Los procesos de acreditación y evaluación institucional en la Universidad San Gregorio de Portoviejo: un análisis de sus experiencias y principales retos

Institutional accreditation and evaluation processes at San Gregorio de Portoviejo University: an analysis of their experiences and main challenges

Guillén Vivas, Ximena; Galarza López, Judith; Borroto Cruz, Eugenio Radamés; Loor Ávila, Katty; Gallegos Macías, Marcos Ramón

Ximena Guillén Vivas Datos
xs@sangregorio.edu.ec
Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador

Judith Galarza López Datos
jgalarza@sangregorio.edu.ec
Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador

Eugenio Radamés Borroto Cruz Datos
erborroto@sangregorio.edu.ec
Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador

Katty Loor Ávila Datos
kjloor@sangregorio.edu.ec
Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador

Marcos Ramón Gallegos Macías Datos
mgallegos@sangregorio.edu.ec
Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador

Estrategia y Gestión Universitaria
Universidad de Ciego de Ávila, Cuba
ISSN-e: 2309-8333
Periodicidad: Semestral
vol. 11, núm. 1, 2023
dailenng91@gmail.com

Recepción: 26 Octubre 2022
Aprobación: 01 Febrero 2023

URL: http://portal.amelica.org/ameli/journal/780/7804051005/

DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8021171

Cómo citar este artículo:: Guillén Vivas, X., Galarza López, J., Borroto Cruz, E. R., Loor Ávila, K. y Gallegos Macías, M. R. (2023). Los procesos de acreditación y evaluación institucional en la Universidad San Gregorio de Portoviejo: un análisis de sus experiencias y principales retos. *Revista Estrategia y Gestión Universitaria, 11* (1), enero – junio, 60-76. https://doi.org/10.5281/zenodo.8021171

Resumen: Ante el escenario actual, caracterizado por su dinamismo e incertidumbre, las Instituciones de Educación Superior latinoamericanas deben actuar rápidamente para enfrentar los retos que se derivan de las crecientes demandas. Se afronta la necesidad de desarrollar procesos que coadyuven a la mejora continua de la calidad, donde se encuentran los relacionados con la acreditación y evaluación institucional. En medio de esta compleja realidad, la Universidad San Gregorio de Portoviejo ha desarrollado varios procesos. Esta investigación tuvo como objetivo: evaluar la práctica de los procesos de acreditación y evaluación institucional desarrollados en la institución, entre el 2015 y el 2019. Se empelaron métodos teóricos (análisis-síntesis e inducción-deducción) y empíricos (encuesta y entrevista realizadas a autoridades universitarias, docentes y personal implicado en los procesos de Autoevaluación y Acreditación de la Institución). Como resultado, quedó evidenciado que la universidad acumula experiencia en el desarrollo de procesos vinculados con la gestión de la calidad; no obstante, también se precisaron algunas áreas de mejora que deben ser atendidas, en el afán de continuar avanzando hacia la obtención de resultados e impactos de mayor relevancia social.

Palabras clave: calidad universitaria, gestión de la calidad, acreditación, evaluación institucional.

Abstract: Latin American Higher Education institutions must take action in a timely manner given the current context of dynamism and uncertainty, in order to face the challenges derived from the growing demands. The institution of methods that contribute to continuous quality improvement is a must, including those related to accreditation and institutional evaluation. Amidst this complex reality, San Gregorio de Portoviejo University has developed several processes. The objective of this research was to assess the accreditation and institutional evaluation processes developed in the institution between 2015 and 2019. Analysis-synthesis and induction-deduction were the theoretical approaches implemented while surveys and interviews conducted with university authorities, professors and personnel involved in the institution's self-assessment and accreditation processes were part of the empirical

method. As a result, it was factual the experience accumulated by the university in the development of processes related to quality management. However, some specific areas need improvement in an effort to continue advancing towards results and impacts of greater social relevance.

