risti
Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação
Iberian Journal of Information Systems and Technologies

Recebido/Submission: 14/11/2022
Aceitação/Acceptance: 26/02/2023

Criterios aplicables a la calidad de la gestión educativa y administrativa de las Universidades públicas

Yurley Medina-Cárdenas[1], Dewar Rico-Bautista[1], Jose Swaminathan[2]

ycmedinac@ufpso.edu.co; dwricob@ufpso.edu.co; jose.s@vit.ac.in

[1] Grupo de ingeniería en innovación, tecnología y emprendimiento (GRIITEM). Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña, Colombia.

[2] School of mechanical engineering, Vellore Institute of Technology, Vellore, India.

Pages: 465-477

Resumen: La calidad de la educación es un concepto adoptado mundialmente y su relevancia es tal que los retos del milenio imponen necesariamente estándares y condiciones que deben ser revisados y adoptados en las instituciones de educación superior en su propósito de ser sostenibles, competitivas y pertinentes. Los países latinoamericanos, entre ellos Colombia, no han tenido un buen desempeño en los últimos años en cuanto a los niveles de calidad educativa reconocidos internacionalmente. Tanto las variables y criterios como los métodos de evaluación que se establecen para determinar estos niveles no siempre son aceptados o comprendidos por la comunidad universitaria que finalmente opera y toma decisiones al respecto. En este sentido, el objetivo de este artículo es mostrar la caracterización de los criterios de calidad, a partir de una revisión bibliográfica y documental y un análisis de contenido. Para su desarrollo se consideró el contexto de las instituciones de educación superior (IES). Estos criterios son la base para el diseño de un modelo articulado de evaluación para la gestión desde el ámbito educativo y administrativo.

Palabras-clave: Calidad; gestión; Modelo; Planeación; Universidad.

Characterization of the criteria applicable to the quality of educational and administrative management of universities

Abstract: The quality of education is a globally adopted concept and its relevance is such that the challenges of the millennium necessarily impose standards and conditions that must be reviewed and adopted within higher education institutions in their aim to be sustainable, competitive, and relevant. Latin American countries, including Colombia, have not performed well in recent years in terms of internationally recognized levels of educational quality. Both the variables and criteria as well as the evaluation methods that are established to determine these levels are not always accepted or understood by the university community that finally operates and makes decisions about them. In this sense, the objective

of this article is to show the characterization of the quality criteria, based on a bibliographic and documentary review and an analysis of content. To develop it, the context of higher education institutions (HEI) was considered. These criteria are the basis for the design of an articulated model of evaluation for management from the educational and administrative fields.

Keywords: Quality; Management; Model; Planning; University.

1. Introducción

En el ámbito nacional colombiano, la calidad como elemento rector en el sector de la educación surgió hasta el año 1991 con el manifiesto de la Constitución Política de Colombia y con ella la Ley 30 de 1992 de la Educación Superior por la cual se organiza el servicio público de la educación superior (Giraldo et al., 2007). Esta Ley fue la base en Colombia para que se generaran y formularan los organismos y elementos considerados en la determinación de la calidad en programas académicos y en las IES, mediante procesos de evaluación y verificación. A partir del nuevo milenio el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN), dejó claramente establecido que "La calidad de la educación superior era una prioridad" y dentro de sus objetivos se incluyeron tres programas entrelazados: Estándares Mínimos de Calidad – EMC - para pregrado y posgrado, incentivos a la acreditación de excelencia y exámenes de calidad (MEN, 2001).

Sobre esto Misas Arango (2004) define que dentro de los problemas de la educación superior en Colombia se encuentra el de una calidad desigual, a partir de conceptos más relacionados por ejemplo con la rentabilidad que con las necesidades sociales que deben suplirse. También le atribuye a las IES responsabilidades sociales de grandes proporciones y con impacto en el respectivo país, argumentando la necesidad de que cada una se autoevalúe para determinar "hasta qué punto se cumplen sus funciones con la máxima calidad posible".

Durante los últimos años el MEN ha venido consolidando el sistema de aseguramiento de la calidad que observa entre otros objetivos: "garantizar la buena calidad de la oferta de educación superior en el país; generar una cultura de evaluación y autoevaluación permanente y sistemática orientada al mejoramiento; promover y apoyar el mejoramiento permanente de la calidad de las instituciones y programas de educación superior y su impacto en la formación de los estudiantes; propender por la pertinencia, cobertura y equidad de la Educación Superior en el país; fomentar la búsqueda de la atención integral de los estudiantes y demás actores de la comunidad académica, con los servicios del sistema; y lograr una cultura de transparencia en la gestión de las instituciones del sector" MEN (2012).

