



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

Accreditación 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

María Gabriela Acosta Morales¹, Wilson Fernando Jiménez Castro², Washington Marcelo Gallardo Medina³

¹ Universidad Técnica de Ambato, mg.acosta@uta.edu.ec

² Universidad Técnica de Ambato, wf.jimenez@uta.edu.ec

³ Universidad Técnica de Ambato, wm.gallardo@uta.edu.ec

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es contribuir a la reflexión de las debilidades en la conformidad de los procesos de acreditación de carreras, para orientarlos hacia los requerimientos del cliente y de los *stakeholders*. Los resultados obtenidos de la aplicación instrumental comprenden el diagnóstico de la realidad de una carrera en función de la normativa de educación superior. Además, un diagnóstico de la madurez del sistema de gestión implantado en las carreras. Los procesos analizados fueron tomados en cuenta en función de lo dispuesto por la LOES, es decir, investigación, vinculación, docencia y diseño curricular. Uno de los procesos para ejecutar la “evaluación de desempeño institucional de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador”, como ordena el Mandato Constituyente No 14 de 2008, consiste en la evaluación de las carreras presenciales y semipresenciales ofrecidas por estas instituciones de educación superior (IES); dicho proceso demanda la elaboración de un modelo genérico a partir del cual se construirá modelos específicos complementarios para las carreras, dentro de la investigación se ha seleccionado el paradigma cualitativo y cuantitativo, puesto que la Norma de Calidad, y Los reglamentos de acreditación son aspectos dinámicos, difíciles de estudiar mediante metodología estrictamente genérica

PALABRAS CLAVE: Reglamento de régimen académico, Ley Orgánica de Educación superior, acreditación, conformidad.



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

The regulation of quality accreditation and ISO 9001 2015: a comparative study of conformity analysis procedures in institutions of higher education in the Republic of Ecuador

ABSTRACT

The main objective of this research is to contribute to the reflection of the weaknesses in the conformity of the processes of race accreditation, to orient them towards the requirements of the client and of the stakeholders. The results obtained from the instrumental application include the diagnosis of the reality of a career according to the higher education regulations. In addition, a diagnosis of the maturity of the management system implemented in the areas. The analyzed processes were taken into account in accordance with the provisions of the LOES, ie research, linkage, teaching and curricular design. One of the processes for carrying out the "institutional performance evaluation of Ecuador's universities and polytechnic schools", as mandated by Constitutional Mandate No. 14 of 2008, consists of the evaluation of the face -to -face and semi -face careers offered by these educational institutions superior (HEI); this process demands the elaboration of a generic model from which to build specific complementary models for the careers, within the research has been selected the qualitative and quantitative paradigm, since the Quality Standard, and The regulations of accreditation are dynamic aspects , difficult to study using strictly generic methodology

KEYWORDS: Academic regulation, Organic Law of higher education, accreditation, conformity.



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

1. INTRODUCCIÓN

La necesidad de llevar a cabo estas evaluaciones, y en particular la de carreras, deviene del derecho fundamental que tiene la ciudadanía de recibir una educación superior de calidad, conforme la constitución de la república y las normas supranacionales que integran el bloque de constitucionalidad del sistema jurídico ecuatoriano; además, la educación es un servicio público y como tal, debe ser llevado a cabo con ciertos parámetros de calidad establecidos por el organismo competente que, en el caso de la educación superior, es el CEAACES. Todo esto necesariamente implica que la evaluación de la educación superior está relacionada inseparablemente con la búsqueda de la calidad de los procesos que la constituyen, y de su aseguramiento.

A partir de las premisas expuestas, es necesario enmarcar el concepto de calidad con el que se quiere evaluar las carreras y, además, los criterios que se utilizarán para tal evaluación. Ahora bien, los procesos implícitos en el funcionamiento y la realización de una carrera son altamente complejos e involucran a un número considerable de actores. Esto exige la adopción, por parte del CEAACES, de una conceptualización de calidad proveniente de múltiples enfoques, tales como la tendencia a la calidad, a la perfección, al cumplimiento y ajuste de propósitos y objetivos, a la producción de valor a menor costo, o a la transformación de un sistema.

Por separado, ninguno de estos enfoques agotaría la complejidad de los procesos universitarios, y algunos podrían incluso ser incompatibles con ciertos postulados básicos que rigen los procesos de democratización de la universidad ecuatoriana; sin embargo, en su conjunto, y con ciertas particularizaciones, estos enfoques pueden acercarse satisfactoriamente a una concepción acorde a la deseable para la evaluación de dichos procesos.

Por otra parte, en lo que tiene relación con la selección de los criterios a ser utilizados en el modelo, también se ha tomado en cuenta la complejidad de la situación, la cual implica la evaluación de diversas actividades de diferente índole, en cuya caracterización pueden intervenir elementos que demanden una evaluación más o menos cualitativa. Si bien es cierto que, en su mayoría, los indicadores seleccionados revisten un carácter estrictamente cuantitativo, considerando la situación señalada, en la propuesta de evaluación se ha



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

adoptado la Teoría de la Decisión Multicriterio (TDM), que constituye un fundamento metodológico coherente con el problema planteado

Este criterio establece un proceso de toma de decisiones para resolver problemas en “sistemas complejos”, caracterizados por incertidumbre y conflicto de intereses. Esta metodología es especialmente utilizada en decisiones que incluyen aspectos intangibles a evaluar, y sirve para tratar problemas de toma de decisiones en los que se presentan “diversos objetivos o criterios que simultáneamente deben incorporarse” (Ávila Mogollón, 2000). En general, la TDM ha sido la fundamentación teórica que ha sustentado los procesos de evaluación hasta ahora llevados a cabo por el CEAACES y lo seguirá siendo para el proceso de evaluación de carreras que se inicia ahora.

Sobre la base de las consideraciones expuestas, a principios del año 2013, por parte del CEAACES se elaboró un modelo genérico de evaluación de carreras, que fue presentado a todas las universidades y escuelas politécnicas del país para su socialización, discusión y afinamiento, considerando el aporte, las observaciones y los criterios de las instituciones de educación superior. El modelo que aquí se presenta, es el resultado de la inclusión de las modificaciones consideradas pertinentes, producto de la interacción necesaria con las IES, que ha sido aprobado por el pleno del CEAACES para su aplicación. Este modelo constituye el instrumento fundamental para la evaluación de las carreras que se imparten en las universidades y escuelas politécnicas del país, tanto internamente por parte de cada institución (evaluación interna), cuanto externamente por parte del CEAACES (evaluación externa).

