MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR LATINOAMERICANA

MSc. Viviana Coello, Profesora Titular a Tiempo Completo, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, viviana.coellot@ug.edu.ec

MBA. Leyla Flores, Profesora Titular a Tiempo Completo, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, leyla.floresc@ug.edu.ec

Phd. Dayana Ilumyt Lozada Núñez, Profesor Titular a Tiempo Completo, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, dayana.lozadan@ug.edu.ec

Resumen

Las exigencias de un entorno educativo cambiante hacen que el tema de la calidad de la educación y en sí del sistema de educación superior sea materia de constante análisis. Los sistemas de gestión de calidad no solo proporcionan estándares para la gestión empresarial, algunos se han adaptados a nivel educativo. El presente trabajo analizó los sistemas de gestión de la calidad utilizados en las universidades latinoamericanas mejor posicionadas, usando como ranking de referencia el ARWU que enlista un top de 500 universidades a nivel mundial, con la finalidad de identificar las mejores prácticas y ver cómo estas se podrían adaptar al contexto ecuatoriano. Los resultados de la misma dieron solo 4 países de Latinoamérica que se encuentran dentro del ranking, estos son: Chile, México, Argentina y Brasil, este último es el único país que la primera en el ranking nacional es una universidad privada. Profundizando en los sistemas de gestión de calidad que están usando en su mayoría las IES, de los dos más usados se encuentran el European Foundation for Quality Management (EFQM) y el International Standard Organization (ISO) 9001, pero las universidades estudiadas usan este último, es decir, han adaptado y se han comprometido a seguir una serie de normas pre-establecidas en los cuales organismos externos evalúan. Analizando el caso de Ecuador, este tiene como materia pendiente la adopción de normas de gestión de la calidad. En la actualidad solo se limita a respetar principios básicos de calidad que establece la ley, evaluables cada cierto periodo por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad (CEAACES), siendo el objetivo final actualmente la acreditación, aunque a nivel país queda pendiente el pensar que más allá de un trabajo para acreditar, la universidad debe convertirse en institución de calidad.

Palabras claves

Calidad en la Educación; Instituciones de Educación Superior; Gestión de la calidad, Normas.

Abstract

The demands of a changing educational environment make the quality of education and the higher education system itself a matter of constant analysis. Quality management systems not only provide standards for business management, some of them have been adapted to the educational level. This work analyzed the quality management systems used in Latin American universities that are best positioned using ARWU as the reference ranking, which lists a top 500 universities worldwide in order to identify best practices and see how they could be adapt to the ecuadorian context. The results of the same gave only 4 countries of Latin America that are within the ranking, these are Chile Mexico Argentina and Brazil, the last one is the only country that the first in the national ranking has a private university. Deepening in the quality management systems, the two most commonly used by the IES are the European Foundation for Quality Management (EFQM) and the International Standard Organization (ISO) 9001 but the universities studied use the latter, in other words they have adapted and are committed to following a series of pre –established policies, in which external organizations evaluate. Analyzing the case of Ecuador, it has pending the adoption of quality management standards. Actually, it is limited only to respect basic principles of quality established by the law evaluable from time to time by the Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad (CEAACES). The final objective should be quality assurance university level instead of accomplished accreditation standards.

Keywords

Quality in higher education, Education institutions, Quality Management Standards.

Introducción

La búsqueda constante de la calidad dentro del sistema educativo se ha convertido en uno de los principales objetivos tanto de las Instituciones de Educación Superior (IES) así como de los organismos evaluadores, algunas por un proceso de mejora continua y otros por lograr la inclusión en los principales ranking mundiales, entre ellos el *Times Higher Education World University Rankings (THE)*, el *Academic Ranking of World Universities (ARWU)*, o el *World University Rankings (QS)* o para que sean categorizadas y/o acreditadas como en el caso ecuatoriano.

El objetivo principal del manejo de un sistema de calidad total es crear dentro de la organización un clima en el que todos los recursos sean utilizados creativa y eficientemente dando confianza al personal en la gestión, y a los clientes (Vinni , 2007). En el ámbito educativo algunos modelos de gestión de calidad se centran en la búsqueda de los puntos fuertes y los puntos débiles de la institución, centrándose en la relación entre su personal, sus procesos y sus resultados como lo hace el Modelo de Excelencia EFQM, otros se basan en los procesos que producen un producto o servicio y no en el producto/servicio en sí mismo como lo hace el International Standard Organization (ISO) 9001.