Ante estos objetivos es claro que aun cuando se trata de un organismo de vigilancia de la educación propiamente dicha, se define el interés de que la calidad en las instituciones se vea reflejada en todos sus componentes y escenarios; esto significaría entonces abarcar el contexto de la gestión académica que es a lo que se dedica la universidad y el de gestión administrativa que dinamiza su operatividad como organización (Yurley Medina-Cárdenas & Rico-Bautista, 2012; Medina Cárdenas et al., 2016).

Observando los puntos de vista establecidos por el MEN y por el Gobierno Nacional a través de sus políticas de control y vigilancia, ambos concuerdan con que el tema de la calidad en IES es un sistema global de factores y criterios que abarcan toda su estructura, sin embargo cada uno establece de forma independiente el mecanismo mediante el cual evalúa y verifica dicha calidad y por supuesto no es el mismo; conceptualmente hablando coincide pero su implementación tiene grandes y marcadas diferencias (Yurley Medina-Cárdenas & Rico- Bautista, 2009; Yurley Medina-Cárdenas & Rico-Bautista, 2008).

Los modelos de calidad por llamarlos de alguna manera de forma paralela han sufrido grandes cambios estructurales en los últimos cinco años, pasando de una versión a otra con el fin de adaptarse a los retos de la internacionalización; en el caso de los lineamientos para la acreditación de alta calidad institucional su versión actual es del año 2015, la norma ISO 9001 para sistemas de gestión de calidad está actualizada a 2015 y el Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) para desarrollar en entidades públicas está en la versión aprobada del año 2017; estos son los esquemas o modelos para implementar y/o evaluar la gestión de la calidad académica y administrativa que oficialmente se conocen y aplican en las IES públicas del país (Y Medina-Cárdenas et al., 2019), (Ramírez-Arévalo et al., 2021).

El desafío de cumplir y responder por la calidad institucional en estos escenarios y ante estos organismos ha quedado en manos de los directivos de cada Universidad; no es tarea fácil y tampoco hay un procedimiento único para hacerlo, pues cada IES debe adoptar y adaptar los respectivos lineamientos a su realidad organizativa; dentro de las formas de obtener un aval o visto bueno sobre la calidad de la gestión está la obtención de certificaciones y acreditaciones. Por parte de la gestión educativa está la acreditación de alta calidad para programas e instituciones y para la gestión administrativa está la certificación de los sistemas de gestión de calidad. Ambos aspectos han sido comúnmente aceptados como evidencias de que la calidad esperada en cada ámbito se demuestra respectivamente con estos reconocimientos otorgados por entes autónomos externos a las universidades.

Al reto de saber responder a los lineamientos de ambos escenarios (educativo – administrativo), se suma la dificultad de que todas las IES no diseñan e implementan un sistema de aseguramiento de la calidad que involucre y articule los criterios educativos con el modelo de acreditación y el administrativo con los requisitos de un sistema de gestión de la calidad como un esquema robusto para evaluarse en términos globales; tampoco se ha identificado que dicho esquema de evaluación incluya además el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que actualmente está en proceso de socialización por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP a las entidades del estado, por lo tanto es completamente nuevo y su implementación podría durar años hasta su madurez. Las razones pueden ser variadas, por ejemplo, se desconoce la forma de hacerlo, no se considera necesario, se percibe muy complejo para asumirlo, no es aceptada la complementariedad y similitud entre los modelos de calidad por parte de la comunidad universitaria, se ha invertido tiempo y esfuerzo infructuoso, no se identifican los beneficios de la articulación, entre muchos otros.

Prueba de ello es que a octubre del año 2017 de las 288 IES colombianas (115 públicas y 133 privadas), solo el 16% estaban acreditadas en alta calidad y de estas solo el 6.6% son públicas. En el caso de los sistemas de gestión de la calidad certificados bajo la norma ISO 9001 el MEN ejecutó la política calidad en educación superior con el proyecto "modernización de la gestión de las instituciones de educación superior" y a finales del año 2009 solo el 8% de las IES públicas la habían obtenido. Con los años esto ha cambiado y actualmente de las 44 IES acreditadas el 28% cuentan con los dos reconocimientos de calidad. Sin embargo, es común encontrar IES con certificación de calidad en sus sistemas de gestión pero que no han logrado alcanzar la acreditación de alta calidad (programas o institucional) y viceversa.

