAACES 2019
Academia 0.41	Academia 0.45	Academia 0.40	Academia 0.36	Docencia 0.25
Estudiantes y entorno 0.35	Soporte pedagógico 0.20	Eficiencia académica 0.10	Estudiantes 0.12	Estudiantes 0.10
Investigación 0.15	Currículo e investigación 0.15	Investigación 0.20	Investigación 0.21	Investigación 0.20
Gestión 0.09	Institucional 0.20	Organización 0.10	Organización 0.08	La vinculación con la sociedad 0.15
		Infraestructura 0.20	Recursos e infraestructura 0.20	Condiciones institucionales 0.30
			Vinculación con la sociedad 0.03	

Fuentes: CEAACES, 2019: Datos proporcionados por la Dirección de Evaluación y Acreditación de universidades y escuelas politécnicas del CACES

Elaborado por: Las autoras

El CEAACES continuó con el mismo método, respaldado en la LOES 2010, que normaba la “clasificación académica o categorización” que “hará referencia a un ordenamiento de las instituciones, carreras y programas de acuerdo a una metodología que incluya criterios y objetivos medibles y reproducibles de carácter internacional” (LOES 2010, Art. 97). Para el CEAACES, el mandato de ordenamiento y clasificación era categórico, pero ha sido eliminado en la LOR LOES 2018, que obliga al CACES a acreditar a las IES, no a categorizarlas

El método de decisión multicriterio establece pesos y ponderaciones de criterios, subcriterios e indicadores, como condición intrínseca de la metodología. Esta asignación, a final de cuentas, depende de la opinión de quienes deciden esos pesos, ya que se basa en la determinación de preferencias por parte de los actores involucrados, que, para el caso de la evaluación de las IES, eran los miembros del Consejo del CEAACES: “La Comisión de Evaluación, Acreditación y Categorización de universidades y escuelas politécnicas”.

7.2.2. Uso de indicadores de calidad

Esta propuesta fue presentada y aprobada por el Pleno del Consejo (CEAACES 2017), que define qué indicadores tienen más relevancia dentro de los subcriterios. Para el efecto, el equipo técnico y de consejeros, trabajando de modo consensuado, asigna pesos relativos a cada indicador y subcriterio, usándose un método de optimización para determinar la mejor combinación de pesos.

Tabla 9. Indicadores y pesos

Indicadores	Pesos (%)	Pesototal(%)
Producción científica	9	36,7
Formación de posgrado	8	
Remuneración TC	7,2	
Doctores TC	6,5	
Libros/capítulos revisa- dos por pares	6	

Fuentes: CEAACES, 2019: Datos proporcionados por la Dirección de Evaluación y Acreditación de Universidades y Escuelas Politécnicas del CACES

Elaborado por: Las autoras

Si se analizan los pesos de cinco indicadores (sobre los 46 del modelo 2013 y 44 del modelo 2015) vemos que estos representan el 36,7% del peso total del modelo, asignación que luce desequilibrada. No hay ningún documento oficial del CEAACES que indique las razones de estas “preferencias”, para usar el término acuñado en el MDM. Se puede deducir que se trataba de consolidar una planta docente con mejores niveles de formación y remuneración, para lograr estabilidad y calidad; y que se trataba de impulsar la investigación, que estaba muy venida a menos en las universidades ecuatorianas. Contrastan notablemente, en el otro extremo de las preferencias, indicadores con menos de 1% como: gestión de recursos para la vinculación (0,5%), evaluación docente (0,7%), sistemas de información, oferta académica, dirección mujeres, docencia mujeres (0,8%), entre otros.

7.2.3. Objetivo, propósito y estructura del Modelo de evaluación 2019 (vigente)

El propósito del modelo 2019 es evaluar con fines de acreditación a las universidades y escuelas politécnicas (no categorizarlas). “Entendiendo que el fin último es la calidad y no la acreditación” (LOR LOES 2018, Art. 95); el objetivo principal (o finalidad) es valorar cómo están cumpliendo las IES, de manera equilibrada -o no- con el desarrollo de las tres funciones sustantivas de la universidad

ecuatoriana: docencia, investigación e innovación y vinculación con la sociedad, que es la base de la concepción de calidad establecida en el art. 93 de la LOR LOES 2018:

“El principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior, con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos”.

El propósito de los modelos de evaluación institucional anteriores, basados en el MDM era evaluar, acreditar y categorizar universidades. La definición del principio de calidad de la LOES 2010 (Art. 93) establecía que esta debía considerarse como “la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento, mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente”.

Tabla 10. Criterios y ejes de modelo preliminar 2018 y modelo vigente 2019

Criterios(modelopreliminar2018)	Ejes (modelo2019)
Claustro de profesores	Docencia
Estudiantes	
Investigación	Investigación
Vinculación con la sociedad	Vinculación con la sociedad
Organización	Condiciones institucionales
Recursos einfraestructura	

Fuente: CEAACES 2017. Modelo de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas 2018. Resolución N. 235-CEAACES-SE-21-2017

7.2.4. Categorización de universidades ecuatorianas

Tabla 11. Evolución de la educación superior ecuatoriana

Universidades Categoría A	Universidades Categoría B	Universidades Categoría C	Universidades Categoría D
1. ESPE Universidad de las Fuerzas Armadas	1. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil	1. Universidad Nacional de Chimborazo	1. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
2. UEES Universidad de Especialidades Espíritu Santo	2. Universidad Tecnológica Equinoccial	2. Universidad Regional Autónoma de los Andes	2. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas
3. EPN Escuela Politécnica Nacional	3. Universidad Tecnológica Indoamérica UTI	3. Universidad Técnica de Babahoyo	3. Universidad Católica de Cuenca
4. ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral	4. Universidad de los hemisferios	4. Universidad Técnica de Israel	4. Universidad Agraria del Ecuador
5. USFQ Universidad San Francisco de Quito	5. Universidad Estatal Amazónica	5. Universidad Estatal Península Santa Elena	
	6. Universidad Iberoamericana del Ecuador	6. Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo	
	7. Universidad Técnica de Manabí	7. Universidad Tecnológica ECOTEC	
	8. Universidad de las Américas – UDLA	8. Escuela Superior Politécnica agropecuaria de Manabí	
	9. Universidad Internacional del Ecuador – UIDE	9. Universidad de Especialidades Turísticas	
	10. Universidad de Guayaquil	10. Universidad del Pacífico –	
	11. Escuela Superior Politécnica de		

	Chimborazo – ESPOCH	Escuela de Negocios	
12.	Pontificia Universidad Católica del Ecuador – PUCE	11. Universidad Estatal del Bolívar	
13.	Universidad Politécnica Estatal del Carchi – UPEC	12. Universidad Laica Vicente Rocafuerte del Ecuador	
14.	Universidad Casa Grande	13. Universidad Metropolitana	
15.	Universidad Católica Santiago de Guayaquil	14. Universidad de Otavalo	
16.	Universidad Central del Ecuador – UCE	15. Universidad Estatal del Sur de Manabí	
17.	Universidad de Cuenca	16. Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)	
18.	Universidad del Azuay – UDA		
19.	Universidad Estatal de Milagro		
20.	Universidad Nacional de Loja		
21.	Universidad Particular Internacional Sek		
22.	Universidad Politécnica Salesiana		

	23. Universidad Técnica de Ambato		
	24. Universidad Técnica del Norte		
	25. Universidad Técnica Estatal de Quevedo		
	26. Universidad Técnica Particular de Loja – UTPL		
	27. Universidad Técnica de Machala		

Elaborado por: Las autoras

Categorización con oferta únicamente de posgrado:

Categoría A

1. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
2. Universidad Andina Simón Bolívar

Categoría B

1. Instituto de Altos Estudios Nacionales

Universidades cerradas por falta de calidad académica:

1. Universidad Politécnica Amazónica
2. Universidad Politécnica Javeriana
3. Universidad Autónoma de Quito (UNAQ)
4. Universidad Cristiana Latinoamericana
5. Universidad Intercontinental
6. Universidad Alfredo Pérez Guerrero
7. Universidad Panamericana de Cuenca
8. Universidad Interamericana
9. Universidad OG Mandino

10. Universidad Tecnológica América (UNITA)
11. Universidad Equatorialis
12. Universidad San Antonio de Machala
13. Universidad Serbio Tulio Moreno
14. Universidad Técnica José Peralta
15. Universidad Intercultural de las Naciones y Pueblos Indígenas Amawtay Wasi.