Es así, que puede entenderse como una buena práctica de las IES el manejo de un modelo de gestión de la calidad, por esto el presente trabajo será desarrollado con el fin de analizar los sistemas de gestión de la calidad utilizados en las universidades latinoamericanas del ranking ARWU, el top 500 de las mejores a nivel internacional, para la identificación de los modelos que se pueden adaptar al contexto ecuatoriano.

Se aborda en primera instancia las distintas concepciones de gestión de la calidad en la educación superior, desde el surgimiento hasta los modelos vigentes. Posteriormente se seleccionaron los países latinoamericanos que se encuentran dentro del ranking ARWU para identificar los modelos de gestión de calidad que utilizan, así como el porqué de la elección del mismo. Finalmente se analiza el caso ecuatoriano revisando los avances que

este ha tenido frente a gestión de calidad o políticas en este tema y cuáles son los retos de las IES en esta materia.

Desarrollo

1. Gestión de la calidad en la Educación Superior

El concepto de calidad apareció después de la Segunda Guerra Mundial, el primer uso del término fue describir si los productos industriales eran buenos, malos, medios o excelentes, tienen las características necesarias o no y en qué nivel. Hacer una definición exacta y común de la calidad es difícil porque puede tener diferentes significados en diferentes culturas, campos y países, sin embargo, generalmente la gente usa este término para señalar algo con buenas características o estándares. La tendencia es usar este término con un significado positivo, pero el caso no es siempre el mismo cuando lo evaluamos académicamente. La calidad se puede definir como un grado o valor de algo tal, como lo mejor de un producto o servicio y que tiene un proceso continuo de evaluación de productos o servicios en relación con su grado de satisfacción para cumplir requerimientos deseados. (Sari, Firat, & Karaduman, 2016)

El diccionario de la Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie y etimológicamente significa “qualistas-atis”. Aunque también se asocian a este concepto términos como “superioridad o excelencia”.

El concepto de calidad en la educación superior se ha convertido en un asunto cada vez más importante para las instituciones que debaten sobre educación. El aseguramiento de la calidad se ha utilizado para el mejoramiento general de las instituciones en su administración. A medida que la demanda de educación superior ha aumentado, también ha aumentado la demanda por su responsabilidad, fiabilidad y el valor del dinero (Harvey & Askling, 2003).

Los conceptos de calidad y aseguramiento de la calidad día a día ganan importancia y se vuelven más populares en el mundo. En materia de educación superior uno de los objetivos más importantes es hacer que ella se vuelva competitiva, transparente, diversificada y líder al tener alta calidad y produciendo desarrollo socio-económico sostenible y sustentable. El aseguramiento de la calidad proporciona y garantiza alta calidad en la enseñanza, aprendizaje, investigación y conduce al aumento de movilidad estudiantil mediante el reconocimiento mutuo y comparabilidad de títulos (Kecetep & OzKan, 2014).

La base de los sistemas de gestión de la calidad está constituida por la implementación de una serie de procedimientos documentados que se utiliza para demostrar que tiene en operación un sistema de calidad controlado y que cuenta con la capacidad para la producción de bienes y servicios con calidad, proporcionando cierta garantía al cliente.

En la educación superior el cliente y usuario son los estudiantes y el producto son los conocimientos y la formación adquirida. También existen otras personas interesadas en este sistema como los padres de familia, el sector productivo, el Estado y la sociedad en general que se ven afectados directa o indirectamente por los resultados de la calidad de los procesos de formación y por consiguiente, de la calidad del servicio y los procesos educativos y formativos del profesional.