Esta es una problemática significativa para los intereses superiores del estado, cuyos objetivos orientados a alcanzar niveles de reconocimiento internacionales dentro de la estrategia de aumentar los niveles de calidad se ven afectados por falta de sentido holístico de la calidad.

Todas estas situaciones conllevan a plantearse sí la calidad en una institución pública Colombiana se entiende como el cumplimiento de directrices emanadas por entidades como el Ministerio de Educación Nacional (MEN)? y/o el Consejo Nacional de Acreditación (CNA)? y/o el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)? y/o lo que se defina por autonomía universitaria?; o si por el contrario se aborda desde la convergencia de todos estos factores y la forma como es asumida por sus actores. Los estudiantes como usuarios directos del servicio y los directivos quienes tienen la responsabilidad de implementar y mantener condiciones de calidad que respondan a todos estos compromisos de manera sistemática, pertinente y adecuada.

El artículo se organiza como sigue. Primero la introducción donde se presenta la situación problema, la pregunta de investigación y la justificación. Segundo la metodología, donde se presenta el diseño del proceso investigativo para obtener y probar la solución propuesta y la tercera parte los resultados, junto con la discusión respectiva.

2. Metodología

Los aspectos metodológicos trabajados se aplican en primer lugar, desde un análisis integrador de criterios de calidad y políticas públicas que se armonizan bajo un mismo esquema, para ello se resaltan algunas premisas fundamentales como:

1. Las instituciones definen objetivos o megas estratégicas que buscan asegurar la calidad del servicio que prestan, de forma coherente con su misión por lo tanto esto se ve reflejado en su crecimiento, posicionamiento y el tipo de profesionales que entrega al mercado laboral.
2. Es necesario que existan procesos de retroalimentación institucional a través de su evaluación (interna y/o externa) donde participen todos sus actores, de manera que se identifiquen las situaciones positivas o negativas que presenta el servicio y de esta manera redireccionar sus esfuerzos y capacidades a un nivel de calidad cada vez mayor.
3. El mejoramiento continuo se desarrolla en la medida en que todos los actores se involucran en el análisis del desempeño de los procesos y toman decisiones en pro del fortalecimiento de sus actividades enfocadas a un servicio pertinente y efectivo.

Ahora bien, metodológicamente desde el enfoque explicativo – correlacional utilizado en esta investigación (Hernandez Sampieri, 2014), fue posible encontrar un mecanismo que armonizara de forma coherente todos esos requisitos para demarcar un derrotero que permita posteriormente evaluar la gestión universitaria y alcanzar el "nivel de calidad" que cada IES espera. Pero para ello es necesario contextualizar todos los criterios, caracterizarlos por separado para encontrar sus elementos comunes en un concepto globalizado de calidad.

Se realizó la clasificación y caracterización de información a través de una búsqueda bibliográfica de información primaria y secundaria en bases de datos, se definió el marco legal aplicable al proyecto, se afinaron y establecieron los elementos estructurales del método de investigación, se propusieron los conceptos a evaluar sobre calidad y gestión y finalmente se construyeron las matrices de correlación entre los criterios de calidad aplicables.

3. Resultados

La caracterización se enmarca en 3 áreas de análisis dentro del contexto universitario: en el modelo de acreditación institucional propuesto por el CNA, en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el sistema de gestión de calidad y por el modelo integrado de planeación y gestión MIPG como política pública actual definida por el estado colombiano.

Para la variable "Criterios para la calidad en la gestión educativa y administrativa", se realizó una revisión bibliográfica, documental y un análisis de contenido que permitió su caracterización. Cada uno de ellos requirió una personalización detallada, a fin de identificar su estructura, elementos que las componen y adecuación dentro del enfoque universitario. Sobre este proceso autores como Cárdenas Gutiérrez, 2017 compilan los resultados de una investigación que consistió en comprobar la complejidad de las instituciones educativas debido a la cantidad de factores que se conjugan en su quehacer diario. Los actores atribuyen al éxito de esta gestión la capacidad y liderazgo de quienes llevan las riendas estratégicas de estas entidades, es decir su cuerpo administrativo. Así mismo, destacan los diferentes criterios y variables que deben articularse para lograr sincronización en la gestión, aspecto que no lo consideran fácil.