Paralelamente al cierre definitivo de las 15 universidades por falta de calidad académica, en abril de 2012 el gobierno trabajó intensamente en la creación de 4 nuevas universidades de calidad internacional.

En este contexto, el 11 de febrero de 2014, se inauguró en Guayaquil la Universidad Nacional de las Artes (UNIARTES) siendo la primera universidad representativa del nuevo sistema de educación superior diseñado y puesto en funcionamiento por el gobierno del Dr. Rafael Correa.

Posteriormente el 31 de marzo se inaugura la Universidad Yachay (conocimiento en lengua quechua) en Ucurquí a 100 Kilómetros de Quito en un campus llamado “ciudad del conocimiento” donde se desarrollan actividades académicas y de investigación en tres áreas fundamentales para el desarrollo del país: Técnico industrial; Científico Tecnológico y de Desarrollo Económico.

También el 31 de marzo se inauguró la Universidad Nacional de Educación (UNAE) ubicada en Azogues, capital de la provincia del Cañar, cuya finalidad es la formación profesional de los nuevos docentes ecuatorianos.

Finalmente, en octubre de 2014 se inaugura la Universidad Regional Amazónica Ikiam (selva en lenguaje Shuar), ubicada en la provincia de Napo dentro de una de las áreas de mayor biodiversidad de la tierra y cuya finalidad primordial será la generación de conocimiento para el desarrollo de tecnologías para el uso responsable de los recursos de la amazonia con énfasis en la conservación de la biodiversidad. Las tres universidades mencionadas que se crearon en los últimos 6 años no se han categorizado porque no tuvieron ninguna promoción hasta el 2018.

Actualmente en el Ecuador existe 52 universidades acreditadas hasta la última actualización en 2020, antes de esta actualización habían 55, 186 institutos superiores,

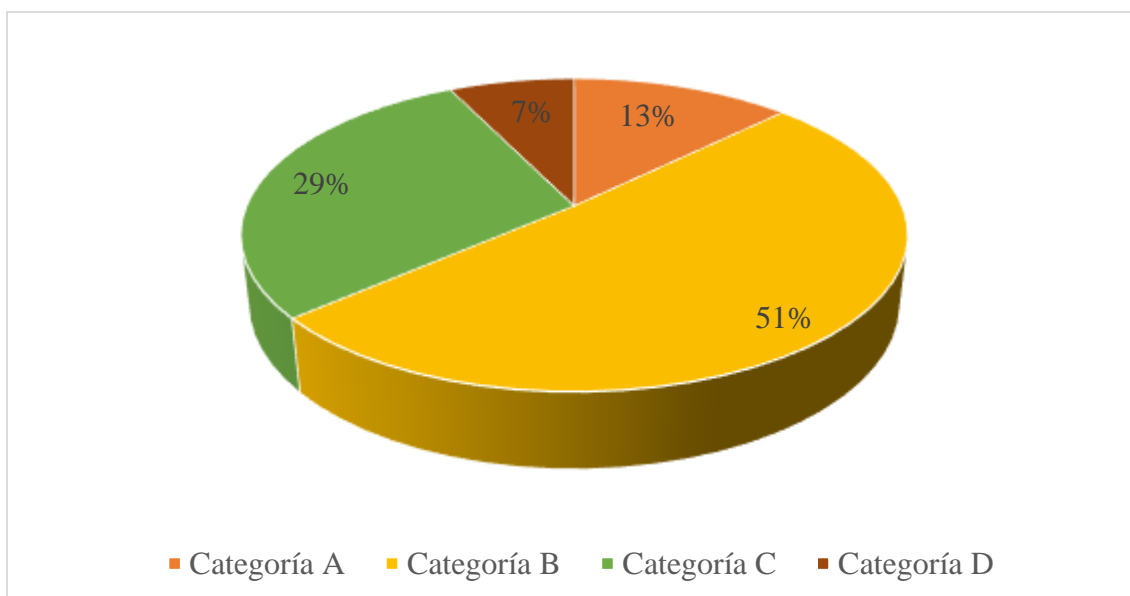
91 institutos y conservatorios superiores públicos y 95 particulares en 22 provincias y 48 cantones del Ecuador según la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt) (2020). En cuanto a las universidades nuevas que aún no han acreditado se cuenta con 4 creadas entre 2013 y 2015: La Ciudad Yachay, en la provincia de Imbabura; la Universidad Regional Amazónica Ikiam, en Tena, Napo; la Universidad Nacional de Educación, en Azogues, Cañar, y la Universidad de las Artes en Guayaquil quienes ya se mencionaron anteriormente.

Tabla 12. Cantidad de universidades por categoría

Categoría	Número de universidades	Porcentajes
Categoría A	7	13%
Categoría B	28	51%
Categoría C	16	29%
Categoría D	4	7%
Total	55	100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 6. Cantidad de universidades por categoría



Elaborado por: Las autoras

Tabla 13. Universidades acreditadas de acuerdo a la Provincia del Ecuador (públicas y privadas)

AZUAY	BOLÍVAR
Públicas:	Públicas:
Universidad de Cuenca (UCUENCA) (Cuenca)	Universidad Estatal de Bolívar (UEB) (Guaranda)
Privadas:	
Universidad Católica de Cuenca (UCACUE) (Cuenca)	
Universidad del Azuay (UAZUAY) (Cuenca)	
Universidad Politécnica Salesiana (UPS) (Cuenca)	
CARCHI	CHIMBORAZO
Públicas:	Públicas:
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) (Tulcán)	Escuela Sup. Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) (Riobamba)
	Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) (Riobamba)
COTOPAXI	EL ORO
Públicas:	Públicas:
Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) (Latacunga)	Universidad Técnica de Machala (Machala)
ESMERALDAS	IMBABURA
Públicas:	Públicas:
Univ. Técnica L. V. T. de Esmeraldas (UTELVT) (Esmeraldas)	Universidad Técnica del Norte (UTN) (Ibarra)
	Privadas:
	Universidad de Otavalo (Otavalo)
GUAYAS	
Públicas:	Univ. Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil (Guayaquil)
Escuela Sup. Politécnica del Litoral (ESPOL) (Guayaquil)	Univ. de Especialidades Espíritu Santo (UEES) (Samborondón)
Universidad Agraria del Ecuador (Guayaquil)	Universidad Tecnológica Ecotec (Guayaquil)

Universidad de Guayaquil (UG) (Guayaquil)	Univ. Tecnológ. Empresarial de Guayaquil (UTEG) (Guayaquil)
Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) (Guayaquil - Milagro)	
Univ. Estatal Península de Santa Elena (UPSE) (Guayaquil - Playas)	
Privadas:	
Universidad Casa Grande (Guayaquil)	
Universidad Cat. de Sgo. de Guayaquil (UCSG) (Guayaquil)	
LOJA	LOS RÍOS
Públicas:	Públicas:
Universidad Nacional de Loja (UNL) (Loja)	Universidad Técnica de Babahoyo (UTB) (Babahoyo)
Privadas:	Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ) (Quevedo)
Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) (Loja)	
MANABI	
Públicas:	
Esc. Sup. Pol. Agropecuaria de Manabi (ESPAM) (Calceta)	
Universidad Estatal del Sur de Manabi (Jipijapa)	
Universidad Laica E. Alfaro de Manabi (ULEAM) (Manta)	
Universidad Técnica de Manabi (UTM) (Portoviejo)	
Privadas:	
Universidad San Gregorio de Portoviejo (Portoviejo)	
QUITO / PICHINCHA	
Públicas:	Universidad de Los Hemisferios (Quito)
Escuela Politécnica del Ejercito (ESPE) (Sangolquí)	Univ. Iberoamericana del Ecuador (UNIBE) (Quito)
Escuela Politécnica Nacional (EPN) (Quito)	Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) (Quito)

Facultad Latinoamericana de Cs. Soc. (FLACSO) (Quito)	Universidad Particular Internacional Sek (UISEK) (Quito)
Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) (Quito)	Universidad San Francisco de Quito (USFQ) (Quito)
Universidad Andina Simón Bolívar (UASB) (Quito)	Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE) (Quito)
Universidad Central del Ecuador (UCE) (Quito)	Universidad Tecnológica Israel (UTI) (Quito)
Privadas:	Universidad de las Américas (UDLA) (Quito)
Pontificia Univ. Católica del Ecuador (PUCE) (Quito)	Universidad Metropolitana (UMETRO) (Quito)
Universidad de Especialidades Turísticas (UCT) (Quito)	Universidad del Pacífico Escuela de Negocios (Quito)
Universidad Tecnológica Indoamérica (UTI) (Quito)	
PASTAZA	TUNGURAHUA
Públicas:	Públicas:
Universidad Estatal Amazónica (UEA) (Puyo)	Universidad Técnica de Ambato (UTA) (Ambato)
	Privadas:
	Universidad Regional Autónoma de Los Andes (Ambato)

