



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LA
EDUCACIÓN SUPERIOR: CASO LATINOAMÉRICA Y
ECUADOR.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORA: YESSENIA ELIZABETH VALLEJO ROJAS

DIRECTORA: ING. TANIA MARICELA VILLARREAL CHERREZ, MGS.

AZOGUES – ECUADOR

2021

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LA EDUCACIÓN
SUPERIOR: CASO LATINOAMÉRICA Y ECUADOR.

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORA: YESSENIA ELIZABETH VALLEJO ROJAS

DIRECTORA: ING. TANIA MARICELA VILLARREAL CHERREZ, MGS.

AZOGUES - ECUADOR

2021

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Gestión de la calidad y mejora continua de la Educación superior: Caso Latinoamérica y Ecuador

Filiación

Universidad Católica de Cuenca, Sede Azogues

Yessenia Elizabeth Vallejo Rojas ¹, Ing. Tania Maricela Villarreal Chérrez, Mgs ²

¹Universidad Católica de Cuenca. Carrera de Contabilidad y Auditoría.
yvallejo97@est.ucacue.edu.ec

²Universidad Católica de Cuenca. Carrera de Contabilidad y Auditoría.
tmvillarrealc@ucacue.edu.ec

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Yessenia Elizabeth Vallejo Rojas portadora de la cédula de ciudadanía N° **1400771497**. Declaro ser el autor de la obra: “**Gestión de la calidad y mejora continua de la educación superior: Caso Latinoamérica y Ecuador**”, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, **28 de Septiembre de 2021**



F:

Yessenia Elizabeth Vallejo Rojas

C.I. 1400771497

**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA SEDE**

AZOGUES

Oficio No. UCACUE-TVCH-2021-021

Azogues, 24 de septiembre de 2021.

Ingeniero

Juan Diego Ochoa Crespo

Director de la Carrera de Contabilidad y Auditoría UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

De mi consideración:

Con el presente me dirijo a usted, para informar que el trabajo de investigación con el tema:
“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR: CASO LATINOAMÉRICA Y ECUADOR.”, desarrollado por la estudiante **YESSENIA ELIZABETH VALLEJO ROJAS**, ha sido orientado, revisado, y aprobado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues, obteniendo la calificación de 50/50, particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Con un atento saludo, suscribo

Atentamente,



ING. TANIA
VILLARREAL
CHERREZ
DOCUMENTO
FIRMADO
DIGITALMENTE

Azogues - Ecuador 2021-
09-24

17:41-05:00

Ing. Tania M. Villarreal Chérrez, Mgs Docente

Dedicatoria

Este trabajo de titulación está dedicado primero a Dios por darme unos padres, esposo y una hija quienes con mucho amor, esfuerzo y paciencia me supieron apoyar para llegar a cumplir una meta más.

A toda mi familia con su apoyo incondicional, durante todo ese proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias por sus oraciones, palabras de aliento y consejos hicieron de mí una buena persona y de una u otra manera me acompañan en mis sueños y metas.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría y paciencia para culminar con éxitos mis metas.

En segundo lugar, agradezco a mis padres, esposo e hija por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente pese a las inconvenientes que se presentaron, a toda mi familia que siempre estuvieron para mí.

Agradezco a mi Directora de tesis quien con su sabiduría, conocimiento y apoyo me oriento en la investigación, sobre todo la amistad brindada en los momentos más difíciles de mi vida.

Resumen

En la actualidad la educación tiene un compromiso social muy importante en la sociedad, porque los docentes deben asumir una formación y perfeccionamiento continuo que les permita mejorar dentro de su profesión y en efecto lograr que todos los estudiantes desarrollen sus habilidades y competencias, tanto físicas como cognitivas. Se realiza esta investigación bibliográfica en respuesta a la problemática de ¿Cómo incurre la gestión de calidad y mejora continua en la educación superior caso: Latinoamérica y Ecuador? Por lo que se plantea una investigación bibliográfica para primero realizar una búsqueda de información para conocer cómo se trabaja y maneja el tema educativo en Latinoamérica y específicamente en Ecuador, después se realiza un análisis de resultados y discusión enfocados en regular y evaluar a las diferentes instituciones de educación de educación Superior, a través del Consejo de Educación Superior (CES), el cual busca crear una sociedad más justa y equitativa en donde se brinde la misma oportunidad y acceso a la educación de calidad y calidez, en donde el desempeño de las actividades tengan en cuenta la generación de un aprendizaje significativo.

Palabras clave: Consejo de Educación Superior, gestión, mejora continua, educación superior, gestión de la calidad

CENTRO DE IDIOMAS

Abstract

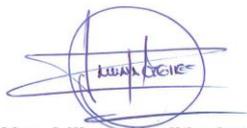
YESSENIA ELIZABETH VALLEJO ROJAS

At present, education has a very important social commitment in society, because teachers must assume continuous training and improvement which allows them to improve within their profession and in effect ensure that all students develop their skills and competencies, both physical and cognitive. This bibliographic research is carried out in response to the problem of How quality management and continuous improvement incur in higher education: Latin America and Ecuador case. Therefore, a bibliographic research is proposed to first carry out a search for information to find out how the educational issue is processed and handled in Latin America and specifically in Ecuador; thereafter, an analysis of results and discussion is carried out focused on regulating and evaluating the different institutions involved in Higher education, through the Council of Higher Education (CES), which seeks to create a more just and equitable society where the same opportunity and access to quality and warm education is provided, where the performance of activities takes into account the generation of meaningful learning.

Keywords: Council of Higher Education, management, continuous improvement, higher education, quality management

Azogues, 30 de septiembre de 2021

EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, CERTIFICA QUE EL DOCUMENTO QUE ANTECEDE FUE TRADUCIDO POR PERSONAL DEL CENTRO PARA LO CUAL DOY FE Y SUSCRIBO.



Abg. Liliana Urgilés Amoroso, Mgs.