2. Modelos de gestión de la calidad en las IES

Cómo menciona Días (2012) la “educación de calidad es aquella que cumple satisfactoriamente su función de contribución a los proyectos y procesos de emancipación de los individuos y de las sociedades” (p.613). Sin embargo, en el campo de la educación superior, para asegurar la gestión de la calidad actualmente se utilizan varios modelos, en dependencia de las características de las IES. Entre los modelos más utilizados, que establecen estándares internacionales, destacan:

- European Foundation for Quality Management (EFQM)

- International Standard Organization (ISO)

En 1991 la **European Foundation for Quality Management (EFQM)** desarrolló el modelo europeo de excelencia que fue utilizado en 1992 como referencia para la evaluación de los candidatos al Premio Europeo de la Calidad, considerado un modelo de calidad total que busca tangibilizar los principios de calidad.

Según (Camisón, Cruz, & Gonzalez, 2006) el Modelo de Excelencia de la EFQM (Figura 1) busca identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de una empresa, centrándose en la relación entre su personal, sus procesos y sus resultados. Los nueve elementos que constituyen el modelo están organizados en Agentes Facilitadores y Resultados.

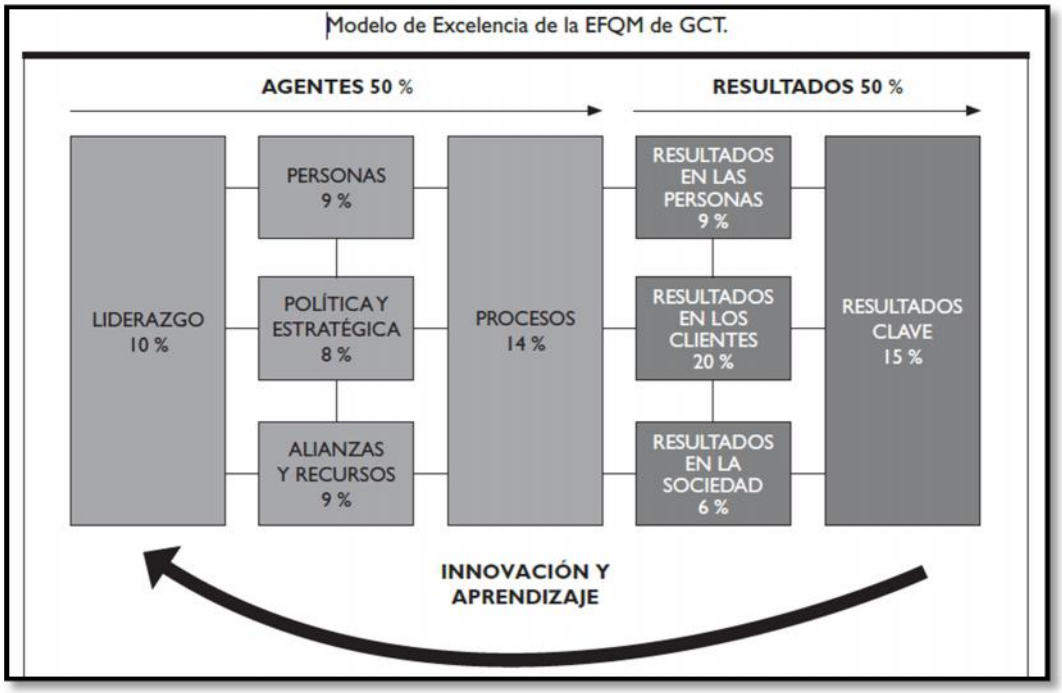

Figura 1. Modelo EFQM
Fuente: (Camisón, Cruz, & Gonzalez, 2006)

Este modelo constituye un sistema de gestión que pone el énfasis en mantener un liderazgo en la consecución de la calidad, formular las políticas y estrategias a seguir, alcanzar una dirección adecuada de los recursos y el personal, y orientar el diseño de todos los procesos de la empresa al cliente, de cara a lograr unos resultados: satisfacción

del cliente, satisfacción del personal, un impacto positivo en la sociedad y unos resultados económicos excelentes que permitan mantener una ventaja competitiva sostenida. Es necesario subrayar la interrelación de los criterios, así como el carácter dinámico de éstos.

