



## La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

*The management of university quality in management careers, a source of development in higher education*

*A gestão da qualidade universitária nas carreras de administração, fonte de desenvolvimento no ensino superior*

Guadalupe M. Toala Toala <sup>1</sup>  
[gtoala2000@hotmail.com](mailto:gtoala2000@hotmail.com)

**Recibido:** 30 de enero de 2017 \* **Corregido:** 20 de febrero de 2017 \* **Aceptado:** 20 mayo de 2017

<sup>1</sup> Ingeniera Comercial; Magister en Gerencia de Proyectos, Especialista en diseño curricular por competencias; Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

## Resumen.

El objetivo del trabajo fue contribuir mediante una sistematización teórica al establecimiento de los referentes que sustentan la gestión de la calidad universitaria en la Educación Superior pública ecuatoriana, con vistas al incremento de la pertinencia y calidad de las carreras de Administración, como posiciones sólidas que deben servir de base para la elaboración de alternativas científicamente fundamentadas, que contribuyan a llenar un vacío teórico, metodológico y práctico existente en los sistemas de gestión de calidad vigentes en el Ecuador. La metodología utilizada para llevar a cabo la sistematización teórica, se sustentó en la aplicación de diferentes métodos teóricos y empíricos, entre los que se encuentran el análisis-síntesis, la inducción-deducción y el análisis documental, así como las técnicas de análisis de contenidos y triangulación de fuentes. Los resultados alcanzados permitieron, el establecimiento de los fundamentos teóricos para la gestión de la calidad universitaria en la Educación Superior ecuatoriana y su impacto en la formación del profesional de Administración que exige la sociedad contemporánea, desde una visión integral de la triada calidad-evaluación-gestión, destacándose entre ellos: la calidad enfocado a la transformación de las Instituciones de Educación Superior, considerando el contexto institucional; el modelo genérico para la evaluación de las carreras presenciales y semi-presenciales en la República del Ecuador; el Sistema de Gestión de calidad normas ISO 9001:2015; y los modelos de gestión de calidad Modelo de excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige y modelo *European Foundation for Quality Management* de excelencia.

**Palabras clave:** Administración; modelos de gestión de calidad universitaria; formación profesional; ocupación; educación superior.

**Abstract.**

The objective of this work was to contribute through a theoretical systematization to the establishment of the referents that support the management of university quality in Ecuadorian public higher education, with a view to increasing the relevance and quality of the Administration careers, as solid positions that must To serve as a basis for the development of scientifically-based alternatives that contribute to fill a theoretical, methodological and practical gap existing in the quality management systems in force in Ecuador. The methodology used to carry out the theoretical systematization was based on the application of different theoretical and empirical methods, such as analysis-synthesis, induction-deduction and documentary analysis, as well as content analysis techniques And source triangulation. The results achieved allowed the establishment of the theoretical foundations for the management of university quality in Ecuadorian Higher Education and its impact on the training of management professionals demanded by contemporary society, from an integral view of the quality-evaluation- Management, highlighting among them: the quality focused on the transformation of Higher Education Institutions, considering the institutional context; The generic model for the evaluation of face-to-face and semi-face careers in the Republic of Ecuador; The Quality Management System standards ISO 9001: 2015; And the models of quality management model of excellence in the Malcolm Baldrige Management and model European Foundation for Quality Management of excellence.

**Keywords:** Administration; university quality management models; vocational training; occupation; higher education.

## **Introducción.**

La preocupación por la calidad institucional ha crecido de manera considerable en muchos países, incluso en aquellos que tenían más tradición en tal sentido (Escudero, 2002; Tristán, 2010; Isaac, 2014), siendo la calidad un concepto multidimensional que ofrece una perspectiva compleja y muy discutida en la práctica de su solución, que debería comprender todas las funciones y actividades de la Educación Superior (UNESCO, 1998; Escudero, 2002; Bojalil, 2004).

El reto de la calidad no puede dissociarse de la búsqueda del rendimiento y del establecimiento de criterios de evaluación. Es conveniente que estas normas y criterios tomen en cuenta la variedad de las situaciones. La necesidad de desarrollar una cultura de la evaluación es inseparable de la noción de calidad que a su vez está íntegramente vinculada a una democratización efectiva del sistema de Educación Superior (UNESCO, 1998; Bavaresco, 2006; Vargas y Alda, 2011).