Elaborado por: Las autoras

Tabla 14. Cantidad de universidades de acuerdo a la provincia sede y tipo (públicas y privadas) del Ecuador

Provincia	Públicas		Privadas		Total	
	F	P	F	P	F	P
Azuay	1	3,4%	3	11,5%	4	7,3%
Bolívar	1	3,4%	0	0,0%	1	1,8%
Carchi	1	3,4%	0	0,0%	1	1,8%
Chimborazo	2	6,9%	0	0,0%	2	3,6%
Cotopaxi	1	3,4%	0	0,0%	1	1,8%
El Oro	1	3,4%	0	0,0%	1	1,8%
Esmeraldas	1	3,4%	0	0,0%	1	1,8%
Imbabura	1	3,4%	1	3,8%	2	3,6%
Guayas	5	17,2%	6	23,1%	11	20,0%
Loja	1	3,4%	1	3,8%	2	3,6%
Los Ríos	2	6,9%	0	0,0%	2	3,6%
Manabí	4	13,8%	1	3,8%	5	9,1%
Pichincha	6	20,7%	13	50,0%	19	34,5%
Pastaza	1	3,4%	0	0,0%	1	1,8%
Tungurahua	1	3,4%	1	3,8%	2	3,6%
Total	29	100,0%	26	100,0%	55	100,0%
Porcentaje total		53%		47%		100%

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 7. Distribución de universidades acreditadas por provincias

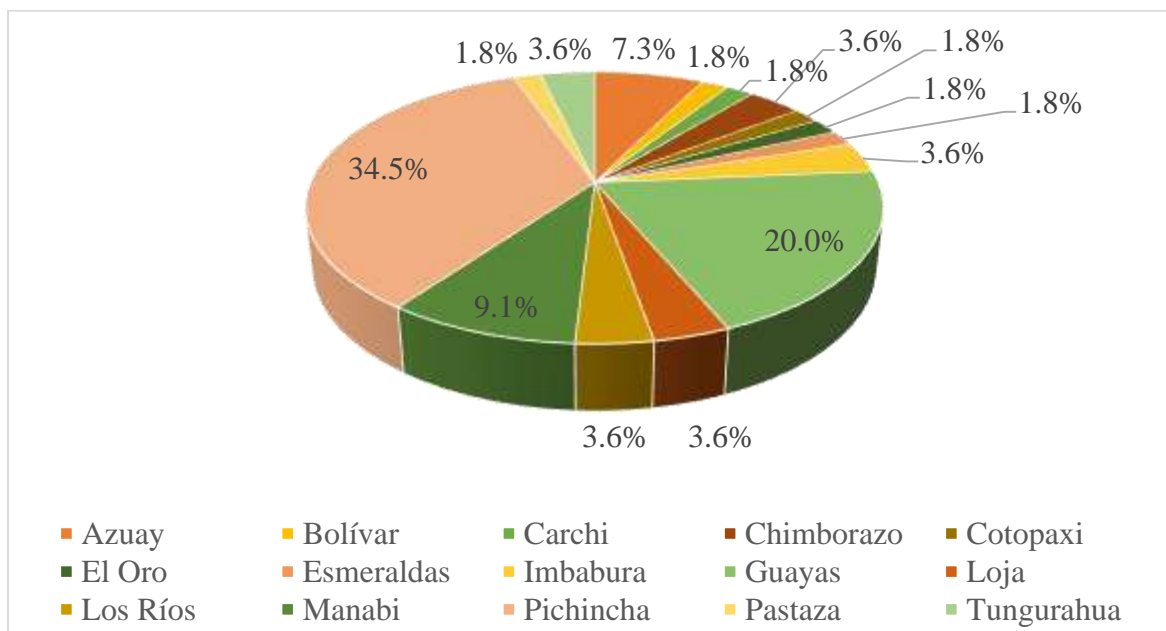
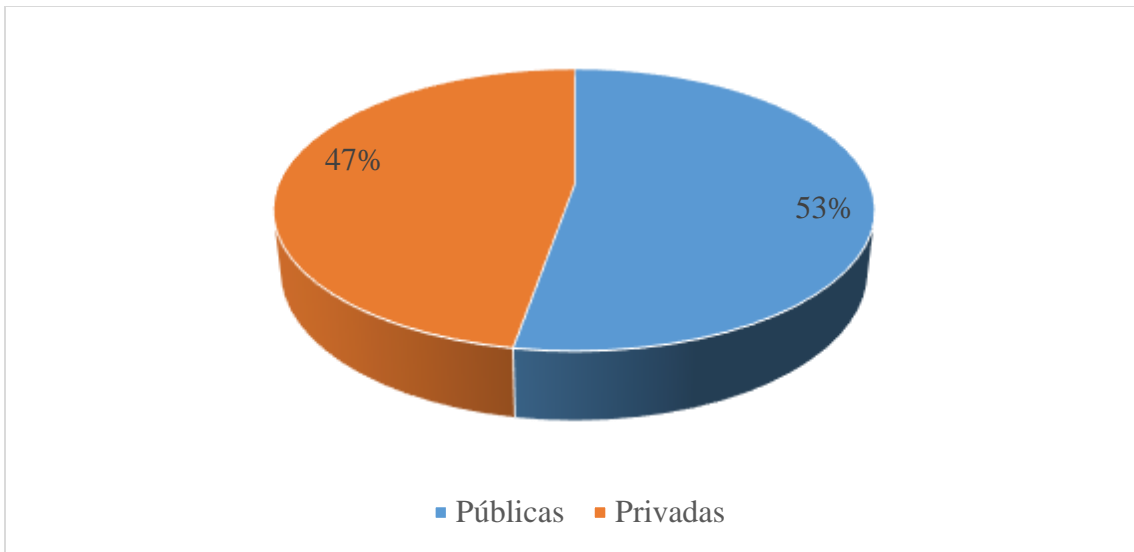
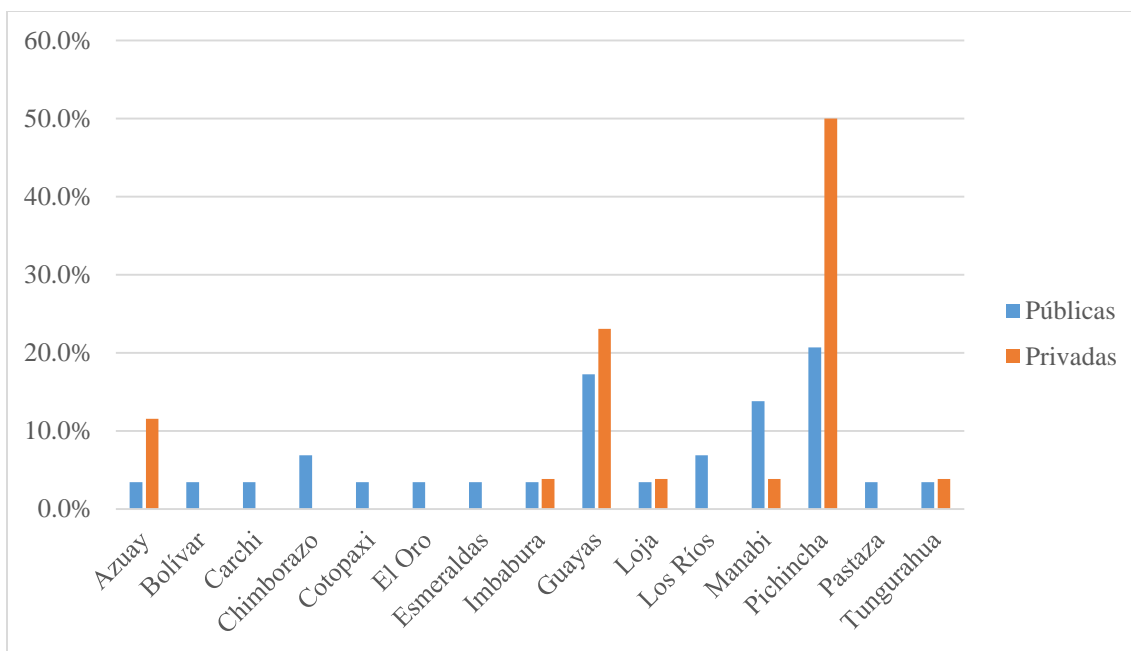


Gráfico 8. Porcentaje de universidades acreditadas públicas y privadas



Elaborado por: Las autoras

Gráfico 9. Porcentaje de universidades acreditadas públicas y privadas por provincia



Elaborado por: Las autoras

7.3. Identificación de la base legal de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior en el Ecuador durante el periodo 2015 - 2019.