Keywords: university quality, quality management, accreditation, institutional evaluation.

Introducción

El mundo actual se identifica por ser cada vez más controversial e interdependiente y muestra un panorama lleno de desigualdades, asimetrías, contradicciones y presiones económicas, sociales y ambientales para todos los países. Son bien conocidos los nudos críticos del presente: la pobreza y el hambre, el despilfarro de los recursos del planeta y el deterioro del medio ambiente; la violencia, las guerras y emigraciones masivas; la exclusión y el irrespeto a los derechos humanos y la dignidad humana; así como la proliferación de epidemias y pandemias que empañan el panorama socioeconómico y de la salud a escala mundial.

En el empeño de hacer frente a la problemática existente, se le reconoce al conocimiento como una de las bases para el desarrollo económico, social y ambiental de los países; en este caso, la educación superior se convierte en un factor crucial para su generación, transferencia, socialización y utilización. Estas circunstancias hacen que ante las múltiples y crecientes demandas a las Instituciones de Educación Superior (IES), la calidad se considere como un principio de los sistemas universitarios y se posicione como un tema a abordar en los espacios de debate de los países de la región. Al respecto, en la III Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe (CRES-2018) celebrada en Córdoba, Argentina, se expresó: «se hace fundamental abordar el tema de la calidad, en un contexto de diversidad. Esto exige definir calidad con la participación de los principales actores sociales, establecer indicadores apropiados a las características de los propósitos formativos de las instituciones, incluyendo como valores la inclusión, la diversidad y la pertinencia» (Iesalc-Unesco, 2018, p. 6).

Asimismo, en el Plan de Acción de la CRES – 2018, la calidad se concibe como una de las áreas estratégicas de la educación superior, destacándose que esta tiene que ver con la eficacia y sostenibilidad en el alcance de los objetivos, misión y visión de las IES en América Latina y el Caribe. Su conceptualización está asociada íntimamente a los objetivos y metas que desarrollan como instituciones. Esto es consistente con la definición de calidad de la Unesco, que la describe como un concepto multidimensional, que abarca todas las funciones y actividades institucionales, así como sus recursos, procesos y resultados, y se expresa en la diferenciación, la relevancia y la pertinencia (Ibidem, 2018).

Cuando se habla de "calidad", se incluyen palabras claves como políticas, estrategias, procesos, metodologías, personas, recursos materiales e infraestructurales, toma de decisiones, diálogo y negociación entre actores internos y externos, liderazgo, trabajo en equipo, información, entre otros. Almuiñas y Galarza (2014) resaltan que, si la calidad aumenta, las IES mejoran sus resultados, progresan y se transforman y pueden

Notas de autor

Datos Rectora

Datos Coordinadora Carrera de Medicina

Datos Vicerrector

Datos Departamento de Evaluación y Acreditación

Datos Jefe del Departamento de Información Estratégica

contribuir, favorablemente, a la satisfacción de las demandas individuales, colectivas, institucionales y en general, de la sociedad.

En el caso de la República del Ecuador, este país no está ajeno a padecer el impacto de los problemas globales y de la propia región latinoamericana. Sin embargo, ha logrado en los últimos años, un paulatino avance en el desarrollo social y económico, basado en el cumplimiento de objetivos, políticas y metas establecidas, cuyo fin ha sido transformar la matriz productiva y mejorar la calidad de vida de las personas en una sociedad más igualitaria, equitativa e inclusiva. El país ha priorizado también el tema de la calidad de la educación superior y su evaluación. Ello se evidencia en la LOES (Artículos 12 y 94), cuando se señala: la calidad es uno de los principios del sistema universitario (...). Su evaluación debe ser un proceso permanente y supone un seguimiento continuo (Ibidem, 2014). En ese sentido, se trabaja desde hace varios años, con el objetivo de crear y perfeccionar los mecanismos de evaluación de las IES.