La lectura de las estadísticas se observa que en los periodos de gobiernos militares se produce un estancamiento de ingresos, y por el contrario, con la apertura democrática se determina una incorporación masiva en la Universidad Pública. Los años de permanencia del alumno en la Universidad Pública es uno de los grandes temas que condicionan la calidad académica de las instituciones, quizá fruto de la modalidad del alumno de la universidad pública de trabajar para solventar sus estudios.

Para dar dos ejemplos bien conocidos y cercanos, digamos que ajustándonos solo a los alumnos regulares de las Facultades de Economía en Sudamérica, la extensión de la carrera es del 50 % más del presupuesto previsto. Y para dar un ejemplo paradigmático se puede



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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

decir que el 40 % de los estudiantes de Derecho de la UBA se recibe en más de 10 años, y un 10 % en más de 15 años, con un presupuesto inicial de 5 años. Aunque es dable acotar que en esta carrera el porcentaje de alumnos que trabaja es altísimo.

Se podría decir que las universidades estudiadas en toda Sudamérica tienen un alto grado de flexibilidad para asimilar los cambios. Tanto en los países más desarrollados como en los menos, se han podido absorber cambios cuantitativos y cualitativos importantísimos en las matrículas de inscripción, en la conformación de las disciplinas y en la readaptación de los planes de estudio. En los últimos 9 años la matrícula de las universidades privadas se incrementó un 60 % con una tasa de crecimiento promedio anual del 6,5 %.

Las universidades grandes registraron un crecimiento anual del 6,5 %, otras lo hicieron a un ritmo más acelerado y una sola registra una tasa negativa. Del análisis de la composición porcentual indica que las universidades grandes concentran en ambos extremos del período el mismo volumen de estudiantes (62 %), las medianas disminuyeron su participación (del 29 % al 26 %) y las pequeñas lo aumentaron del 9 % al 12 %.

Los problemas estructurales más importantes de la educación superior del Ecuador son orientados a la falta de una estrategia nacional de largo plazo sobre ciencia y tecnología, la situación actual y futura del conocimiento y las experiencias en el mundo; la ausencia de una visión nacional sobre las necesidades cualitativas y cuantitativas de profesionales del país en las diferentes ramas del saber para salir del subdesarrollo; el escaso encadenamiento entre la escuela primaria, el colegio y la universidad en la formación de los estudiantes, que ha hecho que no ingresen a la educación superior o entren a ella sin los conocimientos suficientes, jóvenes que luego engrosan las filas de los frustrados y poco productivos; la idea de muchos profesionales de que no hay que actualizar los estudios toda la vida; la fuga de cerebros por falta de oportunidades en un país de políticas de desarrollo pendulares.

La acreditación en los cinco continentes ha tenido semejanzas y también considerables diferencias; pero todos de alguna forma están interesados en lograrla, bajo premisas, como que en todos los casos es temporal, dura 2 a 3 años, siempre centrada en la calidad, y no se considera como una inspección punitivo.



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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

Tabla 1. Contextualización Mundial de acreditación

LUGAR	CARACTERÍSTICA	DETALLE
LATINOAMÉRICA	Acreditación voluntaria	Colombia (CNA) 1992, Bolivia (CONAES) 2002, Costa Rica (SINAES) 2002, México (CIIES) (COPAES) 2002 (CONAEVA) 1989, Venezuela (CNU) 1972, Paraguay (ANEA)
LATINOAMÉRICA	Acreditación obligatoria	(CONEAU) 1955, Uruguay 1995, Ecuador (CEAACES) (SENACYT), Chile (CSE) 1990 (CNAP) 1999, Brasil (PAIUB) 1993
USA	Existen seis agencias acreditadoras, una para cada región	NASC, SACS, WASC, MSACS, NEASC y NSACS
ESPAÑA	Acredita a toda Europa	(ANECA)
GRAN BRETAÑA	La educación superior es acreditada por el gobierno por medio de un Consejo	
FRANCIA	Comité de 17 miembros (11 provienen de las comunidades Científicas y universitarias), que entrega sus informes directamente al Presidente de la República	National d'Evaluation
Alemania	La Constitución Federal preserva la privacidad de la persona, motivo por el cual resulta incongruente la calificación del profesor por comités o pares	
BÉLGICA	Dos Culturas Entrelazadas	cultura correspondientes a las regiones de habla francesa y flamenca
HOLANDA	Financiamiento condicionado	sistema de financiamiento condicionado para la investigación universitaria basado en procesos de control de la calidad por parte de cuerpos externos
SUECIA	la investigación y la docencia superior están desempeñando un papel más importante en el desarrollo nacional	Se estima que la calidad y la eficiencia deben ser auditadas



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

CHINA	no hay un sistema de acreditación bien establecido	deben hacer y superar los exámenes que organiza el Ministerio de Trabajo y Bienestar Social
SINGAPUR	Otorga la aprobación o la acreditación voluntaria a instituciones de educación superior	(SHEAC)
OCEANÍA	muestra patrones comunes a Gran Bretaña y Canadá	
ÁFRICA	la desarrolla a través de la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria	(ACECAU)

Según la Disposición Transitoria de la Constitución Vigésima. - “En el plazo de cinco años a partir de la de la entrada en vigencia de esta Constitución, todas las instituciones de educación superior, así como sus carreras, programas y posgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la ley. En caso de no superar la evaluación y acreditación, quedarán fuera del sistema de educación superior.”

Según la Ley Orgánica de Educación Superior Art. 13. - Funciones del Sistema de Educación Superior. - literal e) “Evaluar, acreditar y categorizar a las instituciones del Sistema de Educación Superior, sus programas y carreras, y garantizar independencia y ética en el proceso.”, Art.95. - La Acreditación. - La Acreditación es una validación de vigencia quinquenal realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa.

El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación externa realizada por un equipo de pares expertos, quienes a su vez deben ser acreditados periódicamente, Art. 99. - La autoevaluación. - La Autoevaluación es el riguroso proceso de análisis que una institución realiza sobre la totalidad de sus actividades institucionales o de una carrera, programa o posgrado específico, con amplia participación de sus integrantes, a través de un análisis crítico y un diálogo reflexivo.