7.3.1. Reglamentación CES y CEAACES (2015 – 2019)

Tabla 15. Base legal CES (Reglamentación 2015 – 2019)

Reglamentación CES	Descripción
RPC-SO-42-No.777-2019	Reglamento sobre títulos y grados académicos obtenidos en instituciones extranjeras.
RPC-SO-26-No.424-2019	Reglamento de Ejercicio de la Potestad Sancionadora del Consejo de Educación Superior
RPC-SO-27-No.441-2019	Reglamento Interno Para el Control de Asistencia y Permanencia de los Servidores del Consejo de Educación Superior.
RPC-SO-27-No.440-2019	Reglamento Interno Para el Control y Uso de Vehículos del Consejo de Educación Superior.
RPC-SO-23-No.389-2019	Reglamento para el Ejercicio de la Potestad de Ejecución Coactiva del Consejo de Educación Superior
RPC-SO-10-No.141-2019	Reglamento de los Conservatorios Superiores
RPC-SO-08-No.111-2019	Reglamento de Régimen Académico
RPC-SO-04-No.057-2019	Reglamento de las Instituciones de Educación Superior de Formación Técnica y Tecnológica
RPC-SO-03-No.039-2019	Reglamento para la Tramitación de Recursos de Apelación de las Resoluciones Sancionatorias Expedidas en las Instituciones de Educación Superior en los Procesos Disciplinarios
RPC-SO-41-No.708-2018	Reglamento Interno para el Pago y Liquidación de Viáticos y Movilizaciones dentro del País del Consejo de Educación Superior

RPC-SE-09-No.039-2018	Reglamento sobre la Metodología de la Elaboración y Aplicación de la Fórmula para la Distribución de los Recursos Destinados Anualmente por parte del Estado a Favor de las universidades y Escuelas Politécnicas
RPC-SO-19-No.282-2018	Reglamento para las Carreras y Programas en Modalidad de Formación Dual
RPC-SO-39-No.741-2017	Reglamento para la Enajenación de los Bienes de las universidades y Escuelas Politécnicas Extintas, Transferidos al Fideicomiso “Mandato 14 - Más Calidad”
RPC-SO-22-No.414-2017	Reglamento para Garantizar la Igualdad de Todos los Actores en el Sistema de Educación Superior
RPC-SO-03-No.059-2017	Reglamento para la Designación y Atribuciones de los Miembros de la Junta del Fideicomiso Denominado “Mandato 14 - Más Calidad”
RPC-SO-30-No.530-2016	Reglamento de Doctorados
RPC-SO-12-No.193-2016	Reglamento del Sistema de Archivos del CES
RPC-SO-08-No.139-2016	Reglamento de Presentación y Aprobación de Estatutos de los Institutos y Conservatorios Superiores
RPC-SE-07-No.030-2015	Reglamento para la Regulación de Aranceles, Matrículas y Derechos en las Instituciones de Educación Superior Particulares

Fuente: CES. Gaceta Oficial (2021)

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 16. Base legal CEAACES (Reglamentación 2015 – 2019)

Reglamentación CEAACES	Descripción
RESOLUCIÓN No. 013-SE-06-CACES-2019	Reglamento de evaluación externa con fines de acreditación de universidades y escuelas politécnicas 2019
RESOLUCIÓN No. 127-S0-18-CACES-2019	Reglamento de evaluación externa con fines de acreditación para institutos y conservatorios superiores
RESOLUCIÓN No. 047-S0-05-CACES-2019	Reglamento de evaluación y validación de revistas científicas y académicas publicadas por instituciones de educación superior
RESOLUCIÓN No. 014-SE-06-CACES-2019	Reglamento de pares evaluadores CACES 2019
RESOLUCIÓN No. 011-SE-05-CACES-2019	Reglamento interno CACES 2019
RESOLUCIÓN No. 120-S0-17-CACES-201-2019	Reglamento para el diseño, aplicación y evaluación del examen de habilitación para el ejercicio profesional
RESOLUCION No 139-CEAACES-SE-11-2017	Reglamento de evaluación, acreditación y categorización de carreras de las instituciones de educación superior
RESOLUCIÓN No. 370-CEAACES-SO-06-2016	Reglamento para la determinación de resultados del proceso de evaluación de los institutos superiores técnicos y tecnológicos
RESOLUCIÓN No. 47-CEAACES-SO-03-2015	Reglamento para el funcionamiento ulterior de las extensiones de las instituciones de educación superior posterior a la evaluación
RESOLUCIÓN No. 058-CEAACES-S0-04-2015	Reglamento para la evaluación externa de las extensiones condicionadas y fuertemente condicionadas
RESOLUCION No 631-CEAACES-SO-23-2015 N°2	Reglamento de evaluación, acreditación y categorización de carreras de las instituciones de educación superior
RESOLUCION No 132-CEAACES-SO-10-2015 N°1	Reglamento de evaluación, acreditación y categorización de carreras de las instituciones de educación superior

Fuente: CEAACES. Gaceta Oficial (2021)

Elaborado por: Las Autoras

El Consejo de Educación Superior (CES), en un esfuerzo constante por construir la memoria de la educación superior, en el transcurso de los últimos años ha venido realizado una ardua labor en materia Archivística y Gestión Documental para la consolidación del primer Centro Documental de la Educación Superior en el país.

En este sentido, con el afán de agilizar la gestión institucional y fomentar la investigación en temas vinculados con la educación superior en el Ecuador, pone a disposición de autoridades, docentes, estudiantes, investigadores, servidores de las instituciones de educación superior y público en general, el primer Repositorio Digital de la Educación Superior.

Para lograr esta acreditación, cada universidad e instituto politécnico debió pasar por un proceso de evaluación. Por tal motivo, las instituciones que cumplieron con todas las condiciones fueron acreditadas.

Por otro lado, las instituciones que no pasaron aquella evaluación deberán realizar un plan de mejora, mismo que tendrá una duración de 2 años y tendrá el debido acompañamiento por el CACES.

El proceso de evaluación externa con fines de acreditación tiene los siguientes propósitos:

Brindar elementos a las universidades y escuelas politécnicas para su mejoramiento continuo.

Conocer el estado del Sistema de Educación Superior (SES) para posibilitar ajustes en la política pública.

Garantizar a la sociedad las condiciones de calidad básicas de las IES en las que se educa el estudiantado.

Actores del proceso de evaluación externa:

- Pleno del CACES
- Comisión de universidades y escuelas politécnicas del CACES
- Comités de evaluación externa del UEP
- Universidades y escuelas politécnicas

Etapa previa:

Elaboración del modelo de evaluación externa

Elaboración del cronograma del proceso de evaluación externa

Elaboración de instrumentos técnicos de evaluación

Proceso de evaluación externa:

Entrega y análisis de información de las UEP

Evaluación en campo:

Verificaciones técnicas

Visita In Situ

Informes de evaluación

7.4. Certificación de la calidad en las universidades del Ecuador

Con base en las consideraciones anteriores, a principios de 2013, el CEAACES elaboró un modelo de evaluación de carreras, el cual fue presentado a todas las universidades y escuelas politécnicas del país para su socialización, discusión y perfeccionamiento, tomando en cuenta las sugerencias, comentarios y criterios de las instituciones de educación superior. El modelo que se presenta es el resultado de la inclusión de las modificaciones que se han considerado oportunas, producto de la necesaria interacción con las IES, que ha sido aprobado por el pleno del CEAACES para su implantación. Este modelo es la principal herramienta para la evaluación de los cursos impartidos en las universidades y escuelas politécnicas del país, tanto a nivel interno de cada institución (evaluación interna) como a nivel externo por parte del CEAACES (evaluación externa).