Al igual que en muchos países de la región, la acreditación en el contexto universitario ecuatoriano está conformada por tres etapas: la autoevaluación o evaluación interna, la evaluación externa y la certificación; esta última, expresa el reconocimiento al cumplimiento de los estándares de calidad predeterminados por el CEAACES. La autoevaluación institucional es uno de los componentes que forma parte de la gestión de la calidad y por tanto, de la gestión institucional; se operacionaliza mediante un proceso que orienta su preparación y desarrollo.

La Universidad San Gregorio de Portoviejo (USGP) es una entidad privada, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera sin fines de lucro y autofinanciada. Fue creada el 21 de diciembre del año 2000 y se encuentra ubicada en la ciudad de Portoviejo, capital de la provincia de Manabí. Se ha convertido en una importante opción para los bachilleres manabitas, por su oferta de carreras vinculadas con las áreas de salud, técnica, social y empresarial. Ha participado en varios procesos de acreditación (2009; 2013; 2015; 2019). En el año 2016, tiene lugar un proceso de Autoevaluación Institucional sin fines de acreditación, ejecutado con acompañamiento de CEAACES (pares externos), y sustentado en sus lineamientos metodológicos. Luego, en el 2019, se desarrolla un nuevo proceso de Autoevaluación Institucional, pero esta vez con fines de acreditación, previo a la evaluación externa llevada a cabo ese propio año. Derivado de ello, la USGP recibió la condición de Universidad Acreditada, en octubre del año 2020.

La USGP ha alcanzado en los últimos años un mejor posicionamiento y fortalecido su imagen en la provincia de Manabí, generando un crecimiento sostenido de las demandas del entorno y de la calidad de sus resultados. Esto exige un mejoramiento continuo de los procesos universitarios, donde se incluye a la autoevaluación, ya sea con fines de mejora continua, u orientada a la acreditación, como uno de los componentes de la gestión de la calidad y en general, de la gestión institucional. Los elementos señalados anteriormente, ponen en evidencia la importancia de realizar cada cierto tiempo, estudios e investigaciones orientadas a poner de relieve los logros y también las falencias que puedan estar afectando estos procesos, y en función de ello, identificar nuevas direcciones de cambio que coadyuven a la mejora continua de los mismos y de la calidad institucional.

También es importante el papel de los directivos en el desarrollo de la calidad. La significación de este rol se ha ido incrementando por la necesidad de que las IES desarrollen su quehacer cotidiano con un alto nivel de pertinencia y calidad, en una sociedad que cambia continuamente y en un entorno institucional marcado cada vez más, por el aumento de la incertidumbre, el dinamismo y la complejidad. Sobre esta base, el presente trabajo tiene como objetivo: evaluar la práctica de los procesos de acreditación y evaluación institucional desarrollados en la USGP en el periodo 2015-2019. Se empelaron métodos teóricos (análisis-síntesis e inducción-deducción) y empíricos como la encuesta y la entrevista realizada a las autoridades universitarias, y a una muestra intencional de docentes y personal implicado en los procesos de Autoevaluación y Acreditación de la Institución.

La calidad en el sector educacional

En el afán de afrontar los retos mundiales que emergen de los conflictos socioeconómicos y geopolíticos prevalecientes, la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), aprobó objetivos y metas de carácter universal dentro de un plan de acción a favor de las personas, el planeta, la prosperidad para todos, el fortalecimiento de la paz y la fraternidad universal dentro de un concepto más amplio de libertad. Se subraya la importancia de la educación para el desarrollo sostenible, así como la necesidad de «garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos» (ONU, 2015, p. 19).

Del mismo modo, en la Declaración de la Conferencia Mundial de Educación Superior de la Unesco, celebrada en París, se destacan los esfuerzos realizados por la mayoría de los Estados miembros, para mejorar la calidad de la educación superior. En relación al tema, se plantea que: «los criterios de calidad deben reflejar los objetivos generales de la educación superior (...). La reglamentación y los mecanismos de control de calidad deberán ponerse en marcha para todo el sector de la enseñanza superior» (UNESCO, 2009, pp. 2, 3).