A fin de superar los obstáculos existentes y considerar los logros alcanzados, para mejorar la eficiencia institucional y mejorar la calidad académica, Art. 100. - La Evaluación Externa. - “Es el proceso de verificación que el Consejo de Evaluación, Acreditación y



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior realiza a través de pares académicos de la totalidad o de las actividades institucionales, de una carrera o programa para determinar que su desempeño cumple con las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior y que sus actividades se realizan en concordancia con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales o de carrera, de tal manera que pueda certificar ante la sociedad la calidad académica y la integralidad institucional.”.

Por su parte el Art. 97. - Clasificación Académica o Categorización. - “La clasificación académica o categorización de las instituciones, carreras y programas será el resultado de la evaluación. Hará referencia a un ordenamiento de las instituciones, carreras y programas de acuerdo con una metodología que incluya criterios y objetivos medibles y reproducibles internacionalmente”

Según el Reglamento General de la Loes, Disposiciones Generales, Primera. - “El CEAACES determinará aquellas carreras, programas y posgrados que serán evaluadas y acreditadas, priorizando a aquellas que pudieran comprometer el interés público. Las carreras, programas y posgrados seleccionados que no superen dicha evaluación serán cerrados de acuerdo con lo establecido en la Ley y la normativa expedida para el efecto.”

Uno de los procesos para ejecutar la “evaluación de desempeño institucional de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador”, como ordena el Mandato Constituyente No 14 de 2008, consiste en la evaluación de las carreras presenciales y semi -presenciales ofrecidas por estas instituciones de educación superior (IES); dicho proceso demanda la elaboración de un modelo genérico a partir del cual se construirá modelos específicos complementarios para las carreras.

La necesidad de llevar a cabo estas evaluaciones, y en particular la de carreras, deviene del derecho fundamental que tiene la ciudadanía de recibir una educación superior de calidad, conforme la constitución de la república y las normas supranacionales que integran el bloque de constitucionalidad del sistema jurídico ecuatoriano; además, la educación es un servicio público y como tal, debe ser llevado a cabo con ciertos parámetros de calidad establecidos por el organismo competente que, en el caso de la educación superior, es el CEAACES. Todo esto necesariamente implica que la evaluación de la educación superior está



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

relacionada inseparablemente con la búsqueda de la calidad de los procesos que la constituyen, y de su aseguramiento.

A partir de las premisas expuestas, es necesario enmarcar el concepto de calidad con el que se quiere evaluar las carreras y, además, los criterios que se utilizarán para tal evaluación. Ahora bien, los procesos implícitos en el funcionamiento y la realización de una carrera son harto complejos e involucran a un número considerable de actores, lo que ha exigido la adopción, por parte del CEAACES, de una conceptualización de calidad proveniente de múltiples enfoques, tales como la tendencia a la calidad, a la perfección, al cumplimiento y ajuste de propósitos y objetivos, a la producción de valor a menor costo, o a la transformación de un sistema.

Por separado, ninguno de estos enfoques agotaría la complejidad de los procesos universitarios, y algunos podrían incluso ser incompatibles con ciertos postulados básicos que rigen los procesos de democratización de la universidad ecuatoriana; sin embargo, en su conjunto, y con ciertas particularizaciones, estos enfoques pueden acercarse satisfactoriamente a una concepción acorde a la deseable para la evaluación de dichos procesos.

Por otra parte, en lo que tiene relación con la selección de los criterios a ser utilizados en el modelo, también se ha tomado en cuenta la complejidad de la situación, la cual implica la evaluación de diversas actividades de diferente índole, en cuya caracterización pueden intervenir elementos que demanden una evaluación más o menos cualitativa. Si bien es cierto que, en su mayoría, los indicadores seleccionados revisten un carácter estrictamente cuantitativo, considerando la situación señalada, en la propuesta de evaluación se ha adoptado la Teoría de la Decisión Multicriterio (TDM).

Este procedimiento constituye un fundamento metodológico coherente con el problema planteado, ya que prevé un proceso de toma de decisiones para resolver problemas en “sistemas complejos”, caracterizados por incertidumbre y conflicto de intereses. Esta metodología es especialmente utilizada en decisiones que incluyen aspectos intangibles a evaluar, y sirve para tratar problemas de toma de decisiones en los que se presentan “diversos objetivos o criterios que simultáneamente deben incorporarse” (Ávila Mogollón, 2000 :3). En general, la TDM ha sido la fundamentación teórica que ha sustentado los procesos de



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

evaluación hasta ahora llevados a cabo por el CEAACES y lo seguirá siendo para el proceso de evaluación de carreras que se inicia ahora.

En función de las consideraciones expuestas, a principios del año 2014, por parte del CEAACES se elaboró un modelo genérico de evaluación de carreras, que fue presentado a todas las universidades y escuelas politécnicas del país para su socialización, discusión y afinamiento, considerando el aporte, las observaciones y los criterios de las instituciones de educación superior. El modelo que aquí se presenta, es el resultado de la inclusión de las modificaciones consideradas pertinentes, producto de la interacción necesaria con las IES, que ha sido aprobado por el pleno del CEAACES para su aplicación. Este modelo constituye el instrumento fundamental para la evaluación de las carreras que se imparten en las universidades y escuelas politécnicas del país, tanto internamente por parte de cada institución (evaluación interna), cuanto externamente por parte del CEAACES (evaluación externa).

Referentes Conceptuales Pedagógicos Básicos Para La Acreditación. En la educación de pregrado moderna, el profesional recién egresado debe demostrar desde el principio una competencia general y una variedad de capacidades que le permitan desenvolverse ética y satisfactoriamente en un entorno cada vez más competitivo y cuyo alcance no solo comprende el ámbito local, sino el global. Las competencias requeridas para su ejercicio profesional deberían estar presentes al final de la educación universitaria de pregrado, aun cuando se encuentren en estado embrionario y sea necesario seguirlas desarrollando; de ahí la necesidad de que se defina claramente los resultados o logros.

Por lo tanto, es necesario conocer si la oferta de las carreras de una IES se ha basado en planes de estudio que tengan declaraciones explícitas y detalladas de los resultados o logros del aprendizaje. Que se espera que el estudiante conozca, comprenda y / o sea capaz de demostrar al final del período de aprendizaje (Spady, 1988; Allan, 1996; Andrich, 2002; Adam, 2004).

