

Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador

Challenges in quality management in higher education of Ecuador

Edgar Enrique Orozco Inca¹ <https://orcid.org/0000-0003-1748-7866>

Aida Isabel Jaya Escobar² <https://orcid.org/0000-0002-0911-0527>

Fridel Julio Ramos Azcuy³ <https://orcid.org/0000-0001-5945-446X>

Rosa Mayelín Guerra Breña^{3*} <https://orcid.org/0000-0002-0561-6678>

¹Instituto Superior Tecnológico Juan de Velasco. Riobamba, Ecuador.

²Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda, Ecuador.

³Universidad de La Habana, Centro de Biomateriales. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: mayelin@biomat.uh.cu

RESUMEN

Introducción: En la actualidad, la calidad en las instituciones de educación superior constituye un reto a nivel mundial y, específicamente, en Ecuador. En este sentido, existen dos formas de lograr la calidad deseada, que se complementan entre sí: por una parte, su aseguramiento externo, basado en los modelos de evaluación y acreditación, y por otra, su gestión al interior de las instituciones educativas.

Objetivo: Reflexionar sobre los retos de la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador, en estrecha relación con el modelo de acreditación vigente.

Desarrollo: La gestión interna de la calidad educativa es fundamental para el logro de estándares superiores, acordes con las necesidades de los estudiantes y la sociedad, a partir de la excelencia y pertinencia curriculares, que resultan coherentes con el modelo educativo y los ámbitos académicos de cada una de las instituciones de educación superior. Los retos para la gestión de la calidad están vinculados con las tres funciones sustantivas de la universidad ecuatoriana: docencia, investigación y vinculación con la sociedad; así como con las condiciones institucionales, que posibilitan su ejecución.

Conclusiones: El progreso continuo del desempeño de las instituciones educativas se logra a partir de la ejecución de proyectos de mejora concretos, el trabajo en equipos, el liderazgo, el compromiso y la participación de todos.

Palabras clave: aseguramiento de la calidad; gestión de la calidad; instituciones de educación superior.

ABSTRACT

Introduction: Nowadays, quality in higher education institutions is a worldwide challenge, specifically in Ecuador. In this respect, there are two ways to achieve the desired quality, which complement each other: on the one hand, external quality assurance, based on evaluation and accreditation models; on the other hand, internal quality management in educational institutions.

Objective: To reflect about the challenges of quality management in higher education institutions in Ecuador, in close relation to the current accreditation model, which establishes the quality requirements in higher education in the country.

Development: The internal management of educational quality is paramount for the achievement of higher standards, in accordance with the needs of students and the society, based on curricular excellence and relevance, which are consistent with the educational model, and the academic fields of all higher education institutions. The challenges in quality management are associated with to the three substantive functions of the Ecuadorian university: teaching, research, and relationship with society, as well as with the institutional conditions, which enable its execution.

Conclusions: Continuous improvement in the performance of educational institutions is achieved through the execution of concrete improvement projects, teamwork, leadership, commitment, the involvement of every person.

Keywords: quality insurance; quality management; higher education institutions.

Recibido: 18/02/2020

Aceptado: 18/02/2020

Introducción

La gestión de la calidad en las instituciones de educación superior es una necesidad y un reto ineludible en la sociedad contemporánea, que comprende todas sus funciones y actividades: programas académicos, investigación, personal, estudiantes, infraestructura, servicios a la comunidad y al mundo universitario. Así, la calidad en la educación superior resulta un concepto pluridimensional, que abarca todos los procesos universitarios y debe ser el eje central de su accionar para lograr la satisfacción de todas las partes interesadas.^(1,2)

El servicio educativo constituye el proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de las competencias de los estudiantes, a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación.⁽³⁾ Mediante sus sistemas de gestión de la calidad, las organizaciones educativas establecen los procesos necesarios para ofrecer un mejor servicio, a partir de evaluar el grado en el que satisfacen las necesidades y expectativas de los estudiantes, sus familias, los profesores, el mercado laboral y la sociedad en general. De esta forma, las instituciones de educación superior contribuyen al logro de los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030,⁽⁴⁾ entre ellos:

- ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- ODS 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.
- ODS 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Para contribuir al logro del resto de los ODS, las instituciones de educación deben establecer proyectos concretos, que involucren acciones de formación, investigación, innovación y vinculación social, con un enfoque multidisciplinario, en consonancia con sus dominios académicos, incorporados a su modelo educativo, y desplegados en el currículo de sus programas de pre- y posgrado. Los métodos de formación por competencias, como el aprendizaje basado en problemas y el aprendizaje orientado a proyectos, resultan imprescindibles en los currículos actuales, en una universidad integradora y con proyección social, donde prime la calidad en sus procesos, en consonancia con las realidades del contexto.⁽⁵⁾

Si bien todavía existen autores que deslindan la pertinencia de los currículos de la calidad educativa,⁽⁶⁾ la posición de los que suscriben este trabajo es que esta constituye

uno de los atributos de la calidad del servicio educativo, como también la equidad, la excelencia académica, la eficacia y la eficiencia.

En este contexto, las universidades, las escuelas politécnicas y los institutos superiores tecnológicos de Ecuador están abocados a mejorar continuamente la calidad de sus procesos y resultados,⁽⁷⁾ cumpliendo con la legislación vigente, específicamente la Ley Orgánica Reformatoria a la la Ley Orgánica de Educación Superior (LOR LOES), publicada en el Registro Oficial No. 297, del 2 de agosto de 2018⁽⁸⁾ y la normativa vinculada, establecida por el Consejo de Educación Superior (CES), la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) y el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES).

En la LOR LOES, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior resulta el “marco en el que se articulan diversos procesos para que las instituciones que son parte del Sistema de Educación Superior trabajen articuladamente por la mejora continua de la calidad de la educación superior”.⁽⁹⁾ Como establece la norma internacional ISO 9000, el aseguramiento de la calidad representa la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán sus requisitos.⁽¹⁰⁾

Es decir, puede entenderse que el aseguramiento de la calidad en la educación superior tiene su núcleo central en los procesos de acreditación externa, los cuales están precedidos de una autoevaluación y continúan con un plan de mejora.⁽¹¹⁾ Estas actividades deben permitir que la sociedad confíe en que se está recibiendo una educación de calidad. De ahí que, de la validez de los criterios de acreditación –tomados como requisitos de calidad–, unida a la competencia de los evaluadores, depende en gran parte la legitimidad del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Al interior de las instituciones de educación superior, la contrapartida del aseguramiento externo de la calidad, centrado en la acreditación, deben ser los sistemas de gestión de la calidad, como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar la institución educativa con respecto a la calidad, a partir de establecer las políticas, los objetivos y los procesos necesarios para lograr dichos objetivos.

El propósito de este trabajo es reflexionar sobre los retos de la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador, en estrecha relación con los estándares de acreditación vigentes, que especifican los requisitos de calidad en la educación superior del país, construidos a partir del diálogo con los actores involucrados en el sistema y en consonancia con las prácticas internacionales para la evaluación de la calidad educativa.^(9,12)

Desarrollo

En Ecuador, la evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior ha pasado por varias etapas. La primera fue realizada por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas (CONUEP) en 1989 y abarcó solo un pequeño grupo de instituciones, 15 públicas y 6 privadas. En la LOES de 2000 se estableció un Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación, a cargo del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA). Al ser el proceso de acreditación de carácter voluntario, un porcentaje muy reducido de universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores tecnológicos se había sometido a este proceso para 2008.⁽⁹⁾ En esa situación, y ante la proliferación de las llamadas “universidades de garaje”, por el Mandato Constituyente No. 14 de la Asamblea Nacional Constituyente, en julio de 2008, se ordena al CONEA realizar un informe sobre el nivel de las instituciones de educación superior del país. Como resultados de la evaluación, estas fueron categorizadas en 5 niveles del A al E: 11 universidades se calificaron en la categoría A, 9 en la B, 13 en la C, 9 en la D y 26 en la E. Un seguimiento riguroso de los establecimientos evaluados en la categoría E motivó que 14 de ellos se cerraran definitivamente en 2012.