COORDINADORA CENTRO DE IDIOMAS AZOGUES

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Definición de Gestión	8
2.2. Definición de Calidad	8
2.3. Gestión de la Calidad	9
2.4. Principios de la gestión de la calidad	9
2.5. Calidad y gestión de la calidad en el ámbito educativo	11
2.6. La educación superior se expande en Latinoamérica	12
2.7. Noción de la acreditación de la Calidad	13
2.8. Gestión de calidad en la educación superior en Ecuador.....	15
3. METODOLOGÍA	17
3.1. Metodología de investigación acción	17
3.2. Metodología analítico-sintético.	17
3.3. Método de Observación Directa.	18
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	18
5. DISCUSIÓN.....	19
6. CONCLUSIONES	22
7. Bibliografía.....	23

1. INTRODUCCIÓN

El artículo de revisión es considerado como un estudio detallado obteniendo y recopilando información esencial y la más relevante, durante décadas la educación superior se ha venido mejorando paulatinamente, en el contexto latinoamericano y el Ecuador. Las causas que para la mejora continua y la calidad de la educación superior en Latinoamérica se han identificado como: diversidad de instituciones, crecimiento heterogeneidad, instituciones de forma técnica y seguimiento de las macro universidades, el aumento del número de estudiantes y el sistema privado. (Véliz F, 2017)

Se deben implementar cambios en cada país, algunos mecanismos de control que vayan contribuyendo al cumplimiento de un conjunto de indicadores representativos de la calidad de las instituciones, expresado en sistemas nacionales y externos de evaluación y acreditación de la calidad. La calidad de la educación superior debe ser un proceso unilineal que puedan ser evaluados por un conjunto de indicadores estáticos y cuantitativos, todo lo contrario, aparece como un proceso multifactorial cuyos resultados difieren dependiendo de los patrones de referencias. (Véliz F, 2017)

El papel que juega la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) dentro de los países latinoamericanos y El Caribe es fundamental, ya que su visión es a través de una educación de calidad y mejora continua poder cambiar y erradicar muchos problemas sociales que afectan de manera similar a todos estos países, creando problemas de pobreza, desigualdad social, desnutrición, destrucción de hábitats, entre otros. Todos estos problemas se reflejan en un foco en común dentro de los ámbitos tanto sociales, económicos y políticos, en donde los principales afectados son los sectores o clases mas vulnerables, debido a que se les priva de esta educación.

Tal como está constituido el sistema de educación superior en Ecuador, la garantía de una educación en línea de calidad le corresponde al Estado, a través del Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). El CES tiene la atribución de emitir la regulación necesaria para que las instituciones cumplan con unos criterios mínimos de calidad, mientras que al CACES le corresponde la evaluación y aseguramiento del cumplimiento de esos criterios.

Problema de Investigación

En las últimas décadas la educación ha venido jugando un papel fundamental dentro de la sociedad; ya que los sistemas de gobierno de América Latina han creado y respaldado la educación dentro de las diferentes leyes y normas, con la única finalidad de brindar a las personas una educación de calidad y calidez. Tras la situación actual que atraviesa el mundo, específicamente en Latinoamérica tras la pandemia causada por el Covid-19 que obligó a cerrar fronteras e implementar una cuarentena obligatoria para evitar la rápida propagación del virus, que actualmente ha dejado millones de muertes alrededor del mundo.

Ante esta situación se ha visto afectado varios sectores, entre ellos principalmente la educación ya que no todos tenemos el mismo acceso y facilidades para acceder a un sistema educativo virtual, en donde se imparten las clases a través del uso de diferentes herramientas tecnológicas que ayudan a crear un espacio de enseñanza-aprendizaje virtual. Estas situaciones son más visibles con los diferentes sectores más vulnerables que no tienen los medios y recursos para continuar con sus estudios.

Objetivo General:

- Determinar a través de la revisión de artículos de alto impacto si se ha promovido la gestión de la calidad y mejora continua en la educación superior: en Latino América y Ecuador, a través de la implementación de diferentes recursos que generen un aprendizaje significativo.

2. MARCO TEÓRICO

La gestión de la calidad en los servicios educativos y de las experiencias obtenidas, la gestión de instituciones de educación superior de Ecuador, se identifican un conjunto de retos relacionados con la gestión de la calidad, los cuales aparecen a continuación:

- Profundizar la integración de las funciones sustantivas desde el modelo educativo y el diseño de las mallas curriculares, los dominios académicos y considerando las necesidades de desarrollo del territorio.
- Garantizar el acceso a la educación superior, a partir del principio de igualdad de oportunidades y equidad.

2.1. Definición de Gestión

Primero es necesario conocer la definición de gestión, la misma que el autor Murray (2013, p.3) la define como la acción de gestionar, administrar o interactuar en cada una de las distintas áreas o espacios de una empresa, institución u organización dentro de la cual se asignan los recursos necesarios para que se cumplan las metas de la organización. Además, incluye diferentes fases dentro de la administración como es la planificación, evaluación, planteamiento de objetivos o metas y la corroboración de los resultados. Por otro lado, la gestión es el planteamiento de objetivos que ayuden a en la organización y desempeño de las diferentes áreas o sistemas, cuyo propósito es el diseño e implementación de una estrategia que ayude a organizar y gestionar al personal. La acción juega un rol fundamental dentro de la gestión, ya que influye dentro de una situación dada, creando un plan o estrategia que solventa la problemática presentada. (Vilcarromero, 2013, p. 14)

Tomando en cuenta los aportes de los autores se puede concluir que la gestión es el acto de gestionar o dirigir una empresa, organización o institución, en donde a través del planteamiento de diferentes objetivos, roles y planes de acción se puede dirigir y organizar las diferentes áreas y a su vez al personal de la organización, y poder solventar la problemática que se presenten dentro de cada área.

2.2. Definición de Calidad

Para Pirsig (como se citó en Torres y Vásquez, 2010, p. 2) define el termino calidad como un estímulo constante que se genera dentro de nuestro medio para establecer el

mundo en donde vivimos. desde esta perspectiva, el término calidad puede obtener dos puntos de vista: el primero que hace referencia a las diferentes características de un determinado servicio o producto que satisface la necesidad de determinado individuo en la sociedad; por otro lado, el segundo hace referencia a un servicio o producto que se encuentre libre de deficiencias.