Logros de Aprendizaje Describen el aprendizaje en términos de comportamientos, conocimientos y actitudes en niveles de cumplimiento específicos, es decir, lo que el estudiante será capaz de conocer, comprender y de hacer al término de un proceso de aprendizaje y/o de sus estudios de la carrera.



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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

“Los resultados o logros del aprendizaje son declaraciones que especifican lo que los alumnos conocerán, sabrán y serán capaces de hacer como resultado de una actividad de aprendizaje. Los Resultados se expresan generalmente como conocimientos, habilidades o actitudes”. (Asociación americana de bibliotecas de derecho). Los resultados deben ser observables, cuantificables y evaluables; por lo que las declaraciones de los productos finales del aprendizaje de los estudiantes incluidos los conocimientos, habilidades, competencias y actitudes, adquieren una trascendencia grande en cada uno de los niveles módulos, proyectos o al finalizar la carrera, y deben constar en los planes curriculares y en los sílabos de cada materia que debe especificar claramente los resultados o logros del aprendizaje.

Competencia. Sobre lo que significa una competencia, hay varias conceptualizaciones, entre ellas podemos mencionar: Van der Klink y Boon (2002) describen la competencia como "un concepto difuso". Desde un punto de vista positivo indican que es un término útil, pues ha reducido la brecha entre educación y los requisitos para desempeñar un trabajo. En el enfoque británico la competencia se refiere a la capacidad para cumplir con las normas de funcionamiento para los empleos y profesiones, tales como las desarrolladas para la National Vocational Qualifications (NVQ). En los EE. UU., las competencias se refieren a las habilidades, conocimientos y características de las personas, es decir, los rasgos, los motivos y el concepto personal, que contribuyen a la excelencia en el rendimiento. La perspectiva alemana destaca una visión holística de competencia. No es solo una colección aleatoria de habilidades y conocimientos. Las competencias se definen como los programas de acción integrados que permiten a las personas llevar a cabo sus diferentes actividades dentro de una profesión específica en el contexto de trabajo de manera adecuada. (Van der Klink y Boon, 2002).

Resultados de aprendizaje. Son enunciados acerca de lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender y / o sea capaz de demostrar, una vez terminado un proceso de aprendizaje. De acuerdo con el Comité de Mejoramiento de la Calidad -Universidad de Texas, URL5. Los resultados de aprendizaje describen lo que los estudiantes son capaces de demostrar en términos de conocimiento, destrezas y actitudes una vez completado un programa. Los resultados de aprendizaje se centran más en lo que el estudiante ha aprendido y no solamente en el contenido de lo que se le ha enseñado. Los resultados de aprendizaje se centran en lo que el estudiante puede demostrar al término de una actividad de aprendizaje.



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

2. MÉTODOS

El Sistema de Educación Superior del Ecuador, se encuentra compuesto por 64 Universidades y Escuelas Politécnicas divididas de la siguiente forma:

Tabla 2. Estratificación de IES

Régimen	#
Públicas	28
Particulares cofinanciadas	9
Particulares autofinanciadas	27
Además, por 300 Institutos técnicos y tecnológicos	

El diagnóstico en este caso se centra en la no conformidad con la normativa impuesta por el CEAACES, ejercicio que servirá de línea base para el estudio, se presenta a continuación un diagrama con 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, para el caso de estudio se ve 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, se describe a continuación el check list aplicado en las carreras seleccionadas aleatoriamente en las IES. De la provincia de Tungurahua.

3. RESULTADOS

Los resultados del checklist se presentan en la tabla a continuación.

Tabla 3. Resultados de la lista de verificación

		EVALUACIÓN TOTAL DE CUMPLIMIENTO	27,06 %	
DOCUMENTO	DETALLES	ESPECIFICACIONES	EXISTE SI/NO	POND
Pertinencia/Estado actual y prospectiva de la carrera. (21 OBS)			8/21	38,10 %
Documento del estado actual y prospectiva de la carrera	Información general de la carrera	denominación de la titulación	SÍ	4,76 %
		modalidad	SÍ	4,76 %
		duración de los estudios sin el trabajo de titulación	NO	0,00 %
		duración de los estudios con el trabajo de titulación	NO	0,00 %



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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

	fecha de la primera aprobación de la carrera	SÍ	4,76 %
	denominación del ente aprobador	SÍ	4,76 %
	fecha de la última aprobación	SÍ	4,76 %
	nombre del ente que aprobó	SÍ	4,76 %
	tabla con los datos de ingresos de estudiantes	NO	0,00 %
	número total de estudiantes número de graduados durante los procesos de los últimos tres años.	NO	0,00 %
Análisis de pertinencia de la carrera (el diseño de la carrera responde a)	Las necesidades del entorno provincial y local	NO	0,00%
	las necesidades del entorno nacional	NO	0,00%
	las necesidades del desarrollo científico - tecnológico	NO	0,00%
	los requerimientos de la planificación nacional y regional.	NO	0,00%
Resumen del estudio de la empleabilidad de los graduados	En relación con la evolución prospectiva del área de la carrera	NO	0,00%
	cuáles son los campos que se están desarrollando, que se prevé que se desarrollen a futuro	NO	0,00%
	qué medidas se ha tomado con respecto al currículo	SI	4,76%
Medidas que se ha tomado con respecto al currículo	con base en el análisis de la situación laboral real de los graduados	NO	0,00%
	se deberán adjuntar como evidencia, los instrumentos utilizados y la metodología estadística aplicada. El margen máximo del error deberá ser 10%.	NO	0,00%
PEDI institucional POA de la carrera		SI	4,76%
Plan de Mejoras de la carrera		NO	0,00%
Pertinencia/Seguimiento a graduados (10 OBS)			30,00%
Orgánico funcional de la carrera en el periodo de evaluación.	evidencia si el proceso de seguimiento a graduados está institucionalizado y sus actividades se reflejan en los documentos oficiales	SI	10,00%
Documento de procesos de la carrera vigente en el periodo de evaluación	evidencia si el proceso de seguimiento a graduados está institucionalizado y sus actividades se reflejan en los documentos oficiales	NO	0,00%
Documento mediante el cual se asignó formalmente a un responsable del seguimiento a graduados de la carrera, en el periodo de evaluación.		NO	0,00%
Informe del seguimiento a graduados del periodo de evaluación.	que contenga reportes y estadísticas de este proceso.	SI	10,00%
Encuesta realizada a los estudiantes de la carrera para indagar si conocen los resultados del seguimiento a graduados.		NO	0,00%
Plan de Mejoras de la carrera, de los últimos tres años anteriores al periodo de evaluación		NO	0,00%
Actas de cambios en la planificación curricular de la carrera en los últimos tres años anteriores al periodo		NO	0,00%