Un nuevo proceso de evaluación fue establecido en 2013, a través del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), mediante el cual las universidades y escuelas politécnicas fueron categorizadas en 4 niveles: A, B, C y D. En este proceso, de las 54 universidades de Ecuador, 9 % quedaron clasificadas en la categoría A, 31 % en la B, 44 % en la C y 15 % en la D. Hay que destacar que las instituciones clasificadas en las categorías C y D presentaban una producción científica nula o incipiente,⁽¹³⁾ a pesar de que el modelo académico establecido para la educación superior en Ecuador, a partir de 2008, promueve el desarrollo de la actividad científica en las instituciones de educación superior.⁽¹⁴⁾

Al analizar los datos donde el 59 % de las universidades ecuatorianas se encontraban en las dos categorías de calidad inferiores, puede deducirse que la evaluación externa y la consiguiente clasificación de las universidades por sí solas no son suficientes para elevar la calidad educativa, sino que se requiere que las universidades implementen eficaces acciones internas de gestión de la calidad, lo que propicia la autoevaluación y mejora, a partir del liderazgo de la alta dirección, y con el compromiso y la participación de toda la planta docente y administrativa.^(15,16,17)

Se coincide entonces con *Razo* y otros⁽¹⁸⁾ cuando plantean que “el mejoramiento de la calidad de la educación superior a nivel institucional, implica necesariamente la integración de todos los actores de la organización, los profesores, los cuerpos académicos, el personal directivo y de apoyo administrativo, que se articulan través de lo académico y la relación con el entorno sociocultural”.

En septiembre de 2015, el CEAACES publicó una nueva “Propuesta de adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de la Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al proceso de recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015”.⁽¹⁹⁾ La estructura del modelo de evaluación incluía 6 criterios: organización, academia, investigación, estudiantes, recursos e infraestructura, y vinculación con la sociedad; el último de ellos incorporado en esta evaluación. En un segundo nivel se consideraban un conjunto de subcriterios que abordaban aspectos conceptuales más específicos y sus atributos, los cuales eran medidos mediante indicadores cualitativos y cuantitativos.

Entre 2015 y 2017 se realizó la recategorización voluntaria de 12 universidades y escuelas politécnicas, que habían sido evaluadas en las categorías B y C, y la evaluación obligatoria de las ubicadas en la categoría D. Como resultado, para 2018 se contaba con 55 universidades y escuelas politécnicas acreditadas, de ellas 8 en la categoría A, 28 en la B y 19 en la C, además de 86 extensiones universitarias que existían en 2013; para 2017 solo quedaban 39 aprobadas.

Los procesos de evaluación mencionados también tuvieron su incidencia en los institutos superiores tecnológicos, que fueron evaluados en 2014, a partir de 5 criterios: pertinencia, currículo, calidad de la docencia, infraestructura y ambiente institucional.⁽²⁰⁾ El 38,3 % del peso de la evaluación estaba en el tercer criterio mencionado, cuyo centro son los docentes, ya que se reconoce que estos “son el recurso más importante que una institución incorpora en el proceso de formación, porque su desempeño impacta de manera preponderante en la calidad de todos los resultados de la actividad institucional”.⁽²⁰⁾

Los resultados de la evaluación de los 219 institutos superiores tecnológicos mostraron que como media solo lograron el 40 % del puntaje máximo establecido en los parámetros de evaluación y que el criterio con peor desempeño fue el de calidad en la docencia, donde los institutos superiores tecnológicos del país solo alcanzaron como promedio el 32,6 % del puntaje máximo requerido. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la gestión del capital humano en las referidas instituciones.⁽²¹⁾

En la actualidad, Ecuador cuenta con 55 universidades y escuelas politécnicas acreditadas que cumplen con los requisitos de funcionamiento establecidos en la legislación, si bien todas deben continuar sus procesos de mejoramiento continuo.

El artículo 93 de la LOES define que:

El principio de calidad establece la búsqueda continua, autorreflexiva del mejoramiento, el aseguramiento y la 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.⁽⁸⁾

Sobre esta base, se ha constituido el Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad, el cual tiene como principales actores al Consejo de Educación Superior (CES), al Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) y a las propias instituciones de educación superior, encargadas de gestionar la calidad educativa, a partir de la autoevaluación permanente del cumplimiento de sus planes estratégicos de desarrollo institucional (PEDI), desplegados en sus planes operativos anuales (POA) y de los estándares de acreditación establecidos en el Modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas.⁽¹²⁾

Además, el CACES ha establecido el Reglamento de evaluación externa con fines de acreditación de universidades y escuelas politécnicas, mediante la Resolución No. 013-SE-06-CACES-2019, el cual regula la conformación de los comités de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas y las obligaciones de sus miembros, las obligaciones de las universidades y escuelas politécnicas frente a los procesos de evaluación externa, las etapas del proceso, los informes, de la acreditación y los planes de aseguramiento, y la no acreditación y los planes de mejoramiento correspondientes.