En la Figura 1 se puede observar el alcance de la investigación, como aquella definición de criterios seleccionados en cada área de análisis escogida y posteriormente la caracterización realizada de cada criterio de calidad.

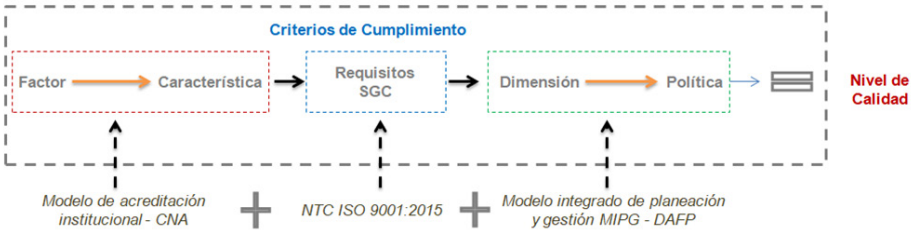


Figura 1 – Alcances de la caracterización de los criterios de la calidad

La caracterización de los criterios aplicables a la calidad de la gestión educativa y administrativa de las universidades se realizó mediante la revisión del estado del arte en el ámbito de la educación superior pública en Colombia. Este ejercicio se aplicó a todos los factores (12) y características (29) del modelo CNA para acreditación institucional, para todos los requisitos (34) de la NTC ISO 9001:2015 y para todas las dimensiones (7) y políticas (17) del MIPG.

Varea & Coral (2017) en la Conferencia Nacional Educación Superior en el Ecuador, denominada "Investigaciones para una Nueva Agenda de Cambios Necesarios", lograron recapitular y difundir los resultados de las investigaciones más recientes sobre Educación Superior por las universidades de Ecuador. El documento cuyo eje central se basa en la calidad de la educación superior, analiza las políticas universitarias y su impacto en las reformas que se han ejecutado teniendo en cuenta la forma en que las universidades y la sociedad han respondido a dichas iniciativas y los efectos que los cambios sociales están teniendo sobre las universidades del país (p. 10).

Los resultados expuestos son fundamentales para entender la complejidad de los modelos de evaluación de calidad de América Latina, Europa y Estados unidos y las variables que son tenidas en cuenta. Esta convergencia de modelos también fue analizada por Cedeño & Hernández (2011) con respecto a los diferentes criterios internos de la Universidad centro americana como son las políticas institucionales, la operatividad de procesos, el éxito en los procesos de autoevaluación, la implementación de acciones para la gestión de la calidad y algunos mecanismos para la identificación de acciones de mejoramiento institucional. En su artículo denominado "Autoevaluación y acreditación de carreras en la universidad nacional de costa rica: experiencias para la gestión de la calidad", se resaltan las herramientas de autoevaluación y acreditación como herramientas de mejoramiento continuo, lo cual fue pertinente para esta investigación debido al vínculo existente entre los modelos de evaluación de la calidad que son adoptados por las universidades como mecanismos de aprendizaje para obtener condiciones cada vez mejores y lograr reconocimiento de sus partes interesadas (Yurley Medina-Cárdenas et al., 2015).

Dentro de los apartados más importantes, se reconoce que dichos procesos de evaluación interna sometidos a pares externos permiten a la institución identificar oportunidades de mejoramiento en: infraestructura, gestión de la información, incremento en la infraestructura tecnológica (Rico-bautista et al., 2021; Rico-Bautista et al., 2019; Sánchez-Torres et al., 2018), capacitación al cuerpo docente, actualización de mallas curriculares acordes con el contexto de sus programas, entre otros. También se destacan comentarios concluyentes sobre la forma como las herramientas de evaluación de calidad parten de los objetivos centrales del plan de desarrollo institucional y dan respuesta a las metas trazadas por la universidad.

En la Tabla 1 se muestra la caracterización para dos factores del CNA, requisito 4.1 de la ISO 9001 y dos dimensiones de MIPG. La información completa se encuentra almacenada en los archivos del autor del proyecto.