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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

Acta, que crea una Comisión de Evaluación Interna se definen sus funciones y sus miembros.		NO	0,00%
Informes generados por la Comisión de Evaluación Interna de la Calidad de la carrera		NO	0,00%
Visita in situ para verificar aplicación informática de gestión de la información		SI	10,00%
Pertinencia/Vinculación con la sociedad (26 OBS)			3,85%
VARIABLE: Número de profesores de la carrera que han participado en actividades de vinculación al menos 15 horas			
PROYECTO DE VINCULACION	perfil del proyecto	NO	0,00%
	el presupuesto	NO	0,00%
	los recursos necesarios	NO	0,00%
	el cronograma de trabajo	NO	0,00%
	informes de avance	NO	0,00%
	resultados	NO	0,00%
	beneficiarios	NO	0,00%
	estudios de impacto	NO	0,00%
Acta que asignó a un profesor a vinculación en el periodo de evaluación		NO	0,00%
Distributivo de horas de dedicación a vinculación	Se debe demostrar al menos 15 horas	NO	0,00%
Lista de profesores de la carrera en el periodo de evaluación.		SI	3,85%
Contratos de los profesores	debidamente legalizado (firmado por las partes)	NO	0,00%
	en el cual conste claramente el tipo de contratación	NO	0,00%
	el tiempo de dedicación del profesor	NO	0,00%
	el tiempo de duración del contrato	NO	0,00%
	la remuneración mensual o por horas	NO	0,00%
Planillas mensuales de aportes patronales al IESS	se especifica la remuneración mensual institucional	NO	0,00%
	el aporte patronal de cada profesor de la IES	NO	0,00%
VARIABLE: Número de estudiantes de la carrera que han participado en vinculación al menos 30 horas			
Facturas de pago		NO	0,00%
Comprobantes de retención del SRI		NO	0,00%
Lista de estudiantes de la carrera que han participado en vinculación		NO	0,00%
distributivo de horas de dedicación del estudiante a proyectos de vinculación		NO	0,00%
formatos que evidencien la participación de los estudiantes a partir de informes de actividades		NO	0,00%
Acta que asignó a un estudiante a vinculación		NO	0,00%
certificado de matrícula del estudiante en la carrera		NO	0,00%
Plan curricular/Perfil de egreso (4 OBS)			50,00%
Documento del Perfil de Egreso de la carrera	enunciados acerca de lo que se espera que el estudiante deba saber, comprender y/o sea capaz de demostrar una vez terminado un proceso de aprendizaje (ECTS, Manual del Usuario, 2005).	SI	25,00%



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

		El Perfil de Egreso es el conjunto de resultados de aprendizaje que debe demostrar el estudiante al término de la carrera	SI	25,00%
Documento del Perfil profesional de la carrera, vigente en el periodo de evaluación.		Es el estudio de las necesidades de los tipos de profesionales que demanda el medio en el que va a ejercer su profesion	NO	0,00%
		Es el análisis de las competencias que debe tener el profesional cuando termina su carrera	NO	0,00%
Plan curricular/Perfil Consultado (5 OBS)				0,00%
Perfiles consultados	Informe del análisis de los resultados	consultas realizadas en base a las encuestas a empleadores, graduados y profesionales de la carrera	NO	0,00%
		anexos las encuestas tabuladas y los instrumentos utilizados para las consultas a empleadores, graduados y profesionales de la rama.	NO	0,00%
		Documento de análisis de los planes de desarrollo nacional, regionales y locales	NO	0,00%
		de las políticas nacionales de ciencia y tecnología	NO	0,00%
		los estudios prospectivos realizados o consultados	NO	0,00%
Plan curricular/Malla curricular (7 OBS)				85,71%
Malla curricular	Malla curricular de la carrera aprobada y vigente en el periodo de evaluación	detalla las asignaturas y actividades del currículo a ser desarrolladas durante la formación profesional	SI	14,29%
		Los resultados del aprendizaje indicando su nivel (inicial, medio, final);	SI	14,29%
		el tipo de asignatura o actividad: obligatoria, optativa, práctica	SI	14,29%
		el grupo al que pertenece: ciencias básicas de la carrera e informática; ciencias de formación profesional; prácticas y laboratorios; y asignaturas de educación general	SI	14,29%
		la secuencia de las asignaturas y/o actividades: prerrequisitos, correquisitos	SI	14,29%
		El número de créditos que concede cada asignatura y/o actividad	SI	14,29%
		El nivel alcanzado por los estudiantes respecto a cada nivel I, M, F	NO	0,00%
Plan curricular/Programas de las asignatura (7 OBS)				0,00%
Programa de estudio de la asignaturas		Número total de créditos de las asignaturas que tienen PEA	NO	0,00%
		La secuencia de las asignaturas: prerrequisitos y correquisitos;	NO	0,00%
		El número de créditos que concede cada asignatura; 3. Los contenidos de cada asignatura;	NO	0,00%
		Los resultados de aprendizaje de la asignatura a ser desarrollados;	NO	0,00%
		Los mecanismos utilizados para evaluarlos y su relación con los resultados esperados en el perfil de egreso;	NO	0,00%



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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