Existen muchas definiciones sobre la calidad en el ámbito educativo, así como autores e instituciones han incursionado en el tema. Algunas de ellas, señalan que:

- Es la adecuación del "ser y quehacer" de la educación superior a su "deber ser" (Unesco, 1998. p. 54)
- Es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de dentro y fuera de la institución educativa, que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro. No es un concepto unívoco y fijo, sino que debe ser construido mediante consensos y negociaciones entre los actores (Dias, 2008, p. 61)
- Es la relación que existe entre los objetivos formulados por un sistema educativo y los resultados alcanzados; es un término referencial que permite hacer comparaciones respecto a objetivos previamente establecidos en contextos similares; determina que algo pueda ser mejor que otro, dentro de un conjunto de elementos homologables (Almuiñas y Galarza, 2014).
- Debería ser asumida mediante una concepción institucional, basada en una construcción social, de carácter gradual y colectivo, pertinente, sustentada en un proceso de reflexión y debate intra y extrauniversitario (Fernández y Aiello, 2013, p. 62)

De lo anteriormente expuesto, se puede plantear que no existe homogeneidad sobre el concepto de calidad en el ámbito universitario. Los autores consideran que lo más importante es concebirla desde su esencia multidimensional y relativa; y en función de ello, concretarla, hacerla funcional y operativa, ya que son juicios de valor fundamentados, formulados, aprobados e implementados por sujetos; se ha construido socialmente en el devenir histórico, siendo de dominio público. Lo cierto es que la calidad en una IES está vinculada a la mejora, a la capacidad institucional para responder a las demandas del contexto externo e interno (pertinencia) y al grado en que es capaz de cumplir responsablemente con su misión social. Es un concepto complejo que en la educación superior enlaza los procesos con los resultados e impactos en la satisfacción de las demandas de la sociedad.

El desarrollo continuo del concepto de calidad y su operacionalización, a través de diferentes estándares, variables, indicadores u otros debe tratar de generar una cultura. Debe ser valorada y legitimada por sus miembros como útil, para que la gestión de los procesos universitarios no se reduzca a eventos y procedimientos aislados, sino que se convierta en una práctica cotidiana suficientemente apropiada por los actores de una IES, y en primer lugar, por sus directivos.

Por otra parte, no es posible pensar en calidad sin destacar la importancia de su gestión. Gestionar la calidad en las IES implica que hay que planificarla, a través de diferentes acciones que la operacionalizan; lo que requiere además, altas dosis de organización para, posteriormente, proceder a su ejecución, seguimiento,

control y evaluación; todo ello, con el propósito de progreso institucional, de mejora continua y su mantenimiento. Para gestionar la calidad se requiere, entre otros aspectos, del liderazgo de los directivos y además, involucrar y motivar la participación activa de la comunidad universitaria, con vistas a contribuir en la satisfacción de sus necesidades y las de los usuarios. En el marco de esta creciente complejidad e integralidad, es necesario diseñar políticas universitarias orientadas al desarrollo de la calidad, que deben ser adecuadamente implementadas y evaluadas cada cierto tiempo, para que se hagan efectivas y mirar de cerca la concreción de los resultados e impactos que se derivan de su quehacer.

Específicamente, la evaluación de la calidad es entendida como la constatación del avance o progreso institucional, capaz de generar cambios cualitativos y cualitativos en ámbitos universitarios concretos, que son deseables y viables. Por supuesto, está vinculada con la toma de decisiones, a partir de informaciones pertinentes orientadas al cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos institucionales. Se convierte en un elemento clave para el aseguramiento y la mejora continua.