Los criterios del modelo son: liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos, productos y servicios. En la Figura 2, se muestran los conceptos fundamentales del modelo:

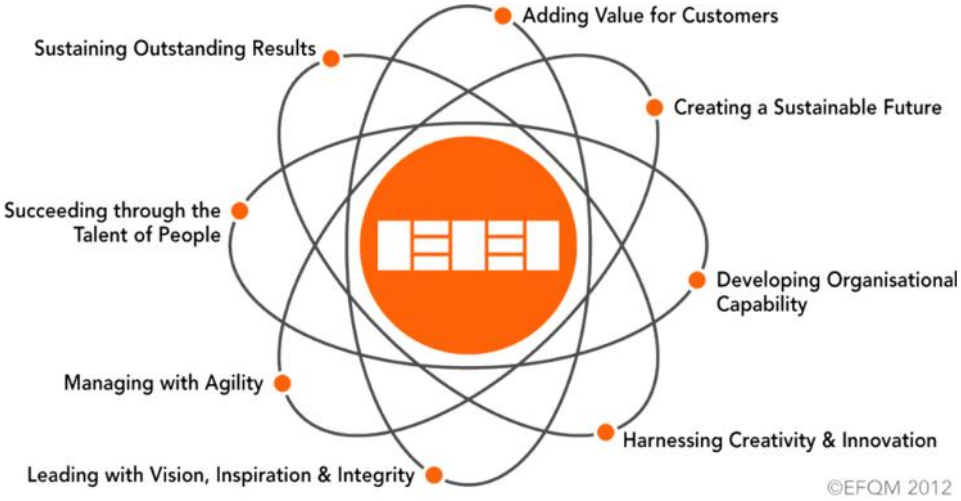

Figura 2. Conceptos fundamentales del modelo EFQM

Fuente: http://www.efqm.org/efqm-model/fundamental-concepts

Por su parte la **International Standard Organization (ISO, 1985),** y particularmente la familia de las ISO 9000 corresponden a los índices de referencia de las mejores prácticas de la gestión de la calidad, y es la certificación que se hace a cada parte de la organización

Dentro de la familia ISO 9000 se encuentran:

- ISO 9000: "Sistemas de gestión de calidad - Principios básicos y vocabulario". La norma ISO 9000 describe los principios de un sistema de gestión de calidad y define la terminología
- ISO 9001: “Sistemas de gestión de calidad - Requisitos". La norma ISO 9001 describe los requisitos relacionados a un sistema de gestión de calidad, ya sea

para uso interno o para fines contractuales o de certificación. Por lo tanto, esta norma es un conjunto de requisitos que las compañías deben respetar

- ISO 9004: "Sistemas de gestión de calidad - Instrucciones para mejorar el rendimiento". Esta norma, que no está diseñada con fines contractuales sino para uso interno, se centra particularmente en la mejora constante del rendimiento
- ISO 10011: "Instrucciones para auditar gestiones de calidad y/o sistemas de gestión del entorno".

Es importante tener en cuenta que la certificación se basa en los procesos que producen un producto o servicio y no en el producto/servicio en sí mismo. La ISO 9000 está basada en 8 principios de la gestión de la calidad:

1. Enfoque en el cliente
2. Liderazgo
3. Participación de las personas
4. Enfoque basado en procesos
5. Sistema de gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque fáctico para la toma de decisiones
8. Relaciones proveedor mutuamente beneficiosas

Estos dos modelos son aplicables a la educación superior, y como mencionan García y Acosta (2012)

> **(…)** uno de los retos que asume la norma ISO y el Modelo EFQM, es comprender las necesidades actuales y futuras de los estudiantes, para satisfacer las necesidades de las familias y de los estudiantes ofreciendo garantía en el servicio que se ofrece, esforzándose para responder las expectativas que estos tienen” (p.77).

Para Kasperaviciute (2013) existen varios beneficios de la aplicación de estos dos modelos en la gestión de la calidad de instituciones de educación superior, misma que se resumen en la Tabla 1.