2.3. Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad es una actividad específica y funcional de una determinada organización, empresa o institución y que ayuda a llevar a cabo las diferentes funciones transversales dentro de la misma; es decir, el conjunto de decisiones o alternativas que se toman en las organizaciones, empresas o instituciones con la finalidad de mejorar la calidad de los diferentes servicios, productos, gestiones y procesos. (Camisón et al., 2006, p.15)

En cambio, para los autores López, et al., (2015, p. 202) la gestión de la calidad dentro del ámbito educativo es el grupo de normas o leyes de una determinada organización, que se relacionan entre sí y que permite una gestión de manera eficaz. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la universidad se encuentra inmersa en un constante cambio debido al reciente incremento global; lo que conlleva a la búsqueda e implementación de una educación de calidad y con calidez basada en la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, tomando en cuenta la complejidad de los procesos docentes.

2.4. Principios de la gestión de la calidad

Los autores Sirvent et al., (2017, p.12) señalan que estos principios se basan principalmente en la experiencia grupal de los diferentes expertos a nivel mundial que participan en el Comité Técnico ISO/ TC 176 – Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, el mismo que está encargada de la ejecución y mantenimiento de las Normas ISO 9001, misma que se basa en siete principios, cuya finalidad es que la alta dirección de las empresas los emplee para liderar la organización hacia un mejor desempeño.

- **Enfoque al cliente.** - como bien se conoce las diferentes empresas u organizaciones basan su funcionamiento principalmente en los clientes por lo que es primordial conocer sus necesidades tanto actuales como a futuro, tratar de satisfacer sus requisitos y tratar de superar sus expectativas. Por esta razón, este principio es el más

importante ya que los clientes representan ganancias y a su vez mas trabajo para las organizaciones. (Sirvent et al., 2017, p.13)

- **Liderazgo.** – son las personas encargadas de guiar y establecer la unión dentro de la organización, principalmente se encargan de mantener un ambiente interno factible dentro del cual el personal trabaje y se enfoque en alcanzar los objetivos de la organización. Cabe recalcar que el líder debe ser una persona ideológica que trabaje en conseguir beneficios para todos los miembros de la organización. (Sirvent et al., 2017, p.13)
- **Compromiso de las personas (participación del personal).** - los trabajadores o personal juegan un papel importante dentro de la organización, ya que ellos son los encargados de cumplir con todas las tareas y actividades dentro de la misma, cabe recalcar que aquí se evidencian y descubren sus habilidades, mismas que son utilizadas para beneficio tanto de la organización como de forma personal. Toman un rol importante el personal operario ya que de ellos se puede obtener las mejores ideas, ya que ellos son los que conviven día a día con el servicio o producto que ofrece la organización. (Sirvent et al., 2017, p.14)
- **Enfoque a los procesos.** – dentro de la organización se deben establecer roles y actividades destinadas para cada departamento, esta organización permitirá la correcta ejecución de los diferentes procesos planteados, los mismos que están enfocados en cumplir con los objetivos de la organización. (Sirvent et al., 2017, p.14)
- **Mejora continua.** - es un objetivo permanente que se establece como base dentro de la organización, a pesar de que el mismo es intangible se plantean diferentes procesos y seguimientos para poder realizar los cambios dependiendo del avance tecnológico o la población cambiante, con la única finalidad de satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, cabe recalcar que esta mejora continua ayuda a garantizar un nivel de calidad y a tomar decisiones para alcanzar los objetivos o metas planteadas como organización. (Sirvent et al., 2017, p.15)
- **Toma de decisiones basadas en hechos.** – deben fundamentarse en el análisis de los datos o información veraz recabada por parte de los consumidores, esto contribuirá a la mejora constante de la calidad del producto o servicio y a su vez reducir el margen de cometer errores. También contribuirá a tener una visión general de los clientes sobre el producto o servicio y como es su aceptación dentro del mercado, para en base al mismo poder optar en cambios o mejoras a tiempo. (Sirvent et al., 2017, p.15)

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (gestión de las relaciones).**
 - se plantean una relación bilateral entre clientes y proveedores, ya que los consumidores buscan calidad no solo en el producto o servicio final, sino también en la materia prima, recursos implementados y el tiempo empleado en el mismo. Esta relación contribuye a comprender y conocer las necesidades y expectativas de los clientes. (Sirvent et al., 2017, p.15)

2.5. Calidad y gestión de la calidad en el ámbito educativo

Para el autor Garzón (2018, p.204) dentro de la educación, principalmente en el ámbito universitario, la calidad de la educación es un tema recurrente y preocupante, ya que este se basa principalmente en un contexto específico de acuerdo al estatus de la sociedad, por lo cual el mismo varía dependiendo del sistema educativo y del actor involucrado dentro de este sistema. Los estudiantes dentro del sistema educativo buscan una educación de calidad y calidez, mismo que está estrechamente relacionado con la excelencia educativa, mismas que se verán reflejadas después dentro de su desempeño profesional.

También se debe tener en cuenta que tanto para los directores como para los docentes de los distintos centros educativos la calidad está íntimamente relacionada con la coherencia, misma que se centra en la normativa del sistema educativo en donde se busca cumplir con los diferentes objetivos y destrezas propuestos dentro del currículo nacional.