Por ello las Instituciones de Educación Superior están llamadas necesariamente a lograr niveles de eficiencia y eficacia del sistema educativo para lo cual las modalidades de evaluación de la calidad constituyen una herramienta que coadyuva al logro de una mejora continua de los procesos y funciones universitarias (Soca, 2015). Es decir que las Instituciones de Educación Superior para satisfacer las demandas de la sociedad deben establecer mecanismos de evaluación contextualizados y orientados hacia el perfeccionamiento continuo de su gestión de forma que puedan rendir cuentas a la sociedad y mantener un mejoramiento continuo de la calidad de las mismas (Colectivo de autores, 2003), o sea, el fortalecimiento de la gestión universitaria precisará la implementación de acciones evaluativas orientadas al mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos universitarios para que operen y se desarrollen de manera coherente y articulado,

La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

---

anticipándose a los cambios y propiciando la inserción efectiva de las personas para lograr resultados que impacten favorablemente en lo individual, lo colectivo, lo institucional y lo social bajo la influencia de determinadas condiciones histórica-sociales (Galarza y Almuiñas, 2010).

La sociedad del conocimiento requiere de las universidades un cambio coherente con la formación del profesional, de un modelo establecido en la lógica técnica, la cual hacía énfasis en la transmisión de conocimiento, a un modelo que cause una actitud crítica y reflexiva en correspondencia a sus prácticas. Un profesional competente de aplicar los métodos y procedimientos científicos durante su práctica profesional, de tal manera que pueda construir su propio conocimiento, como lo plantea (Hargreaves, 2003), quien señala la importancia del ejercicio de una profesión que valora la resolución de problemas, riesgos y la seguridad profesional de poder enfrentarse al cambio y a la mejora continua.

Como consecuencia de estos cambios también a nivel internacional la globalización dimensiona y se amplía en forma acelerada, ello conlleva a que sean mayores los desafíos competitivos para el administrador; es así que el sector empresarial y la sociedad del conocimiento exigen de las universidades un cambio vinculado y significativo, sino su gente y sus naciones se quedarán atrás.

Por tal motivo, el objetivo del presente trabajo es contribuir mediante una sistematización teórica al establecimiento de los referentes que sustentan la gestión de la calidad universitaria en la Educación Superior pública ecuatoriana, con vistas al incremento de la pertinencia y calidad de las carreras de Administración.

## **Metodología.**

Para conseguir el objetivo de la investigación y llevar a cabo la sistematización teórica, se emplearon diferentes métodos teóricos y empíricos, entre los que se encuentran el análisis-síntesis, la inducción-deducción y el análisis documental, así como la técnica de análisis de contenidos, con vistas a realizar un análisis teórico de los principales fundamentos sobre el tema de investigación.

Finalmente, se recurrió al análisis de los resultados utilizando la triangulación de fuentes de diversa procedencia, lo que posibilitó la contrastación de la información obtenida, elevar la objetividad del análisis (Ruiz, 1999), permitiendo identificar un grupo de regularidades teóricas que sirven de base a la gestión de la calidad universitaria con vistas al incremento de la pertinencia y calidad de las carreras de Administración en el contexto de la Educación Superior pública ecuatoriana.

## **Resultados y Discusión.**

### **La gestión de la calidad universitaria y su contextualización a la Educación Superior pública ecuatoriana**

La gestión de la calidad se ha difundido en todo tipo de organizaciones, a través de una cadena de elementos que la componen, tales como los principios, sistemas, modelos de la gestión de la calidad, entre otros. En el caso particular de las Instituciones de Educación Superior el elevado dinamismo y la turbulencia que caracteriza el contexto internacional actual ha obligado a dichas instituciones a priorizar la búsqueda de nuevas fórmulas que les permitan no solo garantizar su supervivencia en el tiempo sino además que les guíen en la obtención de mejores resultados y

mayores índices de calidad de sus funciones y procesos (Galarza y Almuiñas, 2010), para lo cual la gestión científica, moderna y de rigor constituye una herramienta clave.

Actualmente la gestión como proceso orientador y de guía está presente prácticamente en todas las actividades de la sociedad, siendo definida desde una perspectiva empresarial por Stoner, Freeman y Gilbert (1996), como “el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos” (p.4).

Por su parte, Almuiñas (2002) desde la perspectiva de la Educación Superior define a la Gestión como una actividad que busca elevar la eficiencia y la eficacia de los resultados organizacionales e individuales a través de un trato justo y responsable de las personas y del aprovechamiento racional de los recursos disponibles.