Estos elementos coinciden conceptualmente con lo que el Gobierno Nacional ha determinado en el llamado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el cual el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa entre otros aspectos, en

ASPECTO POR EVALUAR

Criterios articulados						
Factor	**Característica**	**Descripción CNA**	**ISO 9001:2015 Requisitos**	**MIPG**		**Lo que debe soportar la universidad para cumplir todos los criterios**
				Dimensión	**Política de gestión**	
Misión y proyecto institucional	Coherencia y pertinencia de la Misión	La institución tiene una misión claramente formulada; ésta es coherente y pertinente con el medio social y cultural, corresponde a la definición institucional, a su tradición y es de dominio público. Dicha misión se expresa en los objetivos, en los procesos académicos y administrativos y en los logros institucionales. En ella se hace explícito el compromiso institucional con la calidad, con los principios constitucionales y con los principios y objetivos establecidos por la ley para la educación superior.	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Direccionamiento estratégico y planeación	Planeación institucional	Misión Visión Estatuto general Diagnóstico de la entidad (DOFA, MPC, MEFE, MEFI) Relación del direccionamiento con los objetivos académicos de la entidad. Coherencia entre la naturaleza de la institución, lo que dice ser a través de su misión, la información que suministra y la imagen que da a la sociedad.
Visibilidad nacional e internacional	Inserción de la institución en contextos académicos nacionales e internacionales	En sus procesos académicos, la institución toma como referencia las tendencias, el estado del arte de las disciplinas o profesiones y los criterios de calidad aceptados por las comunidades académicas nacionales e internacionales, estimula el contacto con miembros reconocidos de esas comunidades y promueve la cooperación con instituciones y programas en el país y en el exterior.		Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Análisis de capacidad institucional Diagnóstico (identidad organizacional, propósito organizacional, prospectiva organizacional, capacidades organizacionales (estratégicas y funcionales), fuentes alternas de información.) Incorporación de tendencias nacionales e internacionales en el direccionamiento institucional Incorporación de mejores prácticas en optimización de procesos Análisis sistemático realizado por la institución con respecto a otras instituciones.

Tabla 1 – Caracterización de los criterios para la calidad en la gestión educativa y administrativa.

el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilitan la implementación de las políticas públicas mediante la ejecución de planes, programas y proyectos (DAFP, 2012).

Por su parte, Villarruel (2010) menciona la estrecha vinculación que existe entre el sector empresarial y el educativo, además expresa que cuando se habla de calidad en una institución esta debe observarse como un "todo" en el cual se conjugan aspectos financieros, educativos, humanos, físicos, tecnológicos y sociales por nombrar algunos. Estos argumentos son contemplados en este caso de estudio empírico con el cual se comparte el análisis sobre la interpretación de las políticas públicas como mandatos que deben ser interpretados por la institución desde el papel de sus miembros.

A partir del estudio realizado, es relevante destacar que, aunque la caracterización de los criterios de forma armonizada se convierta en un insumo para una posterior evaluación de calidad, es evidente que la medición de dichos elementos en sí misma no asegura mejores niveles de calidad.

Esto se debe principalmente por la forma en que se concibe la calidad por las instituciones educativas a nivel global, muchas veces relacionada con certificaciones y reconocimiento, pero desconociendo entre otros los siguientes hallazgos:

No todos los procesos tienen el mismo nivel de involucramiento ni las capacidades para afrontar las debilidades de manera efectiva. Esto debe monitorearse por la alta dirección y asegurar la unificación de esfuerzos.

1. No todos los actores comprenden los objetivos de la misma manera e incluso algunos pueden no sentirse identificados y se limitan al cumplimiento mínimo de sus funciones. La calidad y la excelencia no son el fin en sí mismo, son el camino para lograr alcanzar lo que la universidad desea ser.
2. La calidad bajo el concepto de mejora continua es permanente y sistemático, la evaluación es el resultado de querer hacer las cosas bien, no puede concebirse como una obligación o trabajo adicional.
3. Las acciones de mejora no pueden implementarse de manera aislada, esto ocasionará pérdida de recursos, reprocesos y desgaste. Es necesario que la gestión se contemple desde lo educativo y lo administrativo para que el impacto sea sólido y eficaz.
4. Los procesos de evaluación de la calidad deben ser sistemáticos, estructurados y secuenciales; no se logran resultados susceptibles de monitoreo si el marco de integración de los criterios varía en su estructura o varía la frecuencia de medición, pues los resultados que se obtengan no estarán acordes con el mismo contexto a partir de las mejoras que sean implementadas.
5. Estos hallazgos son considerados por Álvarez & Topete (2008) quienes realizaron un análisis exhaustivo sobre las políticas de evaluación de la educación superior en México, bajo un enfoque integral que incluye programas académicos e institución como conjunto. Dentro de las variables de la investigación se tuvieron en cuenta las políticas públicas de desarrollo de la educación superior vinculadas a los procesos de evaluación, gestión y mejoramiento de la calidad educativa, el cual tuvo como objetivos centrales obtener resultados que promovieran estrategias que garantizara niveles de satisfacción cada vez mayores entre sus partes interesadas.