	La bibliografía base y la bibliografía complementaria de la asignatura y;	NO	0,00%	
	Constancia de que la bibliografía ha sido revisada.	NO	0,00%	
Plan curricular/Prácticas pre profesionales (11 OBS)			27,27%	
VARIABLE: Lista de estudiantes que realizaron prácticas				
Prácticas pre profesionales	Documento de políticas en relación con las prácticas pre profesionales	SI	9,09%	
	Documento que contiene el procedimiento de practicas	establecido para la realización de las prácticas	SI	9,09%
		seguimiento de esta actividad por parte de los responsables en la carrera	SI	9,09%
	Documentos que certifiquen la supervisión y seguimiento de las prácticas	Por parte de los responsables de este proceso en la carrera.	NO	0,00%
	Informes periódicos de las prácticas pre profesionales	el nombre de la institución	NO	0,00%
		la fecha del informe	NO	0,00%
		el periodo que está reportando	NO	0,00%
		el responsable directo en la institución donde el estudiante realizó las prácticas	NO	0,00%
las actividades realizadas		NO	0,00%	
el nombre y la firma del estudiante y del responsable del seguimiento en la carrera		NO	0,00%	
	Actividades consistentes con el perfil de egreso de la carrera.	NO	0,00%	
Academia/Calidad profesores (20 OBS)			45,00%	
Evaluación docente	Documento institucional que contiene las políticas y/o procedimientos para la realización de la evaluación	SI	5,00%	
	Instrumentos de evaluación de los docentes de la carrera.	SI	5,00%	
	Informes de evaluación de los docentes, correspondientes a los dos últimos periodos anteriores	SI	5,00%	
	Documentos que contienen los programas de las asignaturas dos últimos periodos anteriores al periodo de evaluación	SI	5,00%	
VARIABLE:Número total de créditos tomados cuyo título de 4to nivel del profesor coincida				
Afinidad formación-docencia	Distributivo de las clases del docente	identificación	SI	5,00%
		su formación de posgrado	SI	5,00%
		cátedra que dictó en el periodo de evaluación	SI	5,00%
	número total de créditos que han tomado los estudiantes en la carrera	NO	0,00%	
	Lista de estudiantes de la carrera donde consten todas las materias que tomó el estudiante	NO	0,00%	
	Documentos de matrícula de los estudiantes debidamente legalizados.	Deben constar las materias que tomó el estudiante en el periodo de evaluación.	NO	0,00%



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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

VARIABLE: Número total de profesores de la carrera que tienen una maestría				
Formación de posgrado	Número total de profesores de la carrera que tienen un doctorado equivalente	solo el grado académico más alto	NO	0,00%
		Debe ser en el área del conocimiento en la que dicta la cátedra.	NO	0,00%
	Títulos de maestría	solo el grado académico más alto	SI	5,00%
		Debe ser en el área del conocimiento en la que dicta la cátedra.	NO	0,00%
		Número total de profesores de la carrera en el periodo de evaluación	SI	5,00%
	VARIABLE: Número de profesores que participaron en eventos de actualización científica			
Actualización científica	Certificados debidamente legalizados de la participación de los profesores en eventos		NO	0,00%
	Número total de profesores de la carrera en el periodo de evaluación		NO	0,00%
VARIABLE: Número de días de titularidad del profesor titular de la carrera				
Titularidad	Contratos de los profesores de la carrera	se especifica su titularidad	NO	0,00%
		Acción de personal, donde asigna una titularidad a un profesor	NO	0,00%
		Número total de profesores de la carrera en el periodo de evaluación	NO	0,00%
Academia/Dedicación (16 OBS)				
VARIABLE: Número de días como profesor a tiempo completo de cada profesor que dictó clases en la carrera				
Profesores de tiempo completo	Lista de docentes a tiempo completo (cuarenta horas de dedicación a la IES) que dictaron clases en la carrera		SI	6,25%
Estudiantes por profesor TC	Número de estudiantes de la carrera en el periodo de evaluación.		SI	6,25%
	Número de profesores TC de la carrera en el periodo de evaluación.		SI	6,25%
	Número de estudiantes de la carrera en el periodo de evaluación.		SI	6,25%
Carga horaria TC	Número de profesores TC de la carrera en el periodo de evaluación.		SI	6,25%
	Número de horas -clase dictadas por cada profesor a tiempo completo de la carrera,		SI	6,25%
	Distributivo de horas de clase al año, de todos los profesores a TC.		NO	0,00%
	Registros de asistencia a clases de los profesores		NO	0,00%
	Número total de profesores a tiempo completo de la carrera		SI	6,25%
VARIABLE: Número de asignaturas de la carrera que fueron dictadas por profesores visitantes de alto prestigio				
Profesores visitantes	Número de asignaturas de la carrera que fueron dictadas por profesores visitantes de alto prestigio		NO	0,00%



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

		la identificación y la formación de posgrado del docente que dictó la cátedra	NO	0,00%
	Malla curricular vigente	señalando si se trata de un profesor visitante nacional o extranjero	NO	0,00%
		Contrato o algún documento similar que formalice la relación del profesor visitante con la IES	NO	0,00%
Profesores MT/TP con ejercicio profesional	Número de profesores a medio tiempo o tiempo parcial que acreditaban experiencia mínimo de 5 años en cargos afines a las materias		NO	0,00%
	Hoja de vida del profesor TP/MT, con los certificados que acrediten su experiencia profesional, en áreas afines a la cátedra que dicta en la carrera		SI	6,25%
	Número total de profesores a medio tiempo o tiempo parcial		SI	6,25%
Academia/Producción Académica (15 OBS)				0,00%
VARIABLE: Número total de artículos publicados en revistas scopus o isiweb los últimos 3 años				
Producción científica	Artículos en formato PDF.	artículo publicado o aceptado para publicación	NO	0,00%
		adjuntar como primera hoja, la portada de la revista	NO	0,00%
		el índice de los artículos,	NO	0,00%
	Notificación de aceptación del artículo	Puede ser un correo electrónico del editor de la revista	NO	0,00%
	Promedio del número de profesores de la carrera de 3 años antes a la acreditación		NO	0,00%
VARIABLE: Número total de artículos publicados en revistas del catálogo de LATINDEX en los últimos 3 años				
Investigación regional	Artículos en formato PDF.	artículo publicado o aceptado para publicación	NO	0,00%
		adjuntar como primera hoja, la portada de la revista	NO	0,00%
		el índice de los artículos,	NO	0,00%
	Notificación de aceptación del artículo	Puede ser un correo electrónico del editor de la revista	NO	0,00%
	Promedio del número de profesores de la carrera		NO	0,00%
Producción académica	Número de libros revisados por pares, publicados por los profesores de la carrera en los últimos tres años	Portada, tapa y contratapa del libro.	NO	0,00%
		En la portada del libro debe constar el nombre del profesor como autor o coautor	NO	0,00%
		año de publicación, editorial, edición, ISBN, etc.	NO	0,00%
		Se debe adjuntar la parte del libro donde se evidencia la afiliación del profesor con la IES que presenta la publicación	NO	0,00%
	Libro físico.	Libro físico debe ser enviado al CEAACES.	NO	0,00%
Ambiente institucional/Administración (14 OBS)				21,43%
Encuentros y seminarios	Número de eventos organizados por la carrera o las	Publicidad de cada evento	NO	0,00%
		a través de la página web institución	NO	0,00%