En correspondencia con los planteamientos anteriores, se asume la gestión como el proceso, actividad o acción que mediante el uso eficiente y efectivo de los recursos humanos y materiales de una organización permite alcanzar los objetivos propuestos por la misma, y cuyos componentes básicos para cualquier área del conocimiento donde se aplique son la planificación, la organización, la ejecución, dirección o implementación y el control (Drucker, 1995; Stoner, Freeman y Gilbert, 1996; Galarza y Almuiñas, 2010; Capó y López, 2014).

El continuo mejoramiento de la gestión o dirección, considerada como un proceso que facilita el logro de objetivos predeterminados con eficiencia y eficacia, produjo beneficios en el campo empresarial, lo que motivó que se aplicara en otras áreas como la educación (Soca, 2015). La

La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

---

gestión contextualizada a la Educación Superior, en particular a las universidades ha sido abordada desde el punto de vista teórico por diferentes autores.

Tristá (2005) esgrime que la gestión universitaria está relacionada con la operación y desarrollo eficiente de la docencia, la investigación y la extensión, así, como del factor humano y de los recursos financieros y físicos vinculados con las mismas, con el fin de lograr resultados definidos como relevantes para la institución y la sociedad.

Una visión abarcadora del concepto de gestión universitaria para la educación superior, que se considera pertinente para los fines de la presente investigación, es la propuesta por Galarza y Almuiñas (2010), cuando expresan que la gestión universitaria se concibe como un proceso que favorece en lo posible el funcionamiento equilibrado de la universidad con su entorno, la orientación vertical de todos sus procesos (estratégicos, sustantivos o fundamentales, de apoyo), para que operen y se desarrollen de manera coherente y articulada, anticipándose a los cambios y propiciando la inserción efectiva de las personas en los mismos, para lograr resultados que imparten favorablemente en lo individual, lo colectivo, lo institucional y social, siempre bajo la influencia de determinadas condiciones históricas y sociales.

Para el fortalecimiento de la gestión universitaria como reto que impone la sociedad globalizada a las Instituciones de Educación Superior, éstas deben implementar acciones evaluativas orientadas al mejoramiento continuo de la calidad de los procesos que las integran (Galarza y Almuiñas, 2010; Isaac, 2014).

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando la orientación, destacándose un tránsito desde la calidad comprobada mediante inspección,



La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

---

pasando por la calidad controlada mediante control estadístico, posteriormente a la calidad generada y planificado mediante control del proceso para llegar finalmente a la calidad gestionada, conocida también como calidad total (Cuatrecasas, 2010).

Las Instituciones de Educación Superior como organizaciones sociales cuyo producto fundamental son los profesionales que aportan a la sociedad, se han visto en la necesidad de preocuparse por la calidad y la pertinencia de sus procesos, resultados e impactos en correspondencia con las necesidades y exigencias del mundo del trabajo.

El concepto de calidad en la educación es multidimensional, debe englobar todas las funciones y actividades, o sea es imposible hablar de calidad cuando solo se refuerza una actividad universitaria en lugar del todo, pues no respondería a las necesidades sociales ni tendría en cuenta el enfoque sistémico de las Instituciones de Educación Superior como sistemas abiertos en constante interacción con el entorno externo (UNESCO, 1998; Bojalil, 2004; Isaac, 2014). Por ello la calidad de la educación superior no se concibe sino está acompañada de la pertinencia, alcanzar determinados niveles de pertinencia obliga a realizar lo mismo con la calidad y viceversa (Colectivo de autores, 2003).

Por su parte Guevara y Cárdenas (2012), plantean “la calidad como la correspondencia entre los resultados institucionales o de los programas académicos que satisfacen las expectativas razonables de la sociedad en relación con los procesos que desarrollan las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión o proyección social” (p.389).

A criterio de un Colectivo de autores del Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior “la calidad de la educación superior está vinculada fundamentalmente con la eficiencia y la eficacia de los resultados y no solo debe considerar las funciones académicas sino también los estudiantes, el personal, la infraestructura física, el equipamiento, los recursos materiales, económicos, financieros y la gestión universitaria y todos los procesos que la integran, entre otros. (Colectivo de autores, 2003, p. 12)

Una visión abarcadora del concepto de calidad en la educación superior es la expresada por Tünnermann, “calidad en la educación superior [...] no solo abarca las tres funciones clásicas del tríptico misional de Ortega y Gasset: docencia, investigación y extensión, lo que se traduce en calidad de su personal docente, calidad de su programa y calidad de sus métodos de enseñanza-aprendizaje, sino que comprende también la calidad de sus estudiantes, de su infraestructura y de su entorno académico. Todos estos aspectos relacionados con la calidad, más una buena dirección, un buen gobierno y una buena administración, determinan el funcionamiento de la universidad y la imagen institucional que proyecta a la sociedad en general” (Tünnermann, 1996, p.83).