Entender estos resultados desde un enfoque globalizado de educación, es fundamental para considerar la importancia de contemplar los criterios de calidad del gobierno a través de sus políticas como los demás modelos aplicables mediante estándares internacionales, que finalmente buscan constituirse en una herramienta de evaluación cada vez más eficaz para alcanzar los objetivos de competitividad y sostenibilidad con responsabilidad social.

4. Conclusiones

La llamada autonomía universitaria determina las formas y métodos que cada institución considera válidos para dar respuesta a estas demandas de calidad desde el punto de vista de gestión sea en el contexto educativo y/o administrativo; mientras el gobierno y el MEN establecen políticas en este aspecto, cada institución determina cómo las implementa. Autores como Giraldo et al. (2007) consideran que dicha autonomía ha sido mal interpretada como una libertad sin responsabilidad, evidenciando por ejemplo un aumento exagerado de programas académicos de baja calidad, instituciones no sostenibles o que incumplen sus funciones sustantivas.

Las IES han hecho grandes esfuerzos incluso redundantes por abordar los contextos académico y administrativo desde el punto de vista de la calidad, ya que en algunos casos no se hace de manera integrada sino como lineamientos o modelos independientes; otras han tomado años hasta lograr establecer un esquema que soporte los dos ámbitos de manera complementaria, sin embargo, las condiciones, criterios y características han cambiado por lo tanto es necesario actualizarlo y adaptarlo a la realidad. Se estaría hablando de un proceso de adecuación, de mejoramiento sistemático, documentado, organizado y continuo en donde monitorear los cambios del contexto de la calidad institucional se convierte en un tema primordial para evitar obsolescencia, incumplimientos y hasta sanciones.

Dentro de los aspectos notorios de calidad se da cuando las instituciones se evalúan, aplicando un modelo específico y obtenido unos resultados con dicho enfoque mientras que los demás criterios de calidad se evalúan por separado sin relacionarse o en el peor de los casos no se aplican debido a la falta de articulación de estos. Es decir, la tendencia de las instituciones es a obtener una buena calificación y no la de implementar un sistema de calidad permanente, sistemático y continuo. Cárdenas, Farías & Méndez (2017) analizan el concepto desde el punto de vista de la educación superior, en el cual reconocen que los procesos de acreditación son válidos para evaluar el cumplimiento de ciertos criterios de calidad de tipo académico, pero se descuida el ámbito administrativo y las políticas de estado que lo rigen.

La naturaleza de las instituciones de educación superior públicas es la misma, en cuanto a su marco legal y al régimen de vigilancia gubernamental; siendo la autonomía universitaria entre otros el aspecto que diferencia la forma en que se perciben sus responsabilidades frente a la calidad de su gestión. La Universidad Latina de San Pedro, Acuña (2012) resalta que el cumplimiento de dichas responsabilidades se logra no solo encaminando esfuerzos hacia la calidad de los programas en procesos de acreditación, puesto que la calidad como concepto global institucional se logra cuando todos los elementos institucionales cobran importancia sobre la base de un mejoramiento continuo.

Desde las mismas políticas públicas se ha visto deficiencia en responder a las estrategias necesarias que promuevan las instituciones como unidad y ejes principales del cambio educativo basado en criterios de calidad y excelencia; es posible que solo algunas pocas hayan logrado tal sinergia. Sobre esto, autores como Escudero (2018) considera que desde las instituciones no se ha conseguido desarrollar una práctica firme de pensamiento pedagógico que haya trabajado de manera adecuada lo que implica la universidad como organización y a su vez la innovación como un proceso educativo pertinente. Los entes de control y vigilancia se han limitado a revisar su cumplimiento con patrones y niveles muchas veces estandarizados que no tienen en cuenta las características de tamaño, cobertura, ubicación geográfica, presupuesto y capacidad instalada, trayectoria y composición social propias de cada institución; es decir todas prácticamente han sido medidas con el mismo rasero.