Tabla 1. Motivos de aplicación de los modelos

	ISO 9001 estandar	Frecuencia (de 14)	EFQM modelo excelencia	Frecuencia (de 9)
GENERAL	Motivos externos			
	Debido a la competitividad en el mercado (1;2;3;4;5;6;7)	7 (50%)	Debido a la competitividad en el mercado (1;2;3;4;5;6;7)	4 (44%)
	Debido a la presión/requerimientos de los stakeholders (3;4;6;8)	4 (29%)	Debido a la presión/satisfacción de las necesidades de los stakeholders (18;19;20)	3 (33%)
	Debido a requerimientos pais (2;9)	2 (14%)	Debido a requerimientos pais (16;21)	2 (22%)
	Motivos internos			
	Debido a la mejora de los procesos y procedimientos (incluida la documentación) (1;2;5;8;11;12;13)	7 (50%)	Debido a la mejora de los procesos de rendimiento (academicos y administrativos) (16;19;22;23)	4 (44%)
	Debido a la mejora del rendimiento y la eficacia (4;12)	2 (14%)		
	Debido a la mejora de la gestión (12;14)	2 (14%)	Debido a la mejora de la gestión (19;22)	2 (22%)
ESPECÍFICOS DE MEDIOS PARTICULARES	Motivos externos			
	Debido a la mejora de la imagen (2;10;11)	3 (21%)	Debido a la oportunidad de participar en el programa nacional de premios (17)	1 (11%)
			Debido a los requisitos europeos de HE	1 (11%)
	Motivos internos			
	Debido a la definición clara de los objetivos y la política de calidad (5;8;11)	3 (21%)	Debido a la autoevaluación(16;17;21)	3 (33%)
	Debido a la definición clara de los roles, rendición de cuentas y responsabilidades (1;2;8)	3 (21%)	Debido a la evaluación externa(17;16)	2 (22%)
	Debido a la necesidad permanente de mejorar la calidad (1;8)	2 (14%)	Debido a la falta de recursos / la utilización más eficaz(18;20)	2 (22%)
	Debido a los requerimientos del liderazgo (6;15)	2 (14%)	Debido a la mejora de los servicios prestados(20;24)	2 (22%)
	Debido a la identificación de los problemas de calidad (2)	1 (12%)	Debido a las política y estrategia más eficaces(18;20)	1 (11%)
			Debido al establecimiento del QAS claro (23)	1 (11%)
			Debido a la integración de las otras iniciativas y herramientas de gestión(22)	1 (11%)
			Debido a la visión más holística del negocio(22)	1 (11%)
			Debido al benchmarking(22)	1 (11%)
			Debido a la mejora del liderazgo(19)	1 (11%)

[1] Misiūnas, 2007; [2] Singh et al., 2006; [3] Hutyra, 2007; [4] Thonhauser et al., 2006; [5] Yun-Yao et al., 2004; [6] Lundquist, 1997; [7] Papadimitriou, 2010; [8] Sohail et al., 2003; [9] Senčila et al., 2007; [10] Leskauskaitė et al., 2012; [11] Gelders et al., 1995; [12] Tucci et al., 2007; [13] Ruževičius et al., 2007; [14] Chaudhry et al., 2011; [15] Moreland et al., 1998; [16] Spasos et al., 2008; [17] Farana, 2007; [18] Steed, 2002; [19] McAdam et al., 2000; [20] Hides et al., 2004; [21] Tari, 2010; [22] Davies et al., 2007; [23] Steed et al., 2005; [24] Tari, 2007.

Fuente: ''Social Transformations in Contemporary Society'', 2013

Según Hutyra: 2012, citado por Kasperaviciute (2013) los motivos externos generales para el uso tanto de la norma ISO 9001 como la EFQM EM, las más comunes es que se

consideran "armas" competitivas que responden a los retos del mercado. Las universidades que se encuentran en el entorno competitivo deben convertirse en instituciones proveedoras de servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes, por lo tanto, el certificado ISO 9001 es una evidencia de que una universidad se gestiona adecuadamente, se identifican las necesidades de los clientes y se establece el ambiente de satisfacer sus necesidades. (p.85)

3. Mejores prácticas en la aplicación de modelos de gestión de calidad en Latinoamérica.

Dentro de esta investigación se ha tomado como objeto de estudio las universidades públicas de Latinoamérica, para analizar los sistemas de gestión de la calidad que utilizan. Con el propósito de seleccionar universidades con altos niveles de desempeño, se consultó el ranking ARWU, entre los meses de junio y julio del 2017, para conocer los países latinoamericanos que se encuentran posicionadas en el top de las 500 mejores a nivel internacional, de los cuales sólo aparecen 4 países, Brasil, Argentina, Chile y México. Todos estos países, excepto Chile han logrado mantener al menos una de sus universidades dentro de las 200 principales, durante el 2012 al 2016.