González y Ayarza (2012), refieren que en la literatura especializada se encuentran diversas concepciones de calidad entre las que destacan: calidad vista como excepción, como perfeccionamiento, como aptitud para un propósito prefijado, como valor agregado y como transformación. Sobre esta propia base Tristá (2010) señala la existencia de distintos significados para la calidad de utilidad para aquellos especialistas que participan en la toma de decisiones sobre el desarrollo de la educación superior, los cuales se corresponden con los expresados por los autores anteriores. Una síntesis de esos significados es la siguiente:

- Excelencia: implica la superación de un determinado conjunto de estándares de calidad.

- Perfección: que se aproxima al concepto de cero defectos y donde el énfasis se hace más en el proceso que en los inputs y outputs.
- Ajuste a propósito: que define la calidad como satisfacción de requerimientos de los grupos de interés vinculados con la actividad universitaria.
- Valor por el dinero: que significa la calidad como una relación costo-beneficio.
- Transformación: proceso hacia un estado ideal, no relacionado directamente con el cumplimiento de un determinado conjunto de estándares.

En correspondencia con los criterios antes expresados en la presente investigación se asume el concepto de calidad enfocado a la transformación de las Instituciones de Educación Superior, considerando el contexto institucional, en el cual más que implantar un modelo TQM de Calidad Total, se cree un ambiente favorable para el mejoramiento continuo de la calidad con vistas a ganar ventajas competitivas, promover una estrategia de desarrollo y dar garantías a los estudiantes y grupos de interés, apoyándose para ello en bases teóricas y metodológicas que permitan desarrollar la gestión de la calidad de las instituciones objeto de estudio.

La evaluación institucional a todos los niveles constituye un proceso típico de la Gestión universitaria el cual se sitúa en la gestión administrativa de control que se caracteriza por su carácter permanente y participativo por ser un proceso organizado y conducido por los integrantes de la institución y su propósito general es el mejoramiento del quehacer universitario (Colectivo de autores, 2003; Dopico, 2007; Mora y Placeres, 2010). Lo antes expresado reafirma la necesaria relación conceptual y metodológica entre la triada: calidad de la educación superior-evaluación institucional-mejoramiento de la gestión universitaria (García y Addine, 2012).

Entre los principios fundamentales en que se pueda apoyar un sistema de gestión de la calidad, considerado éste, como el conjunto de elementos que se utilizan para dirigir y controlar las tareas de una organización con respecto a la calidad, se encuentra el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, enfoque basados en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (Gutiérrez, 2014).

La Gestión de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior es un tema controvertido que requiere construir una sinergia entre teorías educacionales y organizacionales en contraste con la dicotomía resultante de los modelos actuales de gestión de calidad (Tristá, 2010), para lo cual se debe apoyar los análisis en las bases teóricas establecidas en enfoques TQM, Premios nacionales de calidad y Normas ISO.

Existen actualmente varios modelos que se proponen medir el nivel de calidad de las instituciones educativas; entre otros podemos nombrar:

1. Sistema de Gestión de calidad normas ISO 9001:2015 (2015)
2. Modelo del Premio Deming (1951)
3. Modelo del Premio Malcom Baldrige (1988)
4. Modelo de Excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management) (1991).
5. Modelo de Calidad RUECA (1995)

Los modelos de gestión de la calidad antes descritos, constituyen un referente teórico a tener en cuenta para establecer mecanismos de gestión de la calidad universitaria en diferentes contextos, siempre y cuando se contextualicen a la realidad de la educación superior, en este caso de Ecuador,

teniendo claro los aspectos normativos y teóricos conceptuales relacionados con el objeto a gestionar (Galarza y Almuñías, 2010).

Teniendo en cuenta la necesaria relación conceptual y metodológica entre la triada calidad de la Educación Superior, su evaluación a nivel de instituciones y programas y el mejoramiento de la gestión universitaria, en la presente investigación se considera pertinente realizar un análisis de la relación directa entre los modelos de gestión de la calidad y los modelos de evaluación y acreditación con énfasis en carreras, estableciendo las regularidades a tener en cuenta para aportar una solución científicamente fundamentada que permita contribuir a la gestión de la calidad universitaria en las Instituciones de Educación Superior pública en el contexto manabita, Ecuador.