La necesidad de realizar evaluaciones de calidad en las universidades, particularmente la de las carreras, se deriva del derecho fundamental de los ciudadanos a recibir una educación superior de calidad, de acuerdo con la Constitución de la República y las normas supranacionales que conforman el bloque de constitucionalidad del ordenamiento jurídico ecuatoriano; además, la educación es un servicio público y como tal debe realizarse con ciertos parámetros de calidad

establecidos por el organismo competente, que en el caso de la educación superior es el CEAACES. Todo ello implica necesariamente que la evaluación de la educación superior está indisolublemente ligada a la búsqueda de la calidad de los procesos que la conforman y a su aseguramiento.

Esto requiere la adopción, por parte de CEAACES, de un enfoque conceptual de la calidad que proviene de múltiples fuentes, como la tendencia a la calidad, a la excelencia, al cumplimiento y adecuación de metas y objetivos, a la producción de valor a menor coste o a la transformación de un sistema. Por separado, ninguno de estos aspectos agotaría la complejidad de los procesos universitarios, e incluso algunos podrían ser incompatibles con algunos axiomas básicos que subyacen a los procesos de democratización de la universidad ecuatoriana; sin embargo, en conjunto, y con algunas especializaciones, estos pueden aproximarse satisfactoriamente a una concepción consistente con lo deseable para la evaluación de dichos procesos.

Por otra parte, en lo que respecta a la elección de los criterios que se utilizan en el modelo, también se ha tenido en cuenta la complejidad de la situación, que implica la evaluación de una variedad de actividades de distinto tipo, cuya caracterización puede implicar elementos que requieren una evaluación más o menos cualitativa.

Si bien es cierto que la mayoría de los indicadores elegidos son de carácter cuantitativo, teniendo en cuenta la situación descrita anteriormente, la propuesta de evaluación ha adoptado la teoría de la decisión multicriterio (TDM), que es una base metodológica coherente con el problema planteado.

Según la Ley Orgánica de Educación Superior:

Artículo 13.-Funciones del Sistema de Educación Superior (e) "Evaluación, acreditación y categorización de las instituciones del Sistema de Educación Superior, sus programas y carreras y garantía de independencia y ética en el proceso";

Artículo 95.-Acreditación. La acreditación es una validación realizada cada cinco años por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Garantía de Calidad de la Educación Superior para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o de un programa educativo, basándose en una evaluación previa.

El proceso incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación externa realizada por un equipo de expertos, que a su vez debe ser acreditada periódicamente

Artículo 99.-La autoevaluación es el proceso riguroso de análisis que realiza una institución para el conjunto de sus actividades institucionales o para una carrera, programa o diplomado específico, con amplia participación de sus miembros, mediante el análisis crítico y el diálogo reflexivo.

Para superar los obstáculos existentes y tener en cuenta los logros alcanzados, mejorar la eficiencia institucional y aumentar la calidad académica, el artículo 100 señala:

"Es el proceso de verificación que realiza el Consejo de Evaluación, Acreditación y Garantía de Calidad de la Educación Superior a través de la revisión por pares académicos de todas o parte de las actividades institucionales de una carrera o programa, con el fin de comprobar que su actuación responde a las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior y que sus actividades se realizan de acuerdo con la misión, visión, metas y objetivos institucionales o profesionales, de manera que pueda certificar a la sociedad la calidad académica y la integridad institucional".

La clasificación o categorización académica de las instituciones, carreras y programas será el resultado de la evaluación. Según el Reglamento General de la Loes, Disposiciones Generales:

Primera: "El CEAACES determinará los títulos, programas y posgrados que serán evaluados y acreditados, dando prioridad a los que puedan comprometer el interés público. Las carreras, programas y posgrados seleccionados que no superen esta evaluación serán cerrados de acuerdo con lo establecido en la ley y en la normativa emitida al efecto. Uno de los procedimientos para llevar a cabo la "evaluación del desempeño institucional de las universidades y escuelas politécnicas ecuatorianas"; según lo dispuesto por el Mandato Constitucional N° 14 de 2008, consiste en evaluar los programas presenciales y semipresenciales que ofrecen estas instituciones de educación superior (IES);

este proceso requiere la elaboración de un modelo general del que se derivarán modelos complementarios específicos para los programas.

. Dadas las premisas anteriores, es necesario formular el concepto de calidad con el que se desea evaluar a las instituciones y, además, los criterios que se utilizarán para esta evaluación. Sin embargo, los procesos que intervienen en el funcionamiento y la ejecución son muy complejos e implican a un importante número de actores, lo que ha obligado al CEAACES a adoptar una conceptualización de la calidad desde múltiples enfoques, como la tendencia a la calidad, la excelencia, la conformidad y la adecuación de metas y objetivos, la producción de valor al menor coste posible o la transformación de un sistema.

Este procedimiento es una base metodológica que corresponde al problema, ya que involucra un proceso de toma de decisiones para resolver problemas en sistemas complejos caracterizados por la incertidumbre y el conflicto de intereses. Esta metodología se utiliza particularmente en decisiones que incluyen aspectos intangibles a evaluar, y se utiliza para abordar problemas de toma de decisiones que presentan diferentes metas o criterios que deben ser incluidos simultáneamente.

De acuerdo con Acosta, Jiménez, y Gallardo (2017), el diagnóstico se centra en la no conformidad con la normativa impuesta por el CEAACES, se requiere el cumplimiento de los criterios administrativos y pedagógicos para evaluar carreras. Seguido a la definición de la normativa impuesta por el organismo de control y evaluación de la calidad nacional, se traza una línea base que defina los vacíos documentales para organizar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad sobre la base de dicha evaluación, es opcional pero cada institución podría ver necesario realizar un check List de las evidencias solicitadas por el CEAACES, puesto que una auditoría sería un esfuerzo infructuoso por lo obvio de los resultados.

7.5. Componentes de auditorías de sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior del Ecuador

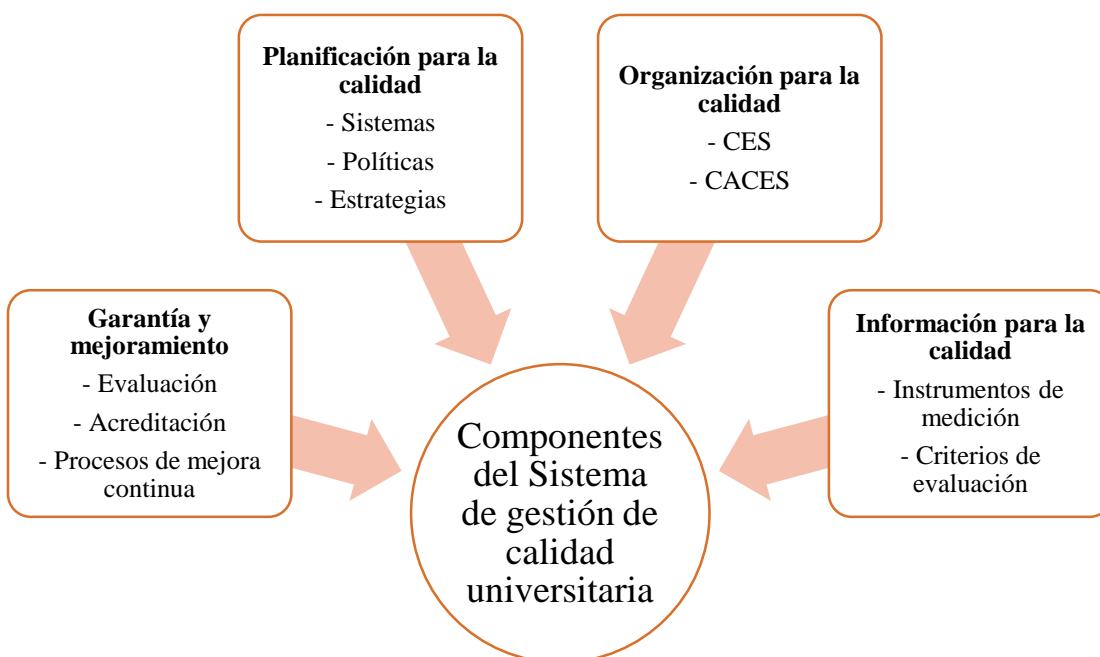
La gestión de la calidad garantiza que una organización, producto o servicio sea coherente. La adopción del sistema de gestión de calidad en cualquier institución de educación superior o universidades del Ecuador debe contemplar cuatro componentes fundamentales, por lo que las auditorías de gestión realizadas deben identificar su

cumplimiento, además del nivel de riesgo y confianza que supondría su desarrollo adecuado:

- **La planificación de calidad:** está conformada por políticas y estrategias propias de cada institución.
- **La organización para la calidad:** son los organismos que llevan a cabo la evaluación y acreditación de las instituciones como lo son el Consejo Educación Superior CES, y el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CACES.
- **La información para la calidad:** conformada por instrumentos de medición y criterios de evaluación visualizados en la tabla 8 de este documento.
- **La garantía y mejoramiento:** Qué es el último aspecto o componente que considera a la evaluación, la posterior acreditación o no acreditación de la institución, y finalmente procesos de mejora continua para evaluaciones futuras.