Específicamente en Latinoamérica, los modelos para evaluar la calidad de las diferentes universidades, programas académicos y centros educativos están centrados por diferentes técnicas internas de autoevaluación (el centro educativo plantea como primera instancia un diagnóstico inicial, y en base al mismo se propone diferentes planes de acción enfocados en una mejora continua), evaluación externa y acreditación. La acreditación se alcanza cuando los resultados de los indicadores tanto cualitativos como cuantitativos, están dentro de los rangos definidos en los estándares de calidad. Consecuentemente, los indicadores de calidad para la acreditación institucional forman parte del mismo programa, basado en algunos indicadores específicos del campo de formación. (Garzón 2018, p.204)

Uno de los pilares fundamentales dentro del sistema educativo es la mejora continua, ya que ésta involucra un aprendizaje constante y permanente en base a la filosofía de gestión y participación colaborativa de toda la comunidad educativa. Cabe recalcar que

dentro de este sistema educativo se potencia las diferentes habilidades, aptitudes y destrezas de los actores educativos, fomentando principalmente la capacidad intelectual y creatividad en base a sus diferentes experiencias. (López, et al., 2015, p. 204)

Así también se debe tener en cuenta que uno de los retos institucionales más importantes que enfrentan las instituciones de educación superior del mundo son las limitaciones de los estudiantes a tener acceso a las universidades públicas o privadas debido a la reducción del financiamiento público de los diferentes gobiernos. Esta limitación se contradice con uno de los derechos más importantes para los estudiantes que es la equidad para acceder a una educación de calidad y calidez, limitando de esta manera el derecho a la educación y a formar más profesionales que contribuyan a cambiar y mejorar el estilo de vida de la sociedad actual.

2.6. La educación superior se expande en Latinoamérica

Como menciona Aguilar (2017) la educación superior tiene un rol fundamental para el desarrollo social y la disminución del índice de pobreza y desigualdad social en Latinoamérica. Teniendo en cuenta esta situación, es necesario mejorar la calidad de la educación y a su vez poder brindar más oportunidades a los estudiantes para acceder al sistema educativo, fomentando programas, becas o incentivos en donde su principal finalidad sea el apoyo económico para acceder a la educación. Además, es necesario perfeccionar las normas que regulan a las instituciones de educación superior para el rendimiento de cuentas respecto a los servicios que prestan.

Un claro ejemplo es el número de individuos, entre 18 y 24 años de edad, matriculados en la educación superior en América Latina y El Caribe, aumento de un 21% en el año 2000 a un 40% en el 2010. Es un gran avance dentro del sistema educativo, aunque la desigualdad en el acceso a la educación aún excede, se han registrado avances considerables, primordialmente entre las personas de ingreso bajo y medio. (Aguilar, 2017)

Ahora bien, un factor que se evidencia mucho dentro de la educación superior es el elevado número de estudiantes que desertan de sus estudios por diferentes causas, entre ellas se destacan la falta de preparación académica misma que se basa en la baja calidad educativa que recibieron en la primaria y secundaria; otro factor es la falta de recursos

económicos. También puede deberse a la larga duración de algunas de las carreras, así como la falta de flexibilidad para poderse cambiar de carrera. (Aguilar, 2017)

El autor Aguilar (2017), propone las siguientes alternativas que pueden ayudar a solventar estos problemas, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Crear y divulgar información sobre los diferentes programas de las universidades en donde se brinde la información necesaria y pertinente para los estudiantes, para que en base a la misma puedan seleccionar y vincularse al programa más acorde a sus necesidades y decisiones.
- Fomentar dentro del sistema educativo diferentes programas de apoyo financiero para los estudiantes, los mismos que pueden ser a través de becas, becas de manutención o préstamos estudiantiles, entre otros. Además de fomentar programas enfocados en los estudiantes graduados en donde se les ayude y apoye a incorporarse en el sector laboral, en donde las diferentes empresas puedan generar puestos de trabajo y vincular a la gente joven.

2.7. Noción de la acreditación de la Calidad

Es necesario primero conocer el significado de la palabra acreditación, la misma que hace referencia a la acción y efecto de acreditar, y ésta a su vez significa afamar, dar crédito o reputación. La acreditación de la calidad se puede interpretar como algo que tiene prestigio por su adaptación a ciertos lineamientos establecidos. (Martínez, et al., 2019, p.38)

Los autores Martínez, et al. (2019, p.38) hablan sobre el desarrollo histórico de la acreditación, indica que desde la antigüedad surgió la idea de que las universidades debían autorregularse y evaluarse con el fin de mejorar sus programas educativos, misma que después se dio el paso a la regulación por parte del Estado con el fin de recibir recursos financieros. En lo que concierne a la existencia de la acreditación en educación, ésta tuvo su origen en Estados Unidos en los principios del siglo XX, impulsada por asociaciones profesionales del área de la medicina, con la finalidad de regular y difundir la calidad de los programas educativos.

Desde la década de 1970, el tema del aseguramiento de la calidad se introduce en los países latinoamericanos como consecuencia de los cambios que se presentan en la esfera social, política y económica en la región, surgiendo desde la década de 1990 diversos

mecanismos, agencias y organismos con la encomienda de evaluar y acreditar la calidad de la educación superior, mismos que con el paso del tiempo han cambiado de nombre o han impulsado el surgimiento de nuevos entes acreditadores. (Martínez, et al., 2019, p.38)

Tabla. 1 algunas agencias, sistemas y organismos acreditadores de la calidad de programas e instituciones educativas en América Latina. (Martínez, et al., 2019, p.39)

País	Organismo	Acrónimo	Año de creación
Colombia	Consejo Nacional de Acreditación	CNA	1992
Argentina	Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria	CONEAU	1995
Costa Rica	Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior	SINAES	1999
México	Consejo para la Acreditación de la Educación Superior	COPAES	2000
Cuba	Junta de Acreditación Nacional	JAN	2000
Paraguay	Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior	ANEAES	2003
Bolivia	Consejo Nacional de Acreditación de la Educación Superior	CONAES	2005
Chile	Comisión Nacional de Acreditación	CNA-CHILE	2006
Panamá	Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá	CONEAUPA	2006
Perú	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa	SINEACE	2006
Venezuela	Comité de Evaluación y Acreditación de Programas e Instituciones de Educación Superior	CEAPIES	2008
Nicaragua	Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación	CNEA	2011
Ecuador	Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	CACES	2018

Elaborado por el Autor

En la actualidad las Universidades se deben someter a un proceso riguroso de evaluación a través de indicadores establecidos por organismos externos con la finalidad de obtener un reconocimiento de la calidad de su institución o de sus programas educativos y para poder promover su mejoramiento continuo, por lo que es necesario dejar a un lado prácticas centradas en la realización de procesos administrativos y de simulación de funciones, tal y como ocurre en los actuales procesos que sobrellevan a la acreditación de la calidad en las Instituciones de Educación Superior de América Latina.