A partir del análisis realizado de las 8 universidades posicionadas dentro de los primeros lugares del ranking se logró obtener información solo de 4 universidades acerca de los sistemas de gestión de calidad que utilizan (Tabla 2), las cuales se encuentran ubicadas en México, Argentina y Chile. En el caso de Brasil, solo se pudo obtener información de 1 universidad.

Tabla 2. Universidades latinoamericanas ubicadas en el Ranking de Shangai que tienen gestión de calidad.

Pais	Rankig pais	Institución	Ranking Shangai 2017	ISO	EFQM
Brazil	2-4	Federal University of Minas Gerais	301-400	✓	
México	1	National Autonomous University of Mexico	151-200	✓	
Argentina	1	University of Buenos Aires	151-200	✓	
Chile	1	University of Chile	301-400	✓	

Las universidades brasileras de las que no se obtuvo información respecto al sistema de gestión de calidad que utilizan son: Federal University of Rio de Janeiro, Universidad Estatal Paulista, Federal University of Rio Grande do Sul, University of Campinas.

Representando a México se encuentra en el ranking la Universidad Autónoma de México universidad pública que aparece entre las posiciones 151 - 200 del ARWU y desde el 2004 tiene implementado la Norma ISO 9001, siendo la base para su sistema de gestión de la calidad. Como se mencionó anteriormente, está universidad con el uso de la norma busca mejorar la calidad de los procesos y procedimientos administrativos siguientes:

- Procesos operativos
- Talento Humano
- Presupuesto, Bienes y suministros
- Servicios generales

La certificación de su sistema de gestión de la calidad ha contribuido a lograr su principal objetivo de ser la más competitiva del país.

En Argentina, la Universidad de Buenos Aires a través del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) logró el proceso de certificación de calidad bajo Norma IRAM – ISO 9001-2008 para toda la subsecretaría de Asuntos Jurídicos. El sistema de Gestión de Calidad fue aprobado por el IRAM e IqNet (Universidad de Buenos Aires, 2014). Actualmente se encuentra en proceso de certificación de otras áreas.

Por su parte la Universidad de Chile posee a la actualidad una Unidad Central del Sistema de Gestión de Calidad (OTEC) que se creó por Decreto Exento N°0028768, el año 2010, adscrita a los Servicios Centrales de la Universidad y dependiente de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Gestión Institucional (Universidad de Chile, 2017)

La Unidad presta servicios a las Unidades de Capacitación de la Universidad que componen los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) Universidad de Chile, acreditados para la ejecución de seminarios, cursos y diplomas a través de la

utilización de la franquicia Sence (SENCE, 2017). Se encarga principalmente de la mantención de la certificación ISO 9001:2008 y NCh 2728:2003 (Sence-OTEC) y del aseguramiento de la calidad de los procesos y el cumplimiento de la normativa vigente mediante la implementación de actividades de mejora en conjunto con las Unidades OTEC.

Luego del análisis realizado a las universidades latinoamericanas que tienen los mejores resultados en el ranking ARWU podemos concluir lo siguiente:

- Los países que tienen las universidades mejor raqueadas dentro de Arwu son México, Brasil, Chile y Argentina.
- Los países que tienen las universidades en las mejores posiciones del ranking son Chile y México.
- Las universidades en su mayoría han adoptado sistemas de gestión de calidad dentro de sus procesos claves
- El sistema de gestión de calidad adoptado ha sido el ISO 9001-2008.

4. Retos para el aseguramiento de calidad en las IES ecuatorianas.

Dentro del marco que ha dado inicio a las transformaciones del sistema de educación ecuatoriano tenemos el legal regulatorio. En este sentido la Ley Orgánica de Educación Superior (2010) establece:

> **Art. 93.- Principio de calidad.-** El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente.
>
> **Art. 96.- Aseguramiento de la calidad.-** El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, está constituido por el conjunto de acciones que llevan

a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras, programas académicos, a las instituciones de educación superior y también a los consejos u organismos evaluadores y acreditadores.