A partir de los resultados del estudio llevado a cabo sobre los referentes teóricos y metodológicos provenientes del análisis bibliográfico y documental, se realiza una comparación entre los componentes de dos de los modelos de gestión de calidad más utilizados en la educación superior en Estados Unidos y Europa (Modelo de excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige; modelo EFQM de excelencia), de la propuesta de modelo de gestión universitaria realizada por Larrea (2015) en el seminario taller Nuevos horizontes de gestión en el Sistema de Educación Superior ecuatoriano: hacia una transformación estructural y del modelo genérico para la evaluación de las carreras presenciales y semi presenciales en la educación superior ecuatoriana, con vistas a establecer las regularidades existentes entre ellos para determinar las dimensiones e indicadores a tener en cuenta en una propuesta de solución que pretenda contribuir a la gestión de la calidad de las carreras de Administración de la Educación Superior pública en el contexto manabita, Ecuador.

Entre las regularidades fundamentales encontradas se destacan:

- Los modelos se consideran sistemas abiertos en relación con el entorno cuya estructura básica consta de entradas o insumos, procesos y salidas o resultados entre los cuales se mantiene una retroalimentación continua.
- Todos asumen para su definición un enfoque en sistema o de procesos para representar con mayor claridad la articulación y coherencia entre sus diferentes componentes.
- Entre los componentes que se encuentran presentes en todos de una u otra forma se destacan: Planeación estratégica o Políticas y Estrategias; Cultura y clima organizacional o liderazgo; Recursos y alianzas o ambiente institucional; personas o academia; Procesos o Gestión académica; Resultados en los estudiantes, los docentes y la sociedad.

Las regularidades antes descritas permitieron a la autora identificar las dimensiones e indicadores a tener en cuenta para el tratamiento de la Gestión de la calidad universitaria en el contexto de la Educación Superior pública manabita, Ecuador.

### **La Formación del profesional en Administración y su contextualización a la Educación Superior pública ecuatoriana**

La formación profesional es un proceso que se lleva a cabo desde los diferentes ámbitos en la sociedad, proporcionándoles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de la vida (González, 2014).

Con un enfoque integral se define la formación del profesional de nivel superior como “[...] el proceso que, de modo consciente y sobre bases científicas, se desarrolla en la Instituciones de Educación Superior para garantizar la preparación integral de los estudiantes universitarios, que se

La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

---

concreta en una sólida formación científico-técnica-humanística” (Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba, 2007, p. 2).

La concepción de la formación del profesional de forma integral, según el criterio de Horruitiner (2006), se sustenta en tres dimensiones esenciales que en su unión garantizan una formación integral del estudiante las cuales se describe a continuación:

- **Dimensión instructiva**, relacionada con la idea de que para preparar un profesional resulta necesario instruirlo. Sin instrucción no hay formación posible. Ellos suponen dotarlo de los conocimientos y habilidades esenciales de su profesión, prepararlo para emplearlas al desempeñarse como tal, en un determinado puesto de trabajo.
- **Dimensión desarrolladora**, concerniente a que además de instruir al joven, requiere desarrollar en él las competencias profesionales para asegurar su desempeño laboral exitoso. Su esencia es el vínculo entre el estudio y el trabajo.
- **Dimensión educativa**, La cual no puede ser asumida solo por la universidad. La formación de la personalidad de un hombre, y dentro de ellas sus valores, es resultado de la influencia ejercida por la sociedad, la escuela y la familia. Debe ser asumida por todos los docentes desde el contenido mismo de cada una de las disciplinas y abarcar todo el sistema de influencias que sobre el joven se ejerce desde su ingreso a la universidad hasta su graduación.

Es decir, que en correspondencia con lo expresado hasta este momento sobre la integralidad de los graduados universitarios, se puede inferir que han de cumplir con tareas profesionales, desarrollar su identidad, comunicar con determinado nivel creativo y con pensamiento crítico, solucionar problemas en su actuación como profesional, tomar decisiones precisas en su labor ante el líder, el grupo y la sociedad, demostrando su profesionalidad (González, 2014), la cual estará

La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

---

condicionada por su capacidad para aprender a lo largo de la vida en correspondencia con las exigencias del mundo del trabajo y la sociedad, exigencias estas a las cuales la formación de los profesionales en Administración no está exenta.