2.8. Gestión de calidad en la educación superior en Ecuador

En Ecuador, la evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior se ha ido modificando a través de varias etapas. La primera fue elaborada por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas (CONUEP) en el año de 1989 y se enfocó solo en un pequeño grupo de instituciones educativas (15 públicas y 6 privadas). Para el año 2000, la LOES creó un Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación, misma que estuvo a cargo nuevamente del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA). Cabe recalcar que este proceso fue de carácter voluntario, es por esta razón que muy pocas escuelas politécnicas, universidades e institutos superiores tecnológicos han sido parte de este proceso en el año 2008. (Orozco et al., 2020, p.5)

Tomando en cuenta esta situación, y la creación y propagación de las “universidades de garaje”, se ve en la necesidad de a través del Mandato Constituyente No. 14 de la Asamblea Nacional Constituyente, de julio de 2008, se establece al CONEA efectuar un informe sobre el nivel de las instituciones de educación superior de todo el país. Dentro de este proceso, se categoriza la calidad de las universidades en 5 niveles de la A a la E, teniendo como resultado la siguiente información: de un total de 68 instituciones de educación superior, 11 universidades se calificaron en la categoría A, 9 universidades en la categoría B, 13 universidades en la categoría C, 9 universidades en la categoría D y 26 universidades en la categoría E. Tras un seguimiento riguroso de los establecimientos evaluados en la categoría E, se logró que 14 de ellos se cerraran definitivamente en el año 2012. (Orozco et al., 2020, p.5)

Para septiembre de 2015, el CEAACES informó una nueva propuesta de adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas, el cual generó un cambio en el proceso de recategorización de Universidades y Escuelas

Politécnicas para el año 2015. esta estructura se puede evaluar mediante 6 criterios: organización, academia, investigación, estudiantes, recursos e infraestructura y vinculación con la sociedad. (Orozco et al., 2020, p.6)

Entre los años de 2015 y 2017 se ejecutó la recategorización voluntaria de 12 universidades y escuelas politécnicas, que habían sido categorizadas en el nivel B y C, y la evaluación obligatoria de las ubicadas en el nivel D. Ya para el año 2018, se obtuvo como resultados que 55 universidades y escuelas politécnicas acreditadas, de ellas 8 en la categoría A, 28 universidades en la categoría B y 19 universidades en la categoría C, además de 86 extensiones universitarias que coexistían en 2013; para 2017 solo permanecían 39 aprobadas. (Orozco et al., 2020, p.6)

Cabe recalcar que en los resultados obtenidos de la evaluación de los 219 institutos superiores tecnológicos indicaron que como media solo lograron el 40% del puntaje máximo establecido en los parámetros de evaluación y el criterio con menor puntaje fue el de calidad en la docencia, en donde los institutos superiores tecnológicos del país solo alcanzaron como promedio el 32,6%. Esto pone en evidencia la necesidad de fortalecer la labor docente y la gestión del capital humano en las referidas instituciones. (Orozco et al., 2020, p.6)

En la actualidad, Ecuador cuenta con 55 universidades y escuelas politécnicas acreditadas que cumplen con todos los requisitos de funcionamiento establecidos en la legislación, teniendo en cuenta que todas deben continuar con sus procesos de mejora continua, el mismo que dentro de la LOES, en el artículo 93 establece que las universidades deben buscar constantemente la calidad educativa, la auto reflexión del mejoramiento basado en el equilibrio de la investigación e innovación, en la docencia y la vinculación con la sociedad. (Orozco et al., 2020, p.7)

Por otro lado, el objetivo de la evaluación y sus ejes primordiales se establecen a partir de la nueva definición del principio de calidad que crea la LOES 2018, por lo que su propósito es valorar cómo las universidades y escuelas politécnicas están cumpliendo o no, con el desarrollo de las tres funciones sustantivas de la universidad ecuatoriana: docencia, investigación y vinculación con la sociedad. Por ello, no se les da diferente obligación a los estándares, sino que todos se consideran esenciales para que las instituciones se acrediten. (Orozco et al., 2020, p.7)

3. METODOLOGÍA

En consecuencia, el investigador ha identificado el método de investigación acción como método ancla y se ha apoyado en los siguientes métodos: análisis y síntesis. Las técnicas y los instrumentos que derivan de los métodos expuestos quedan resumidos en la siguiente tabla.

Tabla 1: Métodos, Técnicas e Instrumentos a utilizarse.

MÉTODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Método Investigación-Acción	Revisión de artículos, lectura comprensiva	Revisión bibliográfica
Método analítico- sintético	Análisis de la información de fuente directa.	Office en general.
Método de observación directa	Observación	Fichas nemotécnicas

Elaborado por: El autor, Ecuador 2021

A continuación, se describe cada uno de los métodos y técnicas implementados en el trabajo de investigación:

3.1. Metodología de investigación acción. - se centra principalmente a la reforma educativa, este busca mejorar el proceso de prácticas en base a las actividades realizadas variando sus objetivos una vez se hayan alcanzado otros. Según Bausuela (2017, pp. 1-3) la metodología de investigación acción se basa en un proceso de búsqueda y exploración donde el profesional planifica y realice su práctica con la finalidad de lograr alcanzar objetivos de manera progresivas. La herramienta a usar para esta metodología será la revisión bibliográfica, esta es un texto resumen que se realiza conjunto al proceso de investigación se debe llevar un registro de información para realizar un cuadro de conclusiones con los registros anotados.

3.2. Metodología analítico-sintético. - se divide en dos procesos importantes, estos son el análisis y la síntesis, la función de una depende de la otra. El análisis surge a partir de la síntesis realizada a lo largo de la investigación mientras que la síntesis se construye en base a los resultados de análisis. (Veliz y Jorna, 2014, pp. 595).