Continuando con Giraldo & Abad, ellos sostienen que una gran variedad de proyectos de reformas educativas se han realizado en las IES y han permeado por lo general en las necesidades por satisfacer como cobertura, innovación, financiación, investigación, entre otras; de acuerdo con la época en que se han ido implementando. Los autores mencionados, hacen referencia a los grandes desafíos que se avecinan para la educación superior en su camino de consolidación para mantenerse en el tiempo; destacan que entidades como el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) dedicadas al juzgamiento de la calidad educativa de programas e instituciones e Colombia, también incluyen en su evaluación aspectos enfocados a la gestión desde el ámbito administrativo como son:

- El mejoramiento de la capacidad de gestión, la cual debe reflejarse en una mayor calidad organizativa y administrativa.
- La adopción de sistemas de financiación eficientes que permitan alcanzar los objetivos de calidad propuestos.
- La redefinición de la misión y su cumplimiento con visión prospectiva y sentido estratégico.
- La definición de procesos de mejoramiento continuo en el desempeño académico, financiero y administrativo.
- El diseño de una estructura organizacional de gestión ágil, oportuna, eficiente y eficaz.

Con respecto al concepto de evaluación como motor general de la integración de criterios de calidad que promovieron este estudio, Maldonado (2015) afirma que actualmente existe la necesidad de adaptación de los sistemas educativos a los cambios que demanda la sociedad, en tal sentido la evaluación educativa y el aseguramiento de la calidad, cobran un gran protagonismo; pues la evaluación se realiza con la finalidad de mejorar lo evaluado, es por tanto garantía de la calidad con la que funciona lo evaluado, los programas y sus instituciones. Una organización que debe responder socialmente frente a muchas necesidades, lo que implica diversidad de espacios por llenar, escenarios por analizar y cuentas que rendir; adicionalmente debe encajar en una serie de requisitos legales y reglamentarios de manera conveniente para lograr mantenerse en las condiciones de competitividad e innovación que le son impuestas.

Una IES no es una empresa cualquiera, es decir son tantos los actores que convergen en su ambiente cultural y social que cada uno espera de ella algo, ese “algo” se traduce

en necesidades y esas necesidades en requisitos que tienen características de calidad específicas. Si se le pregunta al gobierno qué espera de las Universidades públicas hay todo un inventario de obligaciones; las entidades de control y vigilancia tienen sus propias condiciones; los clientes o estudiantes tienen unas particulares de acuerdo a sus expectativas frente al futuro; docentes y trabajadores muy diversos teniendo en cuenta lo que devengan por sus servicios prestados, sus deberes y nivel responsabilidad; padres de familia y sociedad la solución a muchos de sus problemas, sueños y esperanzas puestos en ellas; empresarios piensan que son la solución a sus necesidades de capital humano competitivo y así se podría continuar la lista para cada parte interesada. Encontrar una articulación conveniente de los criterios de la calidad desde ambos contextos permitiría que instituciones y entes gubernamentales unifiquen su lenguaje, mejore el entendimiento de lo que se espera y la forma en que debe abordarse.

Referencias

Acuña, J. (2012). *Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior, Universidad Latina de San Pedro Costa Rica*. 157–184.

Aguila Cabrera, V. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, *36*(12), 1–7.

Álvarez, I., & Topete, C. (2018). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior. *Revista Gestión y Estrategia*, *11*(0188–8234), 1–13. https://doi.org/10.4067/S0718-50062014000600002

Cárdenas Gutiérrez, C., Farías Martínez, G. M., & Méndez Castro, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior / Is there a Relationship between Management and Educational Innovation? A Case Study at Higher Education Level. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, *15.1*(2017), 19–35.

Cedeño Suarez, A., & Hernández Salazar, C. (2011). Self-assessment and accreditation of careers in the national university of costa rica: experiences for quality management. *Calidad En La Educación Superior CAES*, *II*(2), 44–68.

DAFP. (2012). *Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.

Escudero, J. M. (2018). La Innovación y la organización escolar. *La Gestión Educativa Ante La Innovación y El Cambio*, 37–51.

Giraldo, U., Abad, D., & Díaz, E. (2007). Bases para una política de Calidad de la Educación Superior en Colombia. In *CNA*.