(Espinoza, 2016) Manifiesta que:

> El Consejo de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad (CEAACES) tiene planificado una nueva evaluación obligatoria para el año 2018, lo que permitirá que haya una nueva tipología de Universidad. Con esta nueva evaluación se piensa medir el modelo evaluación aplicado y se espera un mejoramiento significativo por parte de las universidades lo que les permitirá recategorizarse, ya que en este tiempo han estado en constantes cambios y mejoras, enviando información y documentación de los procesos internos que están ajustando para buscar mejor ubicación en las categoría y como fin principal buscar la excelencia y el mejoramiento de la calidad de la Educación Superior. Para esta evaluación está previsto que del resultado solo queden tres categoría: “A”, “B”, “C”, y las que no hayan presentados mejora durante este periodo de tiempo, tendrán que cesar sus actividades. (p.215)

Es decir, que el Ecuador ha convertido a la evaluación de la calidad en un proceso permanente y sistemático que supone un seguimiento continuo a cargo del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad (CEAACES) desde el año 2012, anteriormente el proceso lo realizaba el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA), de allí que hasta la fecha las Instituciones de Educación Superior han pasado por tres procesos de evaluación como se puede observar en la tabla 3

Tabla 3 Clasificación de las Universidades Ecuatorianas

Año	Ente evaluador	Universidades evaluadas (#)	Categorías
2009	CONEA	68	A – 11 Universidades. B – 9 Universidades. C – 13 Universidades. D – 9 Universidades. E – 26 Universidades.
2013	**CEAACES**	41	A – 3 Universidades B – 18 Universidades C – 14 Universidades D – 6 Universidades

Elaboración: Autora
Fuente: http: http://www.ceaaces.gob.ec

De los dos procesos mencionados en la tabla anterior puede observarse que desaparecieron las Universidades que se encontraban en la categoría E (2008), actualmente existen 4 categorías, pero el CEAACES (2013) manifiestaba “Las instituciones que se encuentran categorizadas como A, B y C están acreditadas dentro del Sistema de Educación Superior del Ecuador. Por otro lado, las instituciones pertenecientes a la categoría D deberán cumplir con un plan de fortalecimiento institucional que les permita ubicarse por lo menos en la categoría C” (p.31)

Aunque la acreditación es el producto final del cumplimiento de los estándares evaluables por el ente regulador impuesto, es realmente lo procesos, de calidad, a lo que deben apuntar las IES, como menciona CEAACES (2013) “El objetivo principal del proceso de evaluación es el aseguramiento de la calidad de la educación superior(…)” (p.3), pues dentro de este proceso de transformación han existido cierre de universidades que no estaba cumpliendo con estándares mínimos de calidad en los indicadores de: vinculación con la sociedad, recursos e infraestructura, organización, investigación, estudiantes y academia.

Las Universidades ecuatorianas deben trabajar en función del concepto de la mejora continua y la calidad total, más no en el simple cumplimiento de requerimientos de entes externos sino de sus clientes. A medida que se haga costumbre trabajar por los resultados y los mejores productos a la sociedad las universidades podrán alcanzar estándares comparables a nivel internacional una forma de hacerlo, al igual que las que actualmente se encuentran en el ranking ARWU es empezar por adoptar un modelo de gestión de calidad que mejore sus procesos, administrativos y académicos.

Conclusiones

La gestión de calidad es un tema que ha sido tenido en cuenta no solo para la mejora de la gestión en el ámbito empresarial, sino también en organizaciones sin fines de lucro como son las instituciones de educación superior públicas, tanto a nivel internacional como local. Con el propósito de establecer estándares internacionales se han

desarrollado varios modelos de gestión de calidad, entre los que destacan el ámbito de la educación superior el EFQM y la Norma ISO 9001.