La técnica que apoya esta metodología es el análisis de la información de fuente directa. Las fuentes de información son medios de recolección de datos que nos ayudan a sustentar teóricamente el problema detectado a través de las fuentes directas que contienen información, producto de investigaciones, teorías o ideas. Las principales fuentes de información directa son los libros, monografías, documentos oficiales e informes realizado por entidades reconocidas.

3.3. Método de Observación Directa. - según Tamayo (2007, p .193) “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Y para el autor Méndez (2007, p.251) la observación directa es un método de percepción, este requiere la elaboración de un mapa conceptual donde se encuentra presente una serie de propósitos definidos que se quiere investigar.

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Al consultar y analizar diferentes fuentes bibliográficas que ayuden a respaldar la problemática detectada, se pudo evidenciar que en Ecuador, a través de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) conjuntamente con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), buscan la calidad educativa, misma que se considera un principio fundamental del Sistema de Educación Superior, orientando y guiando este proceso para la ejecución de la evaluación y aseguramiento de este principio. Además, es necesario recordar que, en el año 2018, se reformó la LOES, en donde se incluyó este principio de calidad de la educación superior como “la búsqueda continua, autoreflexiva del mejoramiento, aseguramiento y de construcción colectiva de la calidad educativa superior [...], basada en el equilibrio de sus tres funciones sustantivas: la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad” (LOES, 2018, art. 93).

Conjuntamente con esta nueva reforma, se excluyó el sistema de categorización y se planteó instaurar un nuevo marco referencial para el cumplimiento de la calidad que no toma en cuenta criterios internacionales, ni incluye la categorización con fines de acreditación como lo establecía la LOES en el año 2010, antes de la reforma; sino que más bien busca incluir parámetros que las instituciones de educación superior, carreras y programas deben conseguir para acreditarse. Asimismo, el fortalecimiento a la calidad en la educación superior, se organiza mediante tres procesos fundamentales: primero la autoevaluación ejecutada por cada institución educativa considerando sus propósitos y

procesos internos; segundo la evaluación externa (en donde no se considera los fines de acreditación) y, por último, la acreditación. Cabe recalcar que estos dos últimos procesos son ejecutados por el rector. (CACES, 2019).

Es así que, en el 2019, se plantea un nuevo Modelo de Evaluación de Universidades y Escuelas Politécnicas en donde se plantea ejecutar un proceso de evaluación externa con fines de acreditación, bajo los siguientes criterios: “brindar elementos a las instituciones para su mejora continua; ofrecer información sobre el Sistema de Educación Superior para ajustar la política pública; y, sobre todo, garantizar a la sociedad las condiciones de calidad esenciales que estas deberían alcanzar” (CACES, 2019).

La función del docente es involucrar el desarrollo de capacidades y habilidades, la construcción de conocimientos, la investigación y la vinculación con la sociedad; en donde se resalte la interacción entre docentes y estudiantes creando un entorno de enseñanza-aprendizaje. Por otro lado, la investigación alude al proceso creativo, sistémico y sistemático que da lugar a conocimientos científicos y saberes ancestrales e interculturales. Además, la vinculación con la sociedad hace referencia a la manera en que los proyectos y/o programas generalizan el conocimiento y promueven el desarrollo de la innovación social. (CACES, 2019).

A finales de 2019 y principios de 2020, la aplicación de la evaluación para universidades y escuelas politécnicas fue realizada por la Comisión de Universidades y Escuelas Politécnicas del CACES. Los informes de evaluación fueron publicados en octubre de 2020 y la acreditación fue otorgada por un período de cinco años. Cabe señalar que este proceso se llevó a cabo antes de la pandemia y que a nivel nacional no existe un marco regulatorio de evaluación de la calidad en la nueva realidad; por lo que es necesario orientarse por definiciones y estándares internacionales para lograr una mejor comprensión del impacto de la pandemia en la calidad de la educación superior en Ecuador, que dado el contexto responde a lo no presencial en un sentido más estricto. Lo que representa un reto mayor para la política pública y el encuadre normativo como respuesta a los efectos del COVID-19 en la educación superior (El Masri y Sabzalieva, 2020).

5. DISCUSIÓN

Enfocándonos en la Educación Superior en donde la Reforma Curricular todavía no se encuentra bien clara y enfocada en brindar una educación de calidad, seguido al mismo,

el hecho de ser un país pluriétnico, pluricultural y plurilingüístico dificulta alcanzar esta calidad, ya que la sociedad en si se ve afectada por no contar con profesionales docentes que se puedan vincular y trabajar dentro de esta diversidad, ya que no todos tienen los medios y conocimientos necesarios para poder brindar una educación de calidad y calidez, este hecho afecta principalmente a la mayor parte de estudiantes, ya que dentro de su formación académica no tienen las bases necesarias para poder ingresar a la Educación Superior, afectando de esta manera indirectamente al desarrollo y crecimiento tanto social como económico.

También dentro del país, hoy en día se agudiza más el hecho de tratar de alcanzar una educación de calidad y mejora continua, cuando nos asechó una pandemia a causa del Covid-19 que nos permitió improvisar un sistema de educación virtual para poder continuar con las clases, en donde se abandonaron muchos elementos importantes que se desarrollaban y trabajan dentro de las clases presenciales. Esta situación afecta principalmente a los sectores más vulnerables dentro del país, los mismos que no cuentan o tiene acceso a lo que es electricidad, señal móvil e internet. Ante esta situación en la cual no se contaba con un plan piloto para poder trabajar, los docentes buscaron y aprendieron a utilizar diferentes herramientas y programas empleando el uso de las Tics, esto contribuyó a poder continuar con las clases con los estudiantes que tenían acceso a internet, pero en el caso de aquellos que no contaban con este recurso en su mayor parte decidieron retirarse o desistir de la misma ya que no contaban con los recursos y medios necesarios para continuar.