De acuerdo con las teorías presentadas por los premios Nobel de economía Theodore W. Schultz y Gary Stanley Becker, así como los aportes realizados en sus estudios por la UNESCO (1996, 1998 y 2000), el progreso y desarrollo de las naciones se da cuando éstas promueven la creación de capital humano; es decir, en la medida en que un país cuenta con gente más educada y mejor preparada para una participación eficiente en la sociedad, específicamente en el campo laboral al que concurren, en condiciones de competitividad y con un claro compromiso y liderazgo que estimule una mejoría en la justicia social en todos los aspectos, creando mejores niveles de bienestar, reduciendo la pobreza que se ha ido incrementando a partir del proceso de mundialización, basándose en los paradigmas de un capitalismo fundamentado en lo que se conoce como neoliberalismo.

Castellanos *et al.* (2013), en el contexto latinoamericano establece cinco retos a tener en cuenta en la formación en Administración:

- La promoción de un estilo gerencial integral,
- La asimilación de la gestión de negocios a partir de una visión no solo cuantitativa,
- La exaltación de una cultura del beneficio que incluya otros componentes como el social,
- La introducción del estudiante al mundo práctico y
- El fortalecimiento de la movilidad estudiantil.



Los autores antes mencionados, comparando el contexto latinoamericano con el norteamericano y el europeo en cuanto a modelo de formación en Administración, identificaron entre sus diferencias fundamentales que, el utilizado en las universidades norteamericanas reporta un mayor fomento de la actividad investigativa y en el caso de las europeas, se identifican tres tendencias básicas en sus currículos: temas sobre la unión europea, énfasis en aspectos financieros y bancarios en concordancia con el componente ético y, la enseñanza de la estrategia empresarial. Finalmente, resaltan el énfasis en los tres contextos estudiados que se hace en la formación matemática y contable y en los aspectos financieros y bancarios en el proceso de formación de los profesionales en Administración.

Las tendencias y retos antes mencionadas, aún no se logran alcanzar de forma satisfactoria en la formación en Administración de muchos países latinoamericanos. Un ejemplo de ello lo constituye un estudio realizado por José Luís Pariente en el contexto mexicano, sobre la formación que reciben actualmente los estudiantes de Administración, arrojando como resultado fundamental que dicha formación “no va acorde con las tendencias y las exigencias que demandan los nuevos entornos internacionales. Para arribar a la afirmación antes planteada, el autor realizó un análisis de los programas de licenciatura en administración que se imparte en 22 universidades mexicanas, reconocidas por la agencia oficial certificadora en esa disciplina, encontrando como regularidades que los actuales currículos están estructurados con base en el proceso administrativo tradicional y sus áreas funcionales, mientras que las materias relacionadas con las habilidades que un profesional de la Administración debería tener en este mundo globalizado (como el liderazgo, la toma de decisiones, el conocimiento de otras culturas y la creatividad, por citar algunas de las más señaladas por los expertos de la materia) solo figuran de manera marginal en los programas de estudios de las carreras certificadas a nivel nacional” (Pariente , 2006).

En el contexto de la Educación Superior ecuatoriana a pesar de los esfuerzos realizados por mejorar la calidad y pertinencia de la formación en Administración de sus profesionales, persisten limitaciones similares a las descritas hasta el momento, así como se deben asumir los retos y tendencias antes descritos para transformar con una visión holística, los procesos, resultados e impactos de sus Instituciones de Educación Superior como organizaciones formadoras de los profesionales que exige el mundo del trabajo de la sociedad ecuatoriana contemporánea.

Una herramienta clave para alcanzar lo expresado en el párrafo anterior lo constituye la evaluación de la calidad de las carreras como “proceso que consiste en realizar una valoración de éstas, comparándolas y contextualizándolas en un marco histórico, económico y social, que se determina de acuerdo al enfoque teórico utilizado para definir la calidad, pero que es, en esencia, un proceso complejo en el que intervienen múltiples factores que interactúan de formas diversas y poco predecibles” (CEAACES, 2013, p. 2).

Para llevar a cabo dicho proceso de evaluación, el propio Consejo de Evaluación, Acreditación y aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), ha identificado para el contexto ecuatoriano, cinco criterios básicos que cubren prácticamente la totalidad de las funciones y procesos de las carreras universitarias, entre los que se destacan: la pertinencia de la carrera en el entorno, la formación que se ofrece a los futuros profesionales, la calidad de la planta de docentes, el ambiente en el que se desenvuelve las actividades académicas y la relación y participación de los estudiantes en esas actividades.