Entre las universidades mejor posicionadas de Latinoamérica, según el ranking ARWU 2017, se encuentran universidades de Brasil, Chile, México y Argentina. A partir del análisis se identificó que, de estas, el 50%, utiliza sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001, en sus procesos. Del otro 50% no se tienen datos relevantes de las prácticas utilizadas para mantenerse dentro de los rankings. Sin embargo, habría que hacer una revisión más exhaustiva para determinar si tienen y cuál es su política de calidad dentro de sus procesos. No obstante, los resultados obtenidos demuestran que la aplicación de la Norma ISO 9001, es una de las prácticas más utilizadas entre las universidades latinoamericanas con resultados relevantes a nivel internacional.

En Ecuador, Por tanto, se debería considerar como una de las estrategias de las universidades, con el fin de elevar la calidad y posicionarse en el ámbito educativo internacional, la adopción de la norma ISO 9001.

Referencias bibliográficas

ASQ - The Global voice of quality. (10 de Junio de 2017). *ASQ - Learn about quality*. Obtenido de https://asq.org/

Camisón, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestión de calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* doi:10: 84-205-4262-8; 13: 978-84-205-4262-1

Chile, U. d. (2017). *http://www.uchile.cl*. Recuperado el 04 de 07 de 2017, de http://www.uchile.cl/portal/presentacion/vicerrectoria-de-asuntos-economicos-y-gestion-institucional/unidades-vaegi/83605/unidad-central-del-sistema-de-gestion-de-calidad

Ecuador, A. N. (2010). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Recuperado el Agosto de 2017, de http://www.asambleanacional.gob.ec/es/contenido/ley-organica-de-educacion-superior

EFQM Leading Excellence. (10 de julio de 2017). *EFQM Leading Excellence*. Obtenido de http://www.efqm.org/

Espinoza, C. C. (2016). Vista de Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. *Universidad & Sociedad*, 210 - 217.

Gonzalez Ortiz , O. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015.*

Harvey, L., & Askling, B. (2003). *The Dialogue between Higher Education Research and Practice; Quality in Higher Education.* (R. Begg, Ed.) Paises bajos: Springer. Obtenido de https://link.springer.com/book/10.1007/978-0-306-48368-4

http://www.ucc.edu.co. (2017). *Universidad Coopertativa de Colombia*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de http://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx

Jiménez, L. O., & Rodriguez Acosta, C. D. (2012). *ISO 9001-2008 y EFQM un estudio comparativo para su implementación en la educación.* (P. U. JAVERIANA, Ed.) Bogotá, Colombia. Obtenido de http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12373

Jurán, J., Gryna, F., & Bingham, R. (1990). *Manual de control de calidad.*

Kasperaviciute, R. (2013). APPLICATION OF ISO 9001 AND EFQM EXCELLENCE MODEL WITHIN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: PRACTICAL

EXPERIENCES ANALYSIS. *Social Transformations in Contemporary Society*, 81-92. Recuperado el 2017

Kecetep, I., & OzKan, I. (2014). Quality Assurance in the European Higher Education Area. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 141*, 660-664. doi:/doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.05.115

Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3era ed.). Londres: Routledge.

Sari, A., Firat, A., & Karaduman, A. (19 de Agosto de 2016). Quality Assurance Issues in Higher Education Sectors of Developing Countries; Case of Northern Cyprus. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 229*, 326-334. doi:doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.143

SENCE. (2017). *http://www.sence.cl*. Recuperado el 18 de 07 de 2017, de http://www.sence.cl/601/w3-printer-583.html

Universidad de Buenos Aires. (2014). *Universidad de Buenos Aires - Gobierno y Gestión - Informe de Gestión 2006 - 2014*. Obtenido de http://www.uba.ar/informe0614/; http://www.uba.ar/institucional/contenidos.php?id=261

Universidad Nacional Autónoma de México. (01 de Julio de 2017). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de http://www.dgsa.unam.mx

Vinni , R. (2007). TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND PARADIGMS OF PUBLIC ADMINISTRATION. *International public management review, 8*(1). Obtenido de http://journals.sfu.ca/ipmr/index.php/ipmr/article/view/24/24

Yzaguirre Peralta, L. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000 en México. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 3, núm. 1, 2005,*, 421-431. Recuperado el 2017, de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130141