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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

	unidades académicas vinculadas			
	Material publicitario generado para promocionar el evento		NO	0,00%
	Programación del evento, expositores y temas de las conferencias.		NO	0,00%
	Memoria del evento.	Documento en formato PDF que recoja la memoria del evento. Este documento solo en el caso de que se haya elaborado	NO	0,00%
Responsable académico	acción de personal de designación del cargo de coordinador a un profesor de la carrera		SI	7,14%
	Contrato o algún documento similar donde se evidencie el tiempo de dedicación a la IES del profesor coordinador.		NO	0,00%
	Hoja de vida del profesor coordinador con todos sus respaldos.		SI	7,14%
	Título académico del profesor coordinador	El título del profesor debe ser afín a la carrera que coordina	SI	7,14%
Apoyo a la inserción profesional	Documento donde se establecen las políticas y normatividad de apoyo a la inserción profesional de los estudiantes.		NO	0,00%
	Lista de graduados que han conseguido empleo por gestiones realizadas por la universidad o la carrera en actividades afines a su formación		NO	0,00%
	Oficios, cartas, convenios o cualquier documento similar, que permita evidenciar las gestiones para viabilizar la inserción labora		NO	0,00%
	Programas y/o proyectos orientados a facilitar o crear puestos de trabajo para los estudiantes.	documentación completa	NO	0,00%
		lista de estudiantes del programa	NO	0,00%
Seguimiento del sílabo	Documento de políticas y/o normativa para la realización del seguimiento del sílabo por parte de los estudiantes		NO	0,00%
	Informes de los estudiantes encargados al coordinador de la carrera		NO	0,00%
Ambiente institucional/Infraestructura biblioteca (6 OBS)				33,33%
Bibliografía básica	Número de ejemplares físicos de los libros de las asignaturas tomadas para evaluación		NO	0,00%
	Malla curricular de la carrera vigente en el periodo de evaluación	muestra de una asignatura por cada nivel de estudios de la carrera	SI	16,67%
	Programa de estudio de las asignaturas, aprobado y en vigencia		NO	0,00%
	Catálogo de los libros existentes en la biblioteca de la carrera		NO	0,00%
Bibliotecas virtuales	Número de estudiantes que cursaron la asignatura en el periodo de evaluación.		SI	16,67%
Calidad bibliográfica	Catálogo de los libros físicos y virtuales existentes en la biblioteca		NO	0,00%
Ambiente institucional -Infraestructura/Laboratorios y/o instalaciones (4 OBS)				0,00%
Funcionalidad	Inventario de equipos de los diferentes laboratorios		NO	0,00%
	Facturas de compra de los equipos, convenios de uso, contratos de alquiler o cualquier documento similar		NO	0,00%
	Plan de mantenimiento de los equipos.		NO	0,00%
	Registros del mantenimiento de los equipos.		NO	0,00%



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

Suficiencia	eval in situ			
Estudiante (20 OBS)				15,00%
VARIABLE: Número de horas dedicadas a tutorías por parte de los profesores				
Tutorías	Documento de planificación de las actividades académicas del profesor		NO	0,00%
	Registros, agenda, o cualquier documento similar que evidencie la realización de las tutorías a los estudiantes		SI	5,00%
	Número total de estudiantes de la carrera en el periodo de evaluación.		SI	5,00%
Eficiencia terminal	número de estudiantes que ingresaron 6,5 años antes del periodo de evaluación		NO	0,00%
	Lista de estudiantes que ingresaron al primer nivel de la carrera en los periodos solicitados en la variable		NO	0,00%
	Documento de matrícula de cada estudiantes, que certifique su ingreso al primer nivel de la carrera,		NO	0,00%
	Número de estudiantes de estas cohortes que se graduaron		NO	0,00%
	Actas de graduación de los alumnos de la lista de graduados		NO	0,00%
VARIABLE: Número de estudiantes que fueron admitidos en la carrera dos años antes del periodo de evaluación, y se encontraban matriculados en el periodo de la evaluación				
Tasa de retención	Lista de estudiantes que fueron admitidos dos años antes del periodo de evaluación en la carrera, y se encontraban matriculados en el periodo de evaluación en la misma carrera		NO	0,00%
	Documentos debidamente legalizados que formalizan la matrícula del estudiante		NO	0,00%
Nivelación	Documento que contenga las políticas y normativa relacionadas con cursos de nivelación		NO	0,00%
	Sílabo de este curso de nivelación.		NO	0,00%
	Planificación de los cursos de nivelación del periodo de evaluación		NO	0,00%
	Lista de estudiantes que recibieron estos cursos de nivelación en el periodo de evaluación.		NO	0,00%
	Certificados de matrícula o inscripción de los estudiantes a los cursos de nivelación.		NO	0,00%
	Registro de las notas obtenidas por los estudiantes al finalizar el curso de nivelación		NO	0,00%
	Lista de los estudiantes que aprobaron el curso de nivelación	en el caso de que la aprobación del curso sea un requisito previo a la matrícula en el primer nivel de la carrera	NO	0,00%
VARIABLE: Número de estudiantes que realizaron sus prácticas pre profesionales				
Prácticas pre profesionales	Número total de estudiantes del último año de la carrera.		SI	5,00%
Participación estudiantil en la autoevaluación de la carrera	Documento de políticas y/o normativa referente a la participación estudiantil en la autoevaluación de la carrera		NO	0,00%
	Actas de reuniones, o resoluciones para tratar temas de autoevaluación, que evidencien la participación de los estudiantes		NO	0,00%

4. DISCUSIÓN

Para la presente investigación se ha desarrollado esta etapa en la parte metodológica encontrado una conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio de Educación Superior



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

del 27,06 % y con los requisitos de la norma de calidad ISO 9001 2008 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 9001:2008. Por ello, y con el fin de ser efectivos en esta tarea, conviene preparar un cuestionario que ayude.