A criterio de Tristán (2010), un aspecto importante para explicar el impacto de la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior en la formación de sus profesionales, lo constituye los criterios de satisfacción de los estudiantes y graduados de las carreras con su

La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

---

experiencia formativa, cuya valoración se logra a partir de la aplicación de cuestionarios que deben tener en cuenta los siguientes componentes de satisfacción:

- Calidad de la enseñanza (académica y pedagógica)
- Calidad de supervisión y retroalimentación de docentes
- Composición, contenido y relevancia del currículo
- Balance entre formas de organización
- Calidad de facilidades de apoyo
- Calidad de infraestructura física
- Clima social.

La autora de la presente investigación concuerda con los criterios expresados por el CEAACES y Tristán; por ello integra de forma contextualizada los cinco criterios básicos o dimensiones a tener en cuenta para la evaluación de la calidad de una carrera y los componentes de satisfacción de los estudiantes y graduados con su experiencia formativa, en su propuesta de dimensiones e indicadores para el tratamiento de la formación de los profesionales en Administración en las Instituciones de Educación Superior pública en el contexto manabita del Ecuador, identificando como criterios básicos a tener en cuenta para la evaluación de la calidad del proceso de formación de los profesionales de las carreras de Administración: la satisfacción de los estudiantes y graduados con la formación recibida en la carrera; correspondencia de la formación recibida con las demandas del mundo del trabajo; satisfacción de los graduados con relación al currículo, al proceso de enseñanza-aprendizaje y el desempeño docente; responsabilidad social.

## Conclusiones.

Entre las regularidades teóricas fundamentales encontradas que sirven de sustento para la gestión de la calidad universitaria en la Educación Superior ecuatoriana y su impacto en la formación del profesional de Administración que exige la sociedad contemporánea se destacan:

- el significado de la calidad debe enfocarse a la transformación de las Instituciones de Educación Superior, considerando el contexto institucional.
- el Sistema de Gestión de calidad debe asumir un enfoque en sistema o de procesos para representar con mayor claridad la articulación y coherencia entre sus diferentes componentes, para la cual las normas ISO 9001:2015 se considera pertinentes.
- la evaluación como herramienta de gestión de la calidad se sustenta en los modelos de gestión de calidad Modelo de excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige y modelo *European Foundation for Quality Management* de excelencia, así como en el modelo genérico para la evaluación de las carreras presenciales y semi-presenciales en la República del Ecuador, los cuales constituyen sistemas abiertos en relación con el entorno cuya estructura básica consta de entradas o insumos, procesos y salidas o resultados entre los cuales se mantiene una retroalimentación continua. Entre los componentes que se encuentran presentes en todos de una u otra forma se destacan: Planeación estratégica o Políticas y Estrategias; Cultura y clima organizacional o liderazgo; Recursos y alianzas o ambiente institucional; personas o academia; Procesos o Gestión académica; Resultados en los estudiantes, los docentes y la sociedad.
- los cuatro criterios básicos a tener en cuenta para la evaluación de la calidad de una carrera son: la satisfacción de los estudiantes y graduados con la formación recibida en la carrera; correspondencia de la formación recibida con las demandas del mundo del trabajo; satisfacción

La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

---

de los graduados con relación al currículo, al proceso de enseñanza-aprendizaje y el desempeño docente; responsabilidad social.

## Referencias bibliográficas

Almuiñas, J. L. *La evaluación de la efectividad de los procesos de Planificación Estratégica y de conformación y Evaluación de los objetivos en las instituciones de Educación Superior*, Ponencia en la 3ra Convención Internacional Universidad 2002, Palacio de las Convenciones de La Habana, 4 al 8 de febrero, 2002.

Bavaresco, A. *Proceso metodológico en la Investigación. Cómo hacer un diseño de Investigación*. Maracaibo: Ediluz, 2006.

Bojalil, L. *Formación docente y sistema modular. Repensando la universidad*. UAM-Xochimilco, 2004.

Capó, J. R. y López, A. *Gestión de Procesos universitarios*. Universidad Agraria de la Habana, 2014.

Castellanos, O. F., Fonseca, S. L., Castrillón, F., Castañeda, L. J., Trujillo, G. F. *La Administración del Siglo XXI. Perspectivas para el fortalecimiento de la profesión en Colombia*. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia, 2013.

Colectivo de autores. *La calidad universitaria y su evaluación*. La Habana: Grupo Universidad y Sociedad CEPES-UH, 2003.

Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES). *Modelo genérico para la evaluación de las carreras presenciales y semi-presenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador*, Quito, 2013. [Consulta: 16 de Mayo 2017]. Disponible en: [http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/1.-Modelo\\_genérico\\_carreras-presentacion.pdf](http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/1.-Modelo_genérico_carreras-presentacion.pdf).

Cuatrecasas, L. *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit, editorial inmobiliaria, 2010.

Dopico, I. *Calidad, evaluación institucional y acreditación en la Educación Superior en la región Latinoamericana y del Caribe*. La Habana: Universitario de la Habana, 2007.

Drucker, P. *Administración y futuro (de los 90 en adelante)*. Buenos Aires: Sudamericana S.A, 1995.

Escudero, T. *Evaluación Institucional: algunos fundamentos y razones*. Málaga: Ediciones Aljibe, 2002.

Galarza, J. y Almuiñas, J. L. *Modelo para evaluar la gestión de procesos estratégicos y fundamentales en las Instituciones de Educación Superior adscritas al MES*. La Habana: CEPES-UH, 2010.

García, G. y Addine, F. *Evaluación y Acreditación en las universidades de ciencias Pedagógicas* Ponencia en la 8<sup>vo</sup> Congreso Internacional Universidad 2012, Palacio de las Convenciones de La Habana, 13 al 17 de febrero, 2012.

González, L. *Sistemas de indicadores para evaluar el impacto de la formación de los profesionales egresados del centro universitario Municipal de Quivicán*. Tesis de Maestría. Mayabeque: Universidad Agraria de La Habana, 2014.

González, L. y Ayarza, H. *Calidad, Evaluación institucional y acreditación en la educación superior en la región Latinoamericana y del Caribe*. Caracas: CRESALC/UNESCO, 2012.

Guevara, J. y Cárdenas, G. 2012. *Modelo para la Autoevaluación con fines de Acreditación en Educación Superior*. Ponencia en la 8<sup>vo</sup> Congreso Internacional Universidad 2012, Palacio de las Convenciones de La Habana, 13 al 17 de febrero, 2012.

Gutiérrez, H. *Calidad y Productividad*. México: Mc. Graw Hill, 2014.

Hargreaves, A. *La enseñanza en la sociedad del conocimiento*. Boston: Boston College, 2003.

Horruitiner, P. *La universidad cubana: el modelo de formación*. La Habana: Félix Varela, 2006.

Isaac, M. O. *Modelo para la autoevaluación institucional del Instituto Superior Politécnico de Kwanza Sul, República de Angola*. Tesis de Doctorado. Mayabeque: Universidad Agraria de La Habana, 2014.

Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba. *Reglamento de Trabajo Docente y Metodológico*. La Habana: Editorial MES, 2007.

Mora, M. y Placeres, L. *La autoevaluación institucional en el Instituto Superior Pedagógico*, Ponencia en la 7<sup>mo</sup> Congreso Internacional Universidad 2010, Palacio de las Convenciones de La Habana, 8 al 12 de febrero, 2010.

Pariante, J. La formación de administradores en el nuevo entorno internacional, *Contaduría y Administración*, 2006, No. 220, 123-144 [consulta: 17 de enero de 2017]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/277114644>.

Ruiz, A. *Metodología de la investigación Educativa*. Brasil: Grifo Chapecó, 1999.

Soca, H. *Modelo para evaluar el proceso de formación en la Escuela Latinoamericana de Medicina*. Tesis de Doctorado. La Habana: Universidad de la Habana, 2015.

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. *Administración*. México: Prentice-Hall, 1996.

Tristá, B. El desarrollo de la calidad en la Educación Superior en busca de su racionalidad sistémica. *Inter-Ação*, 2010, 35 (1), 217-231.

Tristá, B. *Gestión en las universidades*. La Habana: CEPES-UH, 2005.

Tünnermann C. *La Educación Superior en el umbral del siglo XXI*. Caracas: CRESALC UNESCO, 1996.

UNESCO. [en línea] *Conferencia mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. Paris, Francia, 1998 [Consulta: 29 Febrero 2017]. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>.

La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior

---

UNESCO. [en línea] *Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La Habana, Cuba, 1996.* [Consulta: 3 de marzo 2017]. Disponible en: <http://www.rau.edu.uy/docs/habana3.htm>.

UNESCO. [en línea] *Quality assurance support programme for africa higher education. Addis Abeba, Ethiopia, 2005.* [Consulta: 16 de Mayo 2017]. Disponible en: <http://www.unesco.org>.

Vargas, M. E. y Alda, L. *Calidad y Servicio*. Bogotá: Universidad de la Sabana, 2011.