La gran mayoría de los países de América Latina han desarrollado sistemas nacionales de aseguramiento y promoción de la calidad de la educación superior. Esta situación se presenta a partir de la segunda mitad de la década del 90, como una respuesta a la masificación, las políticas educacionales neoliberales, el insuficiente financiamiento estatal a las IES públicas y la aparición del mercado académico, la proliferación de nuevas instituciones de educación superior privadas y no universitarias sin criterios previos en cuanto a niveles de calidad y de pertinencia institucional y la diversificación de las fuentes de ingreso, entre otras causas. Se puede afirmar que, muchos de dichos sistemas aún están en fase de desarrollo y consolidación, dentro de un contexto universitario crecientemente complejo, por lo que las dificultades que deben salvar son grandes y por ello, exigen políticas públicas e institucionales a mediano y largo plazos para lograr su implementación efectiva. En consecuencia, resulta difícil instaurar sistemas destinados a asegurar o dar garantías de la calidad y de promoverla, sin un desarrollo paralelo de las capacidades de autoconocimiento en las IES, y de generación y análisis de información para la toma de decisiones.

Según Fernández y Aiello, las dos estrategias más claramente definidas que se están utilizando, en este sentido en la región latinoamericana, son la acreditación y la evaluación institucional (2013, p. 29). Ambas, forman parte de uno de los componentes de los sistemas orientados a ese fin en muchos países y tienen puntos comunes, pero también marcadas diferencias.

Se entiende entonces que la acreditación es una validación, cuya vigencia depende de las normativas que aprueba un Organismo técnico autorizado o una agencia acreditadora en cada país o en el exterior. Tiene el objetivo de certificar la calidad de una IES, carrera o programa. Responde al "control estatal" de la calidad mínima requerida para alcanzar una categorización y/o certificación, la cual se sustenta en el cumplimiento de normas comunes para las entidades evaluadas. Generalmente, se desarrolla a través de tres procesos integrados, pero que tienen objetivos y características diferentes: la autoevaluación, la evaluación externa y la certificación.

Por otro lado, la evaluación institucional es un proceso cíclico y sistemático que tiene como objetivo el mejoramiento continuo y responde a los propósitos, necesidades e intereses de cada IES. Es una vía para promover la calidad y contribuir a su aseguramiento posterior. Al igual que en la acreditación, en la evaluación institucional existen algunas experiencias sobre la participación de personal externo, que verifican, evalúan y generan también propuestas para el mejoramiento interno. Dichos pares conocen, previamente, los estándares definidos y otras exigencias que fundan su participación en la autoevaluación.

Existen aspectos comunes entre estos procesos. Por ejemplo, la base y punto de partida inicial es la autoevaluación que se realiza desde las propias. La autoevaluación institucional es un proceso participativo, autocrítico y crítico, trasparente, democrático y abierto a todos, endógeno y reflexivo, que genera cambios y se orienta a la mejora. Se estructura en varios momentos o fases interrelacionadas entre sí (según la metodología aplicada); satisface determinadas demandas a través de sus resultados; requiere información externa e interna y necesita ser adecuadamente gestionado, es decir, planificado, organizado, ejecutado y controlado.

También la evaluación institucional y la acreditación se vinculan en algunos de sus propósitos, tales como: (1) contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, al aseguramiento y promoción de la calidad y a elevar el prestigio institucional y sustentar la credibilidad ante la sociedad a la que sirve la IES; (2) coadyuvar al desarrollo de la cultura de autoevaluación y en general, de la calidad, y (3) elevar el nivel de satisfacción de los implicados. Dentro de los objetivos comunes, se encuentran los siguientes: (a) caracterizar las condiciones de funcionamiento académico - administrativo a nivel institucional; (b) fortalecer la actividad de gestión en todos los niveles de dirección de la IES, visualizándose, además, la necesidad de incorporar la autoevaluación al sistema de gestión de la calidad y a la gestión institucional, en general.