En el siguiente gráfico se muestra una esquematización de los componentes de los sistemas de la gestión de calidad universitaria:

Gráfico 10. Componentes de los sistemas de gestión de calidad universitaria



La gestión de la calidad se centra no solo en la calidad de los servicios proporcionados por las universidades, sino también en los medios para lograrla. La gestión de la calidad, por lo tanto, utiliza la garantía de calidad y el control de los procesos y productos para lograrla de forma consistente. Por lo tanto, la calidad puede definirse como la adecuación para el uso previsto o, en otras palabras, qué tan bien el servicio realiza su función prevista. En cuanto al procesos de auditoría a los sistemas de gestión de calidad universitaria, se han adoptado las propuestas por la ISO 9001.

Los requisitos de la norma de calidad ISO 9001 totalmente son menester aplicar un análisis de madurez sobre el sistema de gestión. Son muchos requisitos clasificados por cada uno de los apartados de la norma, los que deben ser revisados. Para saber el nivel de cumplimiento de la organización con la norma ISO 9001.

La norma ISO 9001 establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad. Todo tipo de empresa u organización puede implementar este estándar y certificarse frente a un organismo acreditado. Es necesario mencionar que las universidades ecuatorianas no están obligadas a tener una certificación ISO 9001, pero obviamente y como pasa con cualquier entidad, poseerla aumenta su estatus y mejora la gestión, por lo tanto, las auditorías de gestión de calidad en las instituciones de educación superior ecuatorianas no han sido aplicables, y las universidades en su gran mayoría se han limitado a cumplir con los requisitos impuestos por el CEAACES para obtener una acreditación máxima de cinco años de acuerdo a los resultados obtenidos en la ponderación a excepción del Instituto de Altos Estudios Nacionales y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador quienes tienen certificación ISO.

La Contraloría General del Estado y su equipo de profesionales auditores han efectuado exámenes especiales en las universidades ecuatorianas, pero han sido enfocadas al área financiera, por lo que el proceso de auditoría de gestión de calidad ha pasado a ser un proceso voluntario para cada institución hasta la actualidad ya que la normativa no lo infiere como obligatorio, pero no se puede descartar que en un futuro sea así para garantizar aún más la calidad en la educación superior del país.

8. Análisis de datos

La evaluación y acreditación de las universidades ecuatorianas se ha convertido en un evento que ha marcado un antes y un después en los servicios educativos que brindan estas universidades, ya que es un reconocimiento a la alta calidad. También se puede señalar que el proceso de acreditación es un acto mediante el cual el Estado acepta y publica el reconocimiento a la calidad de los programas académicos, su organización y funcionamiento y el desempeño de su función social, lo cual ha sido severamente evaluado para demostrar el cumplimiento de las normas en la formación de futuros profesionales.

La evolución de los procesos de evaluación de calidad en las universidades empieza a inicios del siglo XXI cuando el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación era regido por el CONEA, de acuerdo a la antigua Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), se realizó un trabajo inicial basándose en dos pilares básicos para este cometido: la evaluación externa y la autoevaluación.

Una fuerte resistencia inicial, financiamiento limitado y la falta de un marco regulatorio confiable obstaculizaron el normal desarrollo del trabajo de acreditación y llevaron a la incapacidad del Consejo para lograr una evaluación más efectiva de la calidad de la educación, a fin de realizar las correcciones necesarias y posibles ajustes del sistema.

La constitución estipula que, dentro de los cinco años de su promulgación en 2008, todas las instituciones, carreras, y programas de posgrado públicos y privados de educación superior deben ser evaluados. También indicó que quienes no superen la evaluación serán excluidos del sistema de educación superior. Como resultado de esta provisión temporal, el CONEA diagnosticó el sistema y clasificó a las universidades en cinco grupos, clasificándolas según sus resultados en categorías.

El 12 de octubre de 2010 la Asamblea Nacional puso en vigencia la nueva Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) diseñando un esquema institucional sólidamente estructurado que se rige por los principios de Autonomía Responsable, es decir, libertad para el trabajo académico, pero con responsabilidad, rendición de cuentas, observancia de la normativa vigente con énfasis en la calidad.

Bajo la nueva normativa, CEAASES completó el proceso de evaluación externa de todas las universidades en 2013, esta vez con un procedimiento mucho más robusto, a través de acciones específicas como: revisión de prueba documental, inspecciones in situ, informes, correcciones, recursos y audiencias. Se utilizaron criterios y pesos de evaluación de modelos basados en el método de solución multicriterio, el cual ha tenido un importante desarrollo desde su primera versión en 2009, cuando se cuantificaron los siguientes aspectos: estudiantes, investigación, y gestión; Posteriormente, se realizaron 5 modificaciones para 2019, donde ya se han evaluado cinco aspectos: docencia, estudiantes, investigación, relaciones públicas y condiciones institucionales

El propósito del modelo 2019 es evaluar universidades y escuela politécnicas con el propósito de acreditarlos (en lugar de clasificarlos). Así, la creación de mecanismos de auditoría de la calidad en la educación superior se considera una de las herramientas más importantes del Sistema de Gestión de la Calidad, que es la certificación de este sistema, uno de los requisitos previos para la futura simplificación de procedimientos y acreditación de ciclos formativos.

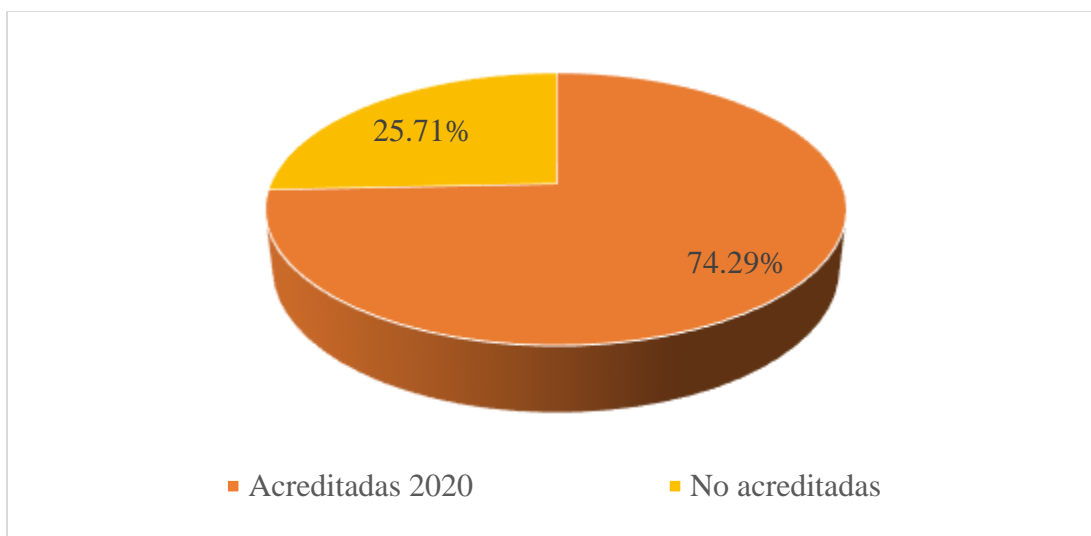
No obstante, la auditoría externa de gestión de calidad no ha sido aplicada como tal en las instituciones educativas, pues la Contraloría General del Estados ha realizado exámenes especiales enfocados al área financiera, por lo que no se cuentan registros de auditorías de gestión en entidades universitarias, ya que la normativa vigente no lo exige, y queda como un sometimiento voluntario para instituciones que tengan certificación ISO 9001.

Tabla 17. Cantidad de universidades acreditadas y no acreditadas

Descripción	Universidades antes de la acreditación	Acreditadas 2020	No acreditadas	Nuevas (En proceso)
Cantidad	70	52	18	4
Porcentaje	100%	74,29%	25,71%	

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 11. Cantidad de universidades acreditadas y no acreditadas



Elaborado por: Las autoras

Hasta la última actualización de acreditación universitaria, el 74,29% equivalente a 52 instituciones de las 70 iniciales han sido acreditadas desde el inicio del proceso en 2013, el 25,71% equivalentes a 18 no cumplieron con los requisitos de calidad establecidos. A estas se le suma cuatro nuevas entidades que por su relativo poco tiempo de existencia aún están en proceso.