Ante esta situación, queda en evidencia la gran brecha de desigualdad que existe en el país, ya que existen muchos sectores que no cuentan con estos recursos tecnológicos y debido a la pandemia del Covid-19 no podían salir de sus diferentes comunidades para poder acceder a las clases virtuales. Teniendo en cuenta estos factores, se busca plantear dentro del país una educación basada en la calidad y calidez, en donde se enfoque a obtener una mejora continua para evitar situaciones o factores como los descritos anteriormente, peor hoy en día este tipo de educación no se puede cumplir en su totalidad, pero aun así se busca crear diferentes espacios de aprendizaje en donde todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades.

Las disposiciones expedidas por el CES, tienen por objeto garantizar el derecho a la educación de los estudiantes durante la pandemia, pero es necesario señalar que no existe

un modelo de evaluación para las modalidades no presenciales, en donde se conozca los estándares, criterios, dimensiones y otros elementos de calidad oficiales que deberían cumplirse en estas modalidades. Sin embargo, los distintos organismos y agencias nacionales e internacionales han elaborado instrumentos para evaluar la calidad de la educación en línea, los cuales han permitido identificar seis criterios de calidad. (CES, 2020),

El primero hace referencia al aseguramiento de los resultados de aprendizaje o perfil de egreso de la modalidad presencial, por medio de distintos componentes incluyendo simuladores que permitan la adquisición de distintas competencias, especialmente aquellas prácticas o adaptaciones para las personas con necesidades especiales de aprendizaje, No obstante, el uso de tecnologías interactivas y multimedia contribuye a desarrollar las habilidades prácticas de los estudiantes.

Como segundo punto se enfoca en los entornos de aprendizajes virtuales, específicamente con la infraestructura tecnológica adecuada para el desarrollo de las distintas actividades de aprendizaje, incluyendo bibliotecas digitales y el respectivo soporte con el que deben contar las universidades y escuelas politécnicas. Por lo tanto, las instituciones de educación superior podrán adecuar las distintas actividades de aprendizaje, tanto en sus componentes teóricos como prácticos y experimentales, a través del uso de distintas tecnologías que estén disponibles para todos los estudiantes y personal académico. Además, contempla que aquellas instituciones que posean recursos tecnológicos deberán contar con una biblioteca virtual, un repositorio digital de apoyo y un repositorio que contenga las grabaciones de las sesiones de clase.

Como tercer punto se hace referencia a la organización de una estructura de acompañamiento y monitoreo al desempeño de los estudiantes, así como a brindar servicios de apoyo y asesoría permanentes. Pero este aspecto se ve afectado por el trato desigual que podrían recibir las y los estudiantes, además del agravamiento de la situación en aquellas instituciones que no contemplen estructuras de acompañamiento, monitoreo y apoyo, sobre todo en las instituciones públicas, ya que debido al incremento de estudiantes por paralelos dificulta la tarea del docente para llevar un adecuado sistema de monitoreo o tutoría que brinde y fortalezca la relación enseñanza-aprendizaje, afectando la calidad educativa.

6. CONCLUSIONES

Cada una de las instituciones se enfoca en el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las actividades planificadas para alcanzar su misión y sus objetivos estratégicos, así como la autoevaluación periódica, teniendo en cuenta los estándares de acreditación, facilitarán mejorar continuamente su desempeño y lograr la calidad esperada del sistema de educación superior en su conjunto. Esto se alcanza a partir de la realización de proyectos de mejora concretos, el trabajo en equipo, el liderazgo, el compromiso y la participación de todos.

El aseguramiento externo de la calidad, centrado en los procesos de acreditación, y su contrapartida, la gestión de la calidad en la universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores tecnológicos de Ecuador, son aspectos interrelacionados enfocados a la mejora continua de la calidad del servicio educativo.

El papel que juega el CES en la educación superior es fundamental para brindar una educación de calidad y calidez, en donde se prime la igualdad de oportunidades para cada uno de los estudiantes. El monitoreo constante a través de diferentes evaluaciones enfocadas en aspectos como la docencia, la investigación y el vínculo con la sociedad contribuyen a que se regule y controle más a las diferentes instituciones de educación superior y a su vez se brinde dentro de las mismas una educación de calidad, enfocada en un aprendizaje significativo.

La elaboración de propuestas de mejora continua dentro del sistema educativo es prioridad, en donde se considere las diferentes realidades de los estudiantes, para en base a las mismas poder plantear planes de acción que se enfoquen en brindar una educación de calidad y calidez, en donde el centro de atención esté en cada uno de los estudiantes y ellos sean partícipes de su propio aprendizaje y el docente sea un apoyo y guía de este aprendizaje significativo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G. (2017). La educación superior se expande en América Latina y el Caribe, pero aún no desarrolla todo su potencial [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/05/17/higher-education-expanding-in-latin-america-and-the-caribbean-but-falling-short-of-potential>
- Albán, M., Vizcaíno, G., Tinajero, F.(2014). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. *UTCiencia*. Recuperado de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/download/17/19>
- Camisón, C., Arana, G., Casadesús, M. & Martiarena, A. (2008). Gestión de la calidad y competitividad de las empresas de la CAPV. *Orkestra*, pp. 15. Recuperado de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2019). Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas 2019. CACES. <https://bit.ly/3da2Zme>
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (25 marzo de 2020). Normas Transitorias para el Desarrollo de Actividades Académicas de las IES Debido al Estado de Excepción Decretado por la Emergencia Sanitaria por la Pandemia del COVID 19. RPC-SE-03-No.046-2020
- El Masri, A. y Sabzalieva, E. (2020). Dealing with disruption, rethinking recovery: Policy responses to the COVID-19 pandemic in higher education. *Policy Design and Practice*, 3(3), 312-333. <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1813359>
- Esquivel, A., León, R., Castellanos, G.(2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Scielo* (11). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552017000200005
- Garzon, A. (2018). Modelo para el Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG), una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior. *Educación*, 27 (52),pp. 201-218. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v27n52/a11v27n52.pdf>