Granja, S. (2017). Colombia mejora en acceso a educación superior, pero falta calidad. *El Tiempo*.

Maldonado, J. (2015). *Modelo de evaluación de la calidad de programas de postgrado a distancia para América Latina y el Caribe. Mide I*.

Medina-Cárdenas, Y, Rico-Bautista, D., & Arevalo-Ascanio, J. G. (2019). Impact of the implementation of iso 9001 in the university: Perception auditor and leader [Impacto de la implementación de ISO 9001 en la universidad: Percepción auditor y líder]. RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao, 2019(19), 28–41. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85069231050&partnerID=40&md5=e3a86a389ff4737c877159ad38011183

Medina-Cárdenas, Yurley, & Rico- Bautista, D. (2009). Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL). Revista Virtual Universidad Católica Del Norte, 27, 1–21. 148.215.2.11/redalyc-seam/articulo.oa?id=194215432010

Medina-Cárdenas, Yurley, & Rico-Bautista, D. (2008). Model of Administration of Services for the Universidad of Pamplona: ITIL. Scientia Et Technica Scientia et Technica Año XIV, 14(39), 314–319.

Medina-Cárdenas, Yurley, & Rico-Bautista, D. (2012). Mejores prácticas de gestión para la calidad de los servicios en tecnologías de información. Gerencia Tecnológica Informática, 11(29), 47–58.

Medina-Cárdenas, Yurley, Rico-Bautista, D., & Areniz-Arévalo, Y. (2015). Mejoramiento continuo en la educación superior. Autoevaluación: perspectiva del estudiante. Hojas y Hablas, 52–60.

Medina Cárdenas, Y. C., Areniz Arévalo, Y., & Rico Bautista, D. W. (2016). Modelo estratégico para la gestión tecnológica en la organización: plan táctico de la calidad (ITIL & ISO 20000). In Fondo editorial ITM (Vol. 1). Instituto Tecnológico Metropolitano. https://doi.org/10.22430/9789585414006

MEN. (2001). Calidad y cobertura, al tablero. *Periodico El Espectador*.

MEN. (2012). *Calidad de la Educación Superior "El camino a la prosperidad."*

Misas Arango, G. (2004). La educación superior en Colombia. Análisis y estrategias para su desarrollo. In *Facultad de Ciencias Humanas Universidad Nacional de Colombia*.

Ramírez-Arévalo, N., Medina-Cárdenas, Y., & Rico-Bautista, D. (2021). Quality management for public universities. In Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XVI (pp. 169–183). Fondo Editorial Universitario Servando Garcés de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero / Alianza de Investigadores Internacionales S.A.S. https://doi.org/10.47212/tendencias2021vol.xvi.13

Rico-bautista, D., Guerrero, C. D., Collazos, C. A., & Maestre-góngora, G. (2021). Smart University : A vision of technology adoption Universidad inteligente : Una visión de la adopción de la tecnología. Revista Colombiana de Computación, 22(1), 44–55. https://doi.org/10.29375/25392115.4153

Rico-Bautista, D., Medina-Cárdenas, Y., & Guerrero, C. D. (2019). Smart University: A Review from the Educational and Technological View of Internet of Things. In P. M., F. C., & R. A. (Eds.), International Conference on Information Technology and Systems, ICITS 2019 (Vol. 918, pp. 427–440). Springer Verlag. https://doi.org/10.1007/978-3-030-11890-7_42

Sánchez-Torres, B., Rodríguez-Rodríguez, J. A., Rico-Bautista, D. W., & Guerrero, C. D. (2018). Smart Campus: Trends in cybersecurity and future development. Revista Facultad de Ingeniería, 27(47), 93–101. https://doi.org/10.19053/01211129.v27.n47.2018.7807

UNESCO. (2009). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009. In *La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*.

Varea, S., & Coral, M. (2017). Conferencia Nacional " Educación Superior en el Ecuador. Investigaciones para una Nueva Agenda de Cambios Necesarios " * Calidad en la educación superior. *Calidad En La Educación Superior*, 30.

Villarruel, M. (2010). Calidad en la Educación Superior: Un Análisis Reflexivo sobre la Gestión de sus Procesos en los Centros Educativos de América. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, *8*(5), 110–118.

© 2023. This work is published under https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/(the “License”). Notwithstanding the ProQuest Terms and Conditions, you may use this content in accordance with the terms of the License.