El proceso de evaluación externa de las universidades y escuelas politécnicas de Ecuador tuvo lugar en el último trimestre de 2019 y aún se están procesando los informes de evaluación para su comunicación a las instituciones. Con respecto a los modelos anteriores, el cambio principal radica en sus propósitos, que en la evaluación

de 2019 es la acreditación de las universidades y escuelas politécnicas; no su categorización.

El objetivo de la evaluación y sus ejes principales se determinan a partir de la nueva definición del principio de calidad que establece la LOR LOES 2018, por lo que su finalidad resulta valorar cómo las universidades y escuelas politécnicas están cumpliendo, de manera equilibrada, o no, con el desarrollo de las tres funciones sustantivas de la universidad ecuatoriana: docencia, investigación y vinculación con la sociedad. Por ello, no se les da diferente peso a los estándares, sino que todos se consideran fundamentales para que las instituciones se acrediten.

A los tres ejes del modelo de evaluación (docencia, investigación y vinculación con la sociedad) se añade el de “condiciones institucionales”, transversal a las funciones sustantivas, que sustentan el desempeño de estas.

En cuanto a la innovación, el modelo acoge una doble definición, “en relación con la contribución que hacen las universidades y escuelas politécnicas a la sociedad a través de la innovación que desarrollan como parte de sus actividades de investigación y de vinculación con la sociedad, y también en relación con las prácticas innovadoras que desarrollan las instituciones en su interior y que son transversales a todas las funciones sustantivas y a la gestión de estas”.⁽¹²⁾

Las funciones sustantivas se evalúan en tres dimensiones: planificación, ejecución y resultados, para cada uno de los cuales se determinan los estándares (20 en total), sus elementos fundamentales y componentes (Tabla 1), así como las fuentes de información que deben aportar las instituciones.

Tabla 1 - Ejes, dimensiones y número de estándares del modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas del CACES (Ecuador, 2019)

Ejes de la evaluación	Dimensiones de la evaluación			Total de estándares
	Planificación	Ejecución	Resultados	
Función sustantiva: docencia (profesorado y estudiantado)	2	2	3	7
Función sustantiva: investigación	1	1	2	4
Función sustantiva: vinculación con la sociedad	1	1	1	3
Condiciones institucionales	-			6
Total				20

Los estándares se evalúan en una escala de 5 niveles: cumplimiento satisfactorio, aproximación al cumplimiento, cumplimiento parcial, cumplimiento insuficiente e incumplimiento. “La condición mínima de acreditación es que la institución alcance un mínimo de 10 estándares valorados con una combinación de cumplimiento satisfactorio o aproximación al cumplimiento. Los 10 restantes podrán tener una combinación variada entre los 4 niveles de la escala de valoración –excepto incumplimiento– con el máximo de 8 estándares valorados con cumplimiento parcial y máximo 2 con cumplimiento insuficiente”.⁽¹²⁾

Con vistas a la mejora continua, en la evaluación de 2019 se evaluaron 7 estándares proyectivos, como propósitos de mejoramiento futuro, que no contarán para la acreditación. Estos estándares se refieren, entre otros aspectos, a la articulación de las funciones sustantivas, la internacionalización, la innovación, los elementos de equidad e igualdad de oportunidades en un alcance más profundo que los estándares propiamente de acreditación.

Los institutos superiores tecnológicos tendrán su evaluación en 2020, a partir de un modelo específico acorde con las características de estas instituciones⁽²²⁾ y pasarán por un proceso de unificación y fortalecimiento de su gestión, para convertirse en verdaderas universidades tecnológicas. Este modelo de evaluación se compone de 6 criterios: organización, docencia, investigación, vinculación con la sociedad, recursos e infraestructura, y estudiantes (Tabla 2); 14 subcriterios; y 32 indicadores, de ellos 11 cuantitativos y el resto cualitativos, para tener una visión más integral y contextualizada del desempeño institucional.