Como resultados se pueden mencionar, por ejemplo:

- Elaborar un diagnóstico institucional y una proyección de acciones orientadas al mejoramiento de la calidad
- Desarrollar la dimensión humana del proceso (crecimiento individual y colectivo) mediante el fortalecimiento del compromiso de los miembros de la comunidad universitaria para hacer más efectivo su sentido de pertenencia (trabajo en equipo, comunicación, participación, motivación, aprendizaje, entre otros)
- Mejorar la comunicación institucional
- Aportar información útil y oportuna para fundamentar la toma de decisiones

El informe de autoevaluación es uno de los resultados típicos de ambos casos; también participan diferentes actores claves de la comunidad universitaria dirigidos por personal especializado, así como se identifican las fortalezas y debilidades, y se elabora un plan de mejora, al cual se le debe dar seguimiento y evaluación. Asimismo, tanto la evaluación institucional, como la acreditación forman parte de la gestión de la calidad, y son componentes importantes del sistema de gestión institucional, favoreciendo con sus resultados a la proyección de cada IES.

Resultados y discusión

En medio de la compleja realidad que circunda hoy a las IES, la Universidad San Gregorio de Portoviejo ha desarrollado varios procesos de evaluación institucional y acreditación. La práctica demuestra que existen ciertos logros y también algunos problemas que afectan directamente la calidad de sus resultados e impactos; por ello se ha decidido evaluar la práctica de los procesos de acreditación y evaluación institucional desarrollados en la USGP entre el 2015 y el 2019.

La metodología utilizada para llevar a cabo la evaluación consta de un conjunto de etapas relacionadas entre sí, las cuales abarcan:

1. Planificación y organización del proceso
2. Definición del marco teórico
3. Caracterización del perfil de la práctica de los procesos de acreditación y evaluación institucional en la USGP
4. Áreas de ruptura y retos principales orientados a mejorar la calidad de dichos procesos en la USGP
5. Socialización de los resultados

En la investigación intervinieron un grupo de actores, entre los que se destaca la Jefa del Departamento de Evaluación y Acreditación de la Institución, quien tuvo a su cargo el completamiento del Reporte Institucional donde se recoge la información más relevante inherente a las características de los procesos de evaluación institucional y acreditación llevados a cabo en la USGP, sobre la base de sus fundamentos teórico-

metodológicos y la propia experiencia práctica derivada de la implementación de los mismos. Participaron también 10 sujetos entre los que se encuentran representantes de las autoridades universitarias y docentes: Vicerrector (1), Directores de áreas (2), Responsable académica (1), Jefes departamentales (1), delegados de carrera (5), los cuales han participado directamente en los procesos estudiados, y en consecuencia, sus juicios de valor resultan de gran importancia para la toma de decisiones en torno al mejoramiento continuo de dichos procesos en la institución.

De los encuestados, dos ostentan el grado científico de Doctor en Ciencias y siete el título de Máster. La mayoría (75%) acumula entre 20 y 25 años de trabajo en la educación superior y el 85% se ha mantenido vinculado a la USGP por más de cinco años. Asimismo, el 100% ha participado en los procesos de Evaluación institucional y Acreditación desarrollados en la Universidad; el 5% se ha desempeñado como evaluadores externos, e igual porcentaje se ha vinculado a investigaciones y publicación de trabajos sobre temas relativos a la calidad universitaria.

Entre los principales hallazgos del estudio, se destacan los siguientes:

- Existe consenso acerca de la complejidad y heterogeneidad de interpretaciones en torno a la calidad de la educación superior. De forma general, la calidad es percibida como un concepto relativo y pluridimensional que traduce la pertinencia o impacto de los procesos y actividades que realiza la Universidad, con respecto a determinados patrones o estándares previamente establecidos, de ahí su carácter histórico-concreto.
- El tema de la cultura de la calidad se enraíza cada vez más entre los actores universitarios, quienes reconocen su importancia y la necesidad de consolidación paulatina.
- La mayoría opina que el aseguramiento de la calidad se relaciona con el conjunto de acciones que realiza la institución, orientadas a lograr la acreditación de los programas y de la institución como un todo; mientras que la garantía interna de la calidad, tiene que ver con las estrategias cotidianas y autorreguladas dirigidas a garantizar la mejora continua de la calidad de los procesos universitarios.
- Se concuerda en que una IES de buena calidad es aquella cuyos resultados e impactos están alineados con su plan de desarrollo institucional y responde de manera efectiva a las demandas externas e internas. Todo ello debe contemplarse dentro de la Estrategia de calidad que defina cada institución, partiendo del propio entendimiento y concepción de la calidad misma.