- Guerra Breña RM, Jaya Escobar AI. El papel de los stakeholders en la gestión de la calidad universitaria: el enfoque de la ISO 9001:2015. 2016 [acceso 07/01/2020];(12):[15 p.] Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/stakeholders.html>
- López, O., García, J., Monter, I., Cobas, E.,(2015).La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *Scielo*,vol(7). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000400014
- Martínez, López, E. Pacheco, O. (2019). Acreditación de la calidad en la educación superior de América Latina. Una visión socio formativo. Atenas. Recuperado de <http://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/488/757>
- Méndez, C. (2009). Metodología, *Diseño y desarrollo del proceso de Investigación*. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A
- Moreno, A.,(2017). Propuesta de un modelo de gestión para una institución de educación superior basado en normas internacionales. Repositorio PUCE. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14035/TRABAJO%20DE%20TULACI%C3%93N%20ANA%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Murray, P.(2002). Gestión – Información – Conocimiento. *Biblios* (14), pp. 3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>
- Normas ISO (25, julio del 2017). Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Orozco, J., Pazmiño, K., Alvear, P., Jimenez, N., (2019). Gestión de calidad total en Instituciones de Educación Superior. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*. Recuperado de <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/download/355/309/>
- Ordorika. I,(2020). Pandemia y educación superior. scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602020000200001
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2017).Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/08/Folletos-autoridades-provinciales.pdf>
- Ramón, A., Bonilla, S., Reyes, A., Quevedo, M. (2021). Las tecnologías de la información y la comunicación en el contexto de la educación ecuatoriana. *Polo del*

conocimiento.vol.(6).Recuperado

de

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2168/4333#>

Sánchez J, Chávez J, Mendoza J. La calidad en la educación superior: una mirada al proceso de evaluación y acreditación de universidades del Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. 2018 [acceso 10/02/2020];(1): [12 p.] Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/calidad-educacion-superior.html>

Sirvent, (2017). Los 7 principios de la gestión de la calidad [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>

Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de Investigación Científica*. México. Editorial Limusa.

Véliz Martínez, P. L. y Jorna Calixto, A. R. (2014). Evolución histórica y perspectivas futuras de la medicina intensiva y emergencia como especialidad en Cuba. *Educación Médica Superior*, 28(3), 592-602. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v28n3/ems18314.pdf>

Véliz, F., (2017). *Calidad en la Educación Superior. Caso Ecuador*. Atenas. Recuperado de <http://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/356/627>

Vilcarromero, R. (2013). *La gestión en la producción*. *Eumed.net*. pp.13. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>

Anexos



UCDC-CI-A-2021-383-C

Azogues, August 11 / 2021



**CATHOLIC UNIVERSITY OF CUENCA
LANGUAGE CENTER COORDINATOR**

GRANT THIS

**CERTIFICATE
TO**

VALLEJO ROJAS YESSENIA ELIZABETH

who has completed the legal requirements of foreign language sufficiency, with the following scores

LEVEL 1: 78/100
LEVEL 2: 81/100
LEVEL 3: 77/100

This certification is issued to be eligible to achieve an academic degree.



Firmado digitalmente por AB.
MARIA LILIANA URGILES
AMOROSO
Motivo: Documento certificado
digitalmente por Emergencia
Sanitaria en Ecuador por
COVID-19
Ubicación: Azogues-Ecuador
Fecha: 2021.08.11 10:09:59:00

**ABG. LILIANA URGILÉS A, MGS.
AZOGUES CENTER COORDINATOR**



Typed by	Lcda. Claudia Coronel	
Authorized by	Abg. Mgs. Liliana Urgilés	

www.ucacue.edu.ec



Digital Receipt

This receipt acknowledges that **Turnitin** received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Yessenia Elizabeth VALLEJO ROJAS
Assignment title: GESTIÓN DE LA CALIDAD YMEJORA CONTINUA DE LA
Submission title: EDUCA... GESTIÓN DE LA CALIDAD YMEJORA CONTINUA DE
File name: LA EDUCA...
File size: N_DE_LA_CALIDAD_YMEJORA_CONTINUA_DE_LA_EDUCACI_N
Page count: _ 65.04K
Word count: 21
Character count: 6,623
Submission date: 37,639
Submission ID: 23-Sep-2021 10:02PM (UTC-0500)
1656137414

Gestión de la calidad y mejora continua de la educación superior con Lectorías y Escuelas



ING. TANIA
VILLARREAL
CHERREZ
DOCUMENTO
FIRMADO
DIGITALMENTE
ÁZUQUES -
Ecuador
2021-09-24
17:29-05:00

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LA EDUCACION SUPERIOR.

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%
INDICE DESIMILITUD

4%
FUENTES DE INTERNET

6%
PUBLICACIONES

1%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1%
2	rai.uapa.edu.do:8080 Fuente de Internet	1%
3	www.bancomundial.org Fuente de Internet	1%

Excluir citas
Excluir bibliografía

Activo
Activo

Excluir coincidencias < 1%



ING. TANIA
VILLARREAL
CHERREZ
DOCUMENTO
FIRMADO
DIGITALMENTE
Azogues -
Ecuador
2021-09-24
17:30-05:00



Universidad
Católica
de Cuenca

**CERTIFICADO DE NO ADELUDAR LIBROS EN
BIBLIOTECA**

CÓDIGO: F - 09 - 01
VERSION: 01
FECHA: 2021-04-15
Página 1 de 1

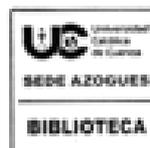
El Bibliotecario de la Sede Azogues

CERTIFICA:

Que, Yessenia Elizabeth Vallejo Rojas portadora de la cédula de ciudadanía N° 1400771497 de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Sede Azogues, Modalidad de estudios presencial no adeluda libros, a esta fecha.

Azogues, 27 de septiembre de 2021

Eco. Fabián Rodríguez Herrera



Yessenia Elizabeth Vallejo Rojas portadora de la cédula de ciudadanía N° **1400771497**. En calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“Gestión de la Calidad y mejora continua de la educación superior: Caso Latinoamérica y Ecuador ”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, **28 de Septiembre de 2021**



F:

Yessenia Elizabeth Vallejo Rojas

C.I. 1400771497