Tabla 2 - Criterios y subcriterios del modelo de evaluación externa de los institutos superiores tecnológicos del CACES (Ecuador, 2020)

Criterios	Subcriterios
Organización	Gestión institucional
	Gestión social
Docencia	Gestión del proceso de formación
	Gestión de los profesores
	Remuneraciones
	Formación y desarrollo

Recursos e infraestructura	Biblioteca
	Infraestructura básica
	Infraestructura virtual
	Laboratorios/talleres y áreas de práctica
Investigación y desarrollo	Planificación
	Ejecución y resultados
Vinculación con la sociedad	Gestión de la vinculación
Estudiantes	Acompañamiento a estudiantes y graduados

A partir del análisis teórico de las particularidades de la gestión de la calidad en los servicios educativos y de las experiencias obtenidas, producto de la participación de los autores en los procesos evaluativos y de gestión de instituciones de educación superior de Ecuador, se identifican un conjunto de retos relacionados con la gestión de la calidad, los cuales aparecen a continuación:

- Profundizar la integración de las funciones sustantivas desde el modelo educativo y el diseño de las mallas curriculares, los dominios académicos y considerando las necesidades de desarrollo del territorio.
- Fomentar las redes de colaboración para la realización de las prácticas pre profesionales y los proyectos de vinculación con la sociedad.
- Fomentar el intercambio de estudiantes con otras instituciones de educación superior dentro y fuera del país.
- Garantizar el acceso a la educación superior, a partir del principio de igualdad de oportunidades y equidad.
- Desarrollar regularmente los procesos de titularización y promoción del profesorado, acordes con su formación y en coherencia con su oferta académica.
- Garantizar la equidad y la transparencia en el acceso al empleo.
- Fomentar la formación académica de posgrado y la capacitación de los docentes de manera coherente con la oferta académica y las perspectivas de desarrollo de la institución.
- Realizar una adecuada distribución de la carga horaria de los profesores titulares y a tiempo completo.

- Incrementar la producción científica y tecnológica de los docentes, a partir de la participación en eventos científicos, la publicación de artículos en revistas indexadas en bases de datos de reconocimiento internacional, así como de libros y sus capítulos evaluados por pares académicos.
- Fortalecer las capacidades de investigación, tanto respecto a la infraestructura como al talento humano.
- Fomentar el trabajo en redes de conocimiento e innovación abierta.
- Propiciar el intercambio académico en el contexto nacional e internacional.
- Fomentar en cada una de las funciones sustantivas la interculturalidad, el diálogo de saberes y la sostenibilidad ambiental.
- Promover el liderazgo y la participación en las actividades de gestión de la calidad incorporada en la dirección estratégica y operativa.
- Formalizar y socializar el sistema de gestión de la calidad.
- Promover el seguimiento y la evaluación del desempeño como base para la mejora continua.
- Hacer un uso eficaz y eficiente de los recursos planificados en el PEDI y los POA.
- Garantizar el adecuado manejo de la información documentada, que sirve de base para la ejecución de los procesos y como evidencia de los resultados alcanzados para la toma de decisiones.
- Potenciar el uso de las plataformas informáticas para el manejo, la conservación y la protección de la información documentada del sistema de gestión de la calidad institucional.

Para vencer los retos identificados, en las instituciones se deben organizar equipos de mejora que, partiendo de un diagnóstico de la situación existente y del análisis de datos confiables, establezcan proyectos concretos, cuyas acciones y prácticas, con el uso de las herramientas apropiadas, se reviertan en la elevación de la cultura de la calidad de la organización y propicien la mejora continua.⁽²³⁾

Conclusiones

El aseguramiento externo de la calidad, centrado en los procesos de acreditación, y su contrapartida, la gestión de la calidad en la universidades, escuelas politécnicas e

institutos superiores tecnológicos de Ecuador, son aspectos interrelacionados enfocados a la mejora continua de la calidad del servicio educativo.

Al interior de las instituciones, el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las actividades planificadas para el logro de su misión y sus objetivos estratégicos, así como las autoevaluaciones periódicas, tomando en consideración los estándares de acreditación, posibilitarán mejorar continuamente su desempeño y lograr la calidad esperada del sistema de educación superior en su conjunto. Esto se logra a partir de la ejecución de proyectos de mejora concretos, el trabajo en equipos, el liderazgo, el compromiso y la participación de todos.