Al referirse a las oportunidades y amenazas que se identifican en el Ecuador y que inciden en el desarrollo de la calidad en la USGP, los encuestados coinciden en señalar que, en término de oportunidades, existe un elevado interés por el desarrollo de la educación superior; y que se promueven nuevas directrices, lineamientos y normativas para revitalizar la educación universitaria y posgraduada. También se reconocen como amenazas, los efectos nocivos de la pandemia de Covid-19 en todos los ámbitos de la sociedad; el cambio de la estructura gubernamental que pudiera retrasar la toma de decisiones y la implementación de políticas emergentes a nivel de país; así como la eliminación de restricciones que llevarían aparejadas el resurgir de estructuras universitarias desapegadas de la calidad.

En la USGP son ostensibles los avances en torno a la cultura de calidad, no obstante, también se identifican áreas susceptibles de mejora. Se proponen algunas estrategias de reversión, tales como: a) capacitación continua del personal, introduciendo estrategias de motivación que fomenten la cultura de la calidad; b) incremento de la participación efectiva de la comunidad universitaria en los procesos relativos a la gestión de la calidad y la mejora continua de los procesos universitarios; e) implementación de un sistema de incentivos individuales y colectivos en concordancia los resultados e impactos que se obtienen.

Sobre el proceso de acreditación que tuvo lugar en la USGP en el 2019, se pusieron de relieve las siguientes consideraciones: *Logros:* trabajo cohesionado de autoridades y actores implicados; fortalecimiento del trabajo en equipo para afrontar las acciones enfocadas a la calidad; funcionamiento estable y armónico de la Comisión

de Evaluación de la calidad. *Problemas:* insuficiente inclusión de otros actores como docentes, estudiantes y personal administrativo; escasas acciones de preparación del personal; poca diversidad de estrategias para divulgar los resultados y reconocer a los destacados.

Por otro lado, al indagar acerca de los procesos de evaluación institucional llevados a cabo en la USGP en el periodo 2015-2019, los encuestados valoran en que estos han sido de gran importancia. Se reconocen entre los logros y principales problemas los siguientes: *Logros:* mejor comprensión de la Universidad y de los procesos que desarrolla; participación activa de los actores implicados; funcionamiento responsable de las Comisiones de Evaluación; fortalecimiento del trabajo en equipo y adecuado liderazgo de las autoridades. *Problemas:* insuficiente representación de algunas áreas de la institución; aunque hubo preparación previa, esta debió abarcar a más actores (docentes, estudiantes, personal administrativo); el sistema de información vigente no aportó (en algunos casos) la información necesaria para enfrentar el proceso.

Otro de los aspectos sobre los que se obtuvo el criterio de los encuestados, tuvo que ver con la valoración que estos poseen acerca del sistema nacional de acreditación y/o evaluación institucional vigente en el Ecuador. En este sentido, las opiniones se orientan a reconocer que el modelo aplicado en la última etapa ha mostrado superioridad con respecto a los anteriores, dando prioridad a los aspectos cualitativos de gran importancia para fundamentar los resultados e impactos que alcanzan las universidades. Se trata además, de un modelo más atemperado a las exigencias de la educación superior a nivel internacional y se ha logrado una mejor organización para llevar a cabo estos procesos; sin embargo, reconocen a la vez, que existe lentitud a la hora de emitir los informes de los resultados, falta de objetividad en su integración (aún se insiste en cuantificar algunos resultados que poco aportan a la calidad), e insuficiencias en la preparación de algunos evaluadores.