Tan solo dos universidades de las 52 acreditadas hasta el 2020 entre las particulares y públicas ecuatorianas han seguido un proceso de certificación para la obtención de la ISO 9001, Instituto de Altos Estudios Nacionales y la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, lo que sin duda les da un plus importante de cara a los nuevos procesos de acreditación por parte del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CACES que se realizará en 2024.

De acuerdo con Acosta Jiménez y Gallardo (2017), las instituciones interesadas por la calidad de los servicios educativos han tomado dos opciones: unos crean un organismo estatal que pone las reglas, establece las dimensiones, crea los estándares y los indicadores y realiza la evaluación. Otros ponen las reglas y estándares, pero acreditan a aquellas empresas o equipos de personas que realizan el estudio de evaluación. Y todas ellas consideran la acreditación como una trascendencia temporal, que puede durar de 3 a 4 años, y es una auditoría de calidad; en ningún caso tiene carácter punitivo, aunque puede ser voluntaria u obligatoria.

Ante la situación actual donde las evaluaciones a estas entidades son de carácter cuantitativas y cada vez más estrictas para asegurar la calidad académica no se descarta que otras universidades también opten por someterse al proceso de certificación ISO 9001.

Finalmente, se puede establecer que la auditoría de gestión de la calidad para instituciones de educación superior del país podría garantizarles la acreditación y una mayor escala en la categorización porque es un proceso que examina y evalúa las actividades realizadas en la organización en base del marco normativo, permitiendo determinar un grado de eficiencia, efectividad y eficacia en la utilización de los recursos disponibles y potenciar los aspectos de los criterios que se evalúan para tal finalidad.

9. Elaboración del reporte final

9.1. Conclusiones

- Se analizó la evolución y evaluación de los criterios aplicados en la educación superior ecuatoriana concluyendo que éstas han tenido cambios significativos sobre todo a partir del año 2010 con la creación de la LOES, es a partir de allí y con la inclusión del CEAACES en 2013 donde se iniciaron los procesos de acreditación universitaria en búsqueda de contar con una mayor calidad en educación superior. Los criterios han pasado por 5 modificaciones durante los últimos 10 años y posterior dichos procesos en la que todas las universidades del país fueron sometidas se acreditaron a 52 de 70 instituciones.
- Se identificó la base legal de los estándares de evaluación aplica en la institución de educación superior del Ecuador determinando que CES y CEAACES han sido los entes reguladores por medio de los cuales se han impuesto reglamentos y normativas enfocadas en el cumplimiento de los criterios de acreditación, esta base legal parte de la Constitución de la República donde se establece la necesidad de brindar educación superior de calidad a la ciudadanía. Los criterios de acreditación han permitido que las universidades tengan una notable mejoría en su sistema académico mediante el mayor aprovechamiento de sus recursos, exigencia de buenos profesionales como docentes, mayores requerimientos académicos en sus estudiantes y eficiente gestión institucional.
- Las auditorías de gestión de calidad en las instituciones de educación superior ecuatorianas contemplan cuatro componentes: planificación, organización, información, garantía, mejoramiento. No obstante, estas auditorías no han sido obligatorias por normativa, siendo voluntarias y de carácter interna o externa, constituyéndose en una herramienta importante para que las entidades puedan adoptar medidas y recomendaciones que permitan garantizar su acreditación. Resulta interesante mencionar que cada día más universidades están contemplando obtener una certificación de calidad ISO 9001, ya que sin dudas es un plus que facilitará futuros procesos de acreditación.
- Debido a que no existen procesos de auditoría de calidad para dirigir a las universidades se han implantado los procesos de evaluación para determinar la

calidad de cada entidad, por lo tanto, dicho proceso determina si una institución de educación superior está apta para su funcionamiento teniendo como indicador su acreditación.

9.2. Recomendaciones

- Es recomendable desarrollar nuevas investigaciones para analizar la situación actual de las universidades de la provincia de Manabí mediante un análisis comparativo que permita identificar las potencialidades y limitaciones en cuanto a la gestión de la calidad de cara a futuras evaluaciones.
- Se recomienda a las instituciones de educación superior adquirir el sistema de gestión de calidad ISO 9001 debido a las ventajas que esta puede brindar, lo que junto al desarrollo de auditorías podría facilitar su acreditación en los procesos de evaluación futuros.
- Es aconsejable que instituciones como el CES y CACES, exijan a las universidades ecuatorianas que se desarrollen auditorías de gestión de la calidad como parte del proceso de acreditación a fin de garantizar aún más la calidad en la educación superior.

Cronograma Valorado

Actividades	2021					Recursos utilizados			
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Humanos	Materiales	Otros	Costos
Elaboración del Anteproyecto de tesis						Autoras de la Investigación	Copias, Materiales de oficina, Internet	Movilización	US \$ 50
Aprobación del Anteproyecto de Tesis						Miembros de la Comisión	Copias, Materiales de oficina, Internet	Movilización	US \$ 50
Recopilación de información bibliográfica						Autoras de la Investigación	Equipos de oficina, Internet, Copias e impresiones	Movilización	US \$ 150
Descripción de los componentes de las auditorías de sistemas de gestión de calidad						Autoras de la Investigación	Materiales de oficina, Libreta de apuntes, Copias	Movilización	US \$ 50
Identificación de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior del Ecuador						Autoras de la Investigación	Internet, Equipos de Oficina	Movilización, Alimentación	US \$ 150
Establecimiento de la importancia de las auditorías a los sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas						Autoras de la Investigación	Internet, Equipos de Oficina	Movilización, Alimentación	US \$ 100
Elaboración de conclusiones y recomendaciones						Autoras de la Investigación, Tutor	Internet, Equipos de Oficina	Movilización, Alimentación, Imprevistos	US \$ 50
Presentación del Trabajo Final de Titulación						Autoras de la Investigación, Tutor, Miembros del Tribunal	Especies Valoradas, Copias, Materiales de Oficina	Movilización, Alimentación, Imprevistos	US \$ 50
Sustentación del trabajo Final de Titulación						Autoras de la Investigación, Tutor, Miembros del Tribunal	Especies Valoradas, Copias, Materiales y equipos de Oficina	Movilización, Alimentación, Imprevistos	US \$ 100
Total									US \$ 750

Bibliografía

- Acosta, Jiménez, & Gallardo. (2017). Acreditación de la calidad la norma ISO 9001 2015: un estudio comparativo de procedimientos de análisis de conformidad en instituciones de Educación Superior de la república del Ecuador. *Revista Publicando*, 4(12), 679-702.
- Akyar, I. (Junio de 2012). *Procedimientos operativos estándar* . Obtenido de Intechopen: <https://www.intechopen.com/books/latest-research-into-quality-control/standard-operating-procedures-what-are-they-good-for>
- Almeida, M. (2017). La gestión de la calidad en las universidades. *Revista Internacional de Administración*.
- Banda, R. A. (Febrero de 2011). Auditoría para el Sector Público y Empresas Privadas. (Módulo IX). Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Becerra, Andrade, & Díaz. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista Actualidades Investigativas*, 19(1), 1-32.
- Bolívar, A. (2010). *El liderazgo educativo y su papel en la mejora: una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones*. Obtenido de Universidad de Granada: <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/112/140>
- Bonilla, R. (2014). *Descripción y comparación de los sistemas de supervisión educativa en Colombia, Chile, Ecuador*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar : <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4454/1/T1606-MGE-Bonilla-Descripcion.pdf>
- CACES. (2020). *El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior RESOLUCIÓN No. 037-SE-13-CACES-2020*. Obtenido de Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior: <https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/Documents/EHEP%202020/RESOLUCI%C3%93N%20No.%20037-SE-13-CACES-2020.pdf>