Referencias bibliográficas

1. Guerra Bretaña RM. La calidad como eje de la gestión universitaria. Revista Normalización. 2006;(1):5-13.
2. Guerra Bretaña RM, Jaya Escobar AI. El papel de los stakeholders en la gestión de la calidad universitaria: el enfoque de la ISO 9001:2015. 2016 [acceso 07/01/2020];(12):[15 p.] Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/stakeholders.html>
3. Oficina Nacional de Normalización. Norma NC-ISO 21001:2019 Organizaciones educativas. Sistemas de gestión para las organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso. La Habana: Oficina Nacional de Normalización (NC); 2019.
4. Naciones Unidas. Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Nueva York: Asamblea General de las Naciones Unidas; 2015.
5. Véliz Briones VF, Quindemil Torrijo EM, Rumbaut León F. Gestión de la calidad en la Educación Superior: el proceso formativo en la universidad ecuatoriana. J Education and Human Development. 2015;4(4):188-94.
6. Abad Peña G, López Franco ML, Fernández Rodríguez KL. El sistema de educación superior ecuatoriano visto desde los principios de pertinencia y calidad. Universidad y Sociedad. 2017;9(5):46-53.
7. Lucas Muentes AH, Mendoza Andrade MR, Lucas Muentes JV. La calidad de la educación superior: referentes para su desarrollo en contexto ecuatoriano. Pol Con. 2018; 3(3):37-52.
8. Ecuador. Ley Orgánica de Educación Superior. Suplemento del Registro Oficial. Quito: Asamblea Nacional; 2018.

9. CACES. Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; 2018. p. 11.
10. NC. Norma NC-ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. La Habana: Oficina Nacional de Normalización; 2015.
11. García Abad RE, González Fernández-Larrea M. Gestión de la calidad en la educación superior, caso de estudio: Universidad Católica de Cuenca. Memorias del 12do Congreso Internacional de Educación Superior del 10 al 14 de febrero de 2020. [En Memoria flash]; 2020.
12. CACES. Modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; 2019.
13. Sánchez J, Chávez J, Mendoza J. La calidad en la educación superior: una mirada al proceso de evaluación y acreditación de universidades del Ecuador. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. 2018 [acceso 10/02/2020];(1):[12 p.] Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/calidad-educacion-superior.html>
14. Rivera García CG, Espinosa Manfugás JM, Valdés Bencomo YD. La investigación científica en las universidades ecuatorianas. Prioridad del sistema educativo vigente. Rev Cub Educ Sup. 2017;36(2):113-25. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142017000200011&lng=es&nrm=iso
15. Flores Torres D, Flores Córdova E. Procedimiento para la evaluación de la calidad de los procesos del ITSCO. Memorias del 12do Congreso Internacional de Educación Superior del 10 al 14 de febrero de 2020. Memorias del 12do Congreso Internacional de Educación Superior. [En Memoria flash]; 2020.
16. Jaya Escobar AI, Guerra Bretaña RM. El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad. Caso de la Universidad Estatal de Bolívar. Cofín Habana. 2017;12(2):206-25.
17. Vizcaíno Figueroa JJ, Veloz Jaramillo MA, Obando Zarabia LE. El plan de mejoras como estrategia de gestión para asegurar la calidad en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Memorias del 12do Congreso Internacional de Educación Superior del 10 al 14 de febrero de 2020. Memorias del 12do Congreso Internacional de Educación Superior. [En Memoria flash]; 2020.

18. Razo Abundis IY, Iñigo Bajo E, Dibut Toledo LS. Algunas consideraciones sobre la gestión de la calidad de la Educación Superior. *Universidad y Sociedad*. 2017;9(5):54-62.
19. CEAACES. Propuesta de adaptación del modelo de evaluación institucional de las universidades y escuelas politécnicas 2013 al proceso de recategorización de universidades y escuelas politécnicas. Quito: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES); 2015.
20. CEEACES. Informe de Evaluación de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos. Quito: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES); 2015. p. 17.
21. Orozco Inca EE, Barahona M, Guerra Orozco SE. Evaluación del capital humano docente en el Instituto Superior Tecnológico Juan de Velasco de Riobamba. *Revista Atlante*. 2018 [acceso 07/01/2020];(1):[15 p.] Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/atlante/2018/01/evaluacion-docente.html>
22. CACES. Modelo de evaluación institucional para los institutos superiores técnicos y tecnológicos en proceso de acreditación. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; 2020.
23. Guerra Bretaña RM, Meizoso Valdés MC. Gestión de la calidad. Conceptos, modelos y herramientas. 2 Ed. La Habana: Editorial Universidad de La Habana; 2019.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Edgar Enrique Orozco Inca, Aida Isabel Jaya Escobar, Fridel Julio Ramos Azcuy y Rosa Mayelín Guerra Bretaña: Idea original, elaboración del artículo, procesamiento de la información, revisión y aprobación de la versión final.