Después de la evaluación se resume los siguientes datos:

Tabla 3. Resultados por subsistema de gestión de calidad

Resumen gráfico del análisis del contexto interno			
ISO 9001 2008	ELEMENTO CLAVE	NIVEL DE MADUREZ	OBSERVACIONES
4	Sistema de gestión de calidad de la organización	1,50	
5	Responsabilidades del equipo directivo	1,83	
6	Gestión de los recursos de la organización	2,27	
7	Realización de los servicios que realiza la empresa	1,00	
8	Medición, análisis y mejora de los servicios y del SGC	1,00	
TOTAL			1,52



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

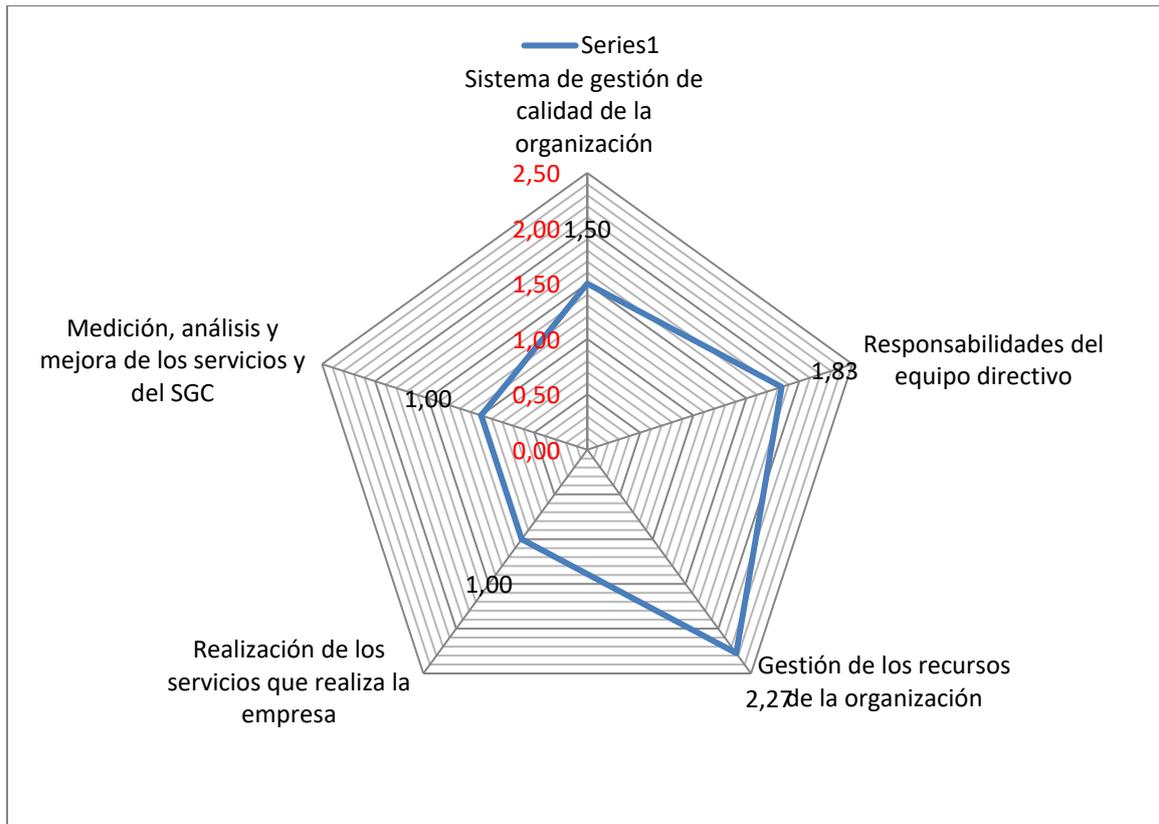


Figura 1. Análisis del contexto interno

5. CONCLUSIONES

En conclusión se puede inferir, hasta ahora, que los países interesados 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.



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

6. REFERENCIAS

- ACCOUNTABILITY. (2007). Promoting accountability innovations for sustainable development. Extraído en marzo de 2009 desde <http://accountability.org>
- AENOR (2007). Guía RSE 165010. Ética. Sistema de Gestión de la Calidad de las empresas. Madrid. España. Benítez, E. (2007). Exigencia, prudencia y fortuna: Una historia de la Calidad en MAC. En MAC: Empresa y familia, medio siglo de Energía. Casos empresariales colombianos. Grupo Editorial Norma.S.A. Bogotá. Colombia.
- ALBAREDA V., L. (2009). La contribución de las autoridades privadas a la gobernanza global: las élites empresariales en las iniciativas de Calidad de la Empresa. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona. España.
- AVILA MOGOLLON, Ruth Maritza. (2000) El AHP (Proceso Analítico Jerárquico) y su aplicación para determinar los usos de las tierras: el caso de Brasil. Informe Técnico no 2, del Proyecto Regional "Información sobre tierras y aguas para un desarrollo agrícola sostenible" (Proyecto GCP/RLA/126/JPN). Santiago.
- Ley Orgánica de Educación Superior – LOES, Registro Oficial No. 298, de 12 de octubre de 2010,
- Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento General, RO/526 de 2 de septiembre del 2011,
- LOMBADA, G.; BALDRICH, E. (2004). Sistemas de Gestión y el mejoramiento continuo de las organizaciones. En: Normas & Calidad. Revista del Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación. Revista de colección. Año 19. No.61. Segundo trimestre. Bogotá. Colombia.
- NORTON David, KAPLAN Robert, (1997) “Cuadro de Mando Integral”, Segunda Edición, Gestión 2000, Barcelona – España, 322 p
- NTC -ISO 9001:2008 (2008). Norma Técnica Colombiana. Sistemas de Gestión de la Calidad - requisitos. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Noviembre. Bogotá, D.C.



Accreditación 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.

Revista Publicando, 4 No 12. (1). 2017, 679-702. ISSN 1390-93

ORTIZ, Hugo. Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008: Método basado en experiencias para la implementación, revista Sistemas y Calidad Total.com, 2013.

Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, 22 de enero de 2009.

REVISTA VISIÓN. Marzo de 2010

RONDA PUPO, G. (2006), Dirección Estratégica, Constructo y Dimensiones, La Habana, Editorial Ciencias Sociales.

UNAP - LUNA OSORIO LUIS: Ecuador: Proyección 2020. Quito, Ecuador. 2010