- Cárdenas. (2016). Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia educativa. *Multiciencias*, 16(2), 194-201.
- CES. (2017). *Reglamento de régimen académico*. Obtenido de Consejo de Educación Superior del Ecuador: <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Enero/Anexos%20Procu/An-lit-a2-Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico.pdf>
- Clemens, J. (2012). *The Importance of an Audit System to Companies*. Recuperado el 18 de Febrero de 2017, de Chron : <http://smallbusiness.chron.com/importance-audit-system-companies-14705.html>
- Coaguila, A. (12 de Enero de 2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C*. Obtenido de Universidad Católica San Pablo: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALEZ_ANT_MET.pdf
- Consejo de Evaluación, A. y. (2015). *Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación* . Obtenido de CEAACES: http://www.utmachala.edu.ec/archivos/filesportal/2019/EVALUACION/Modelo_Generico_Evaluacion_entorno_aprendizaje_dic_2017.pdf
- Contraloría General del Estado. (2002). Manual General de Auditoría Gubernamental.
- Córdova, R. (2015). *Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16333/1/TESIS%20COMPLETA%20Reinaldo%20C%C3%B3rdova.pdf>
- Córdova, R. (Mayo de 2015). *Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16333/1/TESIS%20COMPLETA%20Reinaldo%20C%C3%B3rdova.pdf>

- Correa, H., Aguilar, L., & Romero, Ó. (2016). *Auditoría de la gestión de la calidad. Un enfoque práctico*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Coutín, A., & Pérez, Y. (5 de Junio de 2005). *La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial*. Obtenido de Eprints: <http://eprints.rclis.org/7962/1/aci040605.pdf>
- Delgado, V. (2016). *El Método Científico*. Obtenido de Alucinante: <https://www.aluciencianante.com/index.php/blog/14-el-metodo-cientifico>
- Dirección Nacional de Auditoría a la Gestión Educativa. (2015). *Manual de auditoría de calidad*. Obtenido de Educación: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/MANUAL-DE-AUDITORIA-DE-CALIDAD.pdf>
- ESPE. (Julio de 2012). *Manual de auditoría Gubernamental*. Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas de Ecuador: <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-I.pdf>
- Espinoza. (2015). Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. *Revista universidad y Sociedad*, 210-217.
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos ERM y auditoría interna*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Garcés. (2017). *Manual de calidad de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo*. Obtenido de Universidad Técnica Estatal de Quevedo: <https://www.uteq.edu.ec/doc/ceigc/7%20-%20MANUAL%20DE%20CALIDAD%20UTEQ%20APROBADO%20OCAS%20-%202%20MARZO%202017.pdf>
- García. (2009). Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana*. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 1(27), 20-55.
- Garvin. (2012). *General Management: Processes and Action*. Winter/Spring.

- Gochran, C. (2017). *Using Quality Objectives to Drive Strategic Performance Improvement*. Obtenido de Quality Digest: <https://www.qualitydigest.com/magazine/2000/nov/article/using-quality-objectives-drive-strategic-performance-improvement.html>
- González, F. (2015). *¿Como se hace una Auditoria Legal a una Empresa?* Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de Revista de Consulta y Orientación Legal: <http://www.directorjuridico.com/corporativo/auditoria-legal-de-una-empresa-due-dilligence/>
- Gonzalez, H. (2014). *AUDITORIA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de Calidad y Gestión: <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/07/15/auditoria-de-sistemas-integrados-de-gestion/>
- Guerrero, J. (2015). *Auditoría de cumplimiento de uno de los pilares (gestión escolar) de los estándares de calidad educativa impuesta por el Ministerio de Educación*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9991/1/UPS-GT001128.pdf>
- Hernández, G., Arcos, J., & Sevilla, J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, 1(39), 81-115.
- Hinojoza, A., & Lozano, G. (2014). *Aplicación de una auditoría de gestion calidad en la cooperativa de ahorro y crédito "Andina" Ltda., ubicada en la parroquia matriz del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1952/1/T-UTC-1743.pdf>
- ISO . (2015). *ISO 9001: 2015*. Obtenido de International Standard Organization: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- ISO . (2015). *ISO 9001: Procedimientos - ISO 9001:2015*. Obtenido de nueva-iso-9001-2015.: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-procedimientos/>

- Karapetrovic. (2018). *ISO 9001 Quality System: An Interpretation for the University*. Obtenido de <https://sustainable-agriculture-institute.education/wp-content/uploads/2018/12/ISO-An-Interpretation-for-the-University.pdf>.
- Lares . (2017). *ISO 9001: ¿qué diferencias hay entre la del 2008 y la del 2015?* Obtenido de Lares Comunidad Valenciana: <http://www.larescvaleciana.org/iso-9001-en-residencias-de-ancianos/2015/06/18>
- Lozada, M. (2015). *Conceptos generales de Auditoría*. Recuperado el 18 de Febrero de 2017, de http://www.academia.edu/25410826/UNIDAD_1_AUDITORIA
- Maldonado, M. (2012). *Auditoría de Gestión. Ecuador*. Obtenido de Cámara ecuatoriana del libro - Núcleo Pichincha.
- Marszal, A. (4 de Octubre de 2012). Clasificaciones universitarias: cuales se deberían crear. *The Telegraph*, , pág. 4.
- Martínez, A., Rangel, É., & Palacios, J. (20 de Enero de 2017). *Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo*. Obtenido de Mincultura: https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Con-sulte/Recursos/Publicacionees/ImplementacionSGDEA.pdf
- Matias, M. (2017). *La evaluación de las universidades en el ecuador 2008-2013*. Obtenido de CuatroRios Tecnología.
- Ministerio de Educación. (2015). *Manual de auditoría de calidad*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/MANUAL-DE-AUDITORIA-DE-CALIDAD.pdf>
- Ministerio de Educación. (2017). *Manual de auditoria de calidad 2.0*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/MANUAL-DE-AUDITORIA-DE-CALIDAD.pdf>
- Murillo, M. (2018). *Procedimiento para la gestión económico financiera basada en procesos en universidades públicas manabitas*. Obtenido de Universidad de La Habana: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/08/gestion-economico-financiera.html>

- Organización Internacional de Normalización. (2014). *ISO 9001: Responsabilidad de un Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de ISO: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-responsabilidad-sistema-gestion-calidad/>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://iso9001procedimientos.wordpress.com/category/gestion-de-la-calidad/>
- Organización Internacional de Normalización. (2019). *Aplicación de ISO 9001 en instituciones universitarias*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/08/aplicacion-de-iso-9001-en-instituciones-universitarias/>
- OULU. (2018). *Sistema de Calidad de la Universidad*. Obtenido de University of Oulu: <https://www.oulu.fi/university/quality>
- Peresson, L. (2015). Sistemas de gestión de calidad con enfoque al cliente. *Revistas de Universidad de Valladolid*, 1-22.
- Raza, D. (2019). Evaluación y acreditación universitaria en Ecuador. *Revista de educación superior en América Latina*.
- Rentería, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. Obtenido de Universidad Nacional Caniel Alcides Carrión: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf
- Sallis, E. (2014). *La Calidad Total en Educación*. Nueva York: Routledge.
- Sanabria, P., Romero, V., & Flórez, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad y Empresa*, 16(27), 165-213.
- Sánchez, R., & Montero, T. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* Obtenido de Universidad Politécnica de Cartagena: <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>

- Santillana. (2014). *Introducción al proceso de auditoría de gestión*. Obtenido de Organización de Estados Americanos: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf
- SENPLADES. (2015). *Seminario Internacional de evaluación y acreditación*. Obtenido de Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo : <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Seminario-Internacional-de-Evaluaci%c3%b3n-y-Acreeditaci%c3%b3n.pdf>
- SGE. (2017). *ISO 9000 – Gestión de Calidad*. Obtenido de SGE Consultores: <http://www.sge-consultores.com/iso-9000-gestion-de-la-calidad/>
- Shin, J., Toutkoushian, R., & Teichler, U. (2011). *Rankings Universitarios: Bases teóricas, metodología, e impactos*. Londres: Springer.
- Sierra, G. (2016). Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(81), 111-128.
- Siles, R., & Mondelo, E. (2018). *Herramientas y técnicas para la gestión de proyectos de desarrollo PM4R*. Obtenido de Project Manage Institute: https://indesvirtual.iadb.org/file.php/1/PM4R/Guia%20de%20Aprendizaje%20PMA%20SPA.pdf?fbclid=IwAR0_17MRzWGU-xgLTa1HregQQYcDu4V8vVnAga7GbhpDR2dJ0QbezaNZ-ig
- Wai, Y., & Lo, W. (2014). *Implicaciones de las clasificaciones universitarias para la educación superior en Taiwan*. . Singapur: Springer.
- Zambrano, M., & Armada, E. (2018). Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación. *Cofín Habana*, 15(31), 15-31.