A nivel institucional, los participantes consideran que el proceso de acreditación del que fue objeto la Universidad en el 2019, contó con un buen acompañamiento de los evaluadores; los actores implicados demostraron un alto compromiso y sentido de pertenencia con la institución y también se logró la compilación de evidencias adecuadamente sustentadas. No obstante, existieron algunas reclamaciones relacionadas con la calidad de los informes; la premura con la que se preparó a los actores implicados, así como la insuficiente divulgación del proceso y sus resultados en la comunidad universitaria.

Con respecto a la evaluación institucional previa al proceso de Acreditación, se destacan entre los aspectos positivos: el liderazgo de las autoridades universitarias para conducir el proceso; el trabajo de las Comisiones de Calidad y el alto compromiso de los actores implicados. Aunque, como aspectos a mejorar se señalan: a) no se incluyeron indicadores propios; b) faltó participación de algunos actores claves; c) insuficiente comunicación del proceso y de sus resultados.

En el estudio, se indagó también acerca de los rankings universitarios, los cuales constituyen una de las alternativas vigentes internacionalmente para la certificación de la calidad. Al respecto, los encuestados otorgan cierto valor a estos rankings, aunque reconocen que los indicadores que se emplean ponen en desventaja a las universidades de países en desarrollo. En función de los procedimientos e indicadores que se empleen, pudieran ser de utilidad para los países, establecer algunas iniciativas que permitan comparar u ordenar instituciones, carreras y programas de postgrado u otros a nivel nacional, no solo para hacer visible el posicionamiento de estos, sino para que constituya un incentivo hacia el trabajo por la mejora continua de la calidad.

La investigación desarrollada centró además su atención en al análisis de la principales experiencias, retos y replanteamientos principales que se realizaron en la institución ante los efectos de la COVID-19 en el 2020. Todo ello es expresión de la capacidad de adaptación y respuesta de la institución ante las siempre crecientes y dinámicas exigencias del entorno. En función de ello, se revelaron los siguientes elementos:

- Gestión del pregrado: La USGP tuvo que asumir con celeridad el reto de mantener el proceso de formación de profesionales, basado en el modelo educativo en línea. Para ello se capacitó a todo el

personal docente sobre el manejo de herramientas informáticas que contribuyeran a dar continuidad al proceso con la mayor calidad posible.

- Gestión del posgrado: En esta etapa se incrementó la calidad de los programas de posgrado que venían desarrollándose, ahora en la virtualidad; se aprobaron tres especialidades odontológicas y se abrieron nuevas ediciones de maestría.
- Gestión de la investigación: Se aprobaron nuevas líneas de investigación que dan cabida a estudios en el ámbito educativo y de la calidad; fueron aprobados nuevos proyectos de investigación y continuó avanzándose en la ejecución de aquellos que se encuentran en desarrollo.
- Gestión de la extensión universitaria: Se continuaron desarrollando algunos proyectos y se generaron otros nuevos. También se realizaron algunas actividades de intercambio y labor comunitaria, sobre todo en el campo de la salud.

A partir de los resultados que se derivan del diagnóstico realizado, se identificaron las principales Áreas de Ruptura (aspectos en los que la Institución deberá concentrar los esfuerzos), las que contemplan un grupo de acciones que sirven de soporte al desarrollo de la calidad de los procesos relativos a la Evaluación Institucional y la Acreditación universitaria. A continuación se mencionan: a) Estrategia de calidad institucional orientada a la mejora continua de los procesos universitarios; b) Formación continua de los actores universitarios, como una vía para el desarrollo de la cultura de calidad; c) Sistema de información estratégica de apoyo a la toma de decisiones institucionales para la mejora de la calidad; d) La comunicación como soporte de la Estrategia de calidad institucional; e) Motivación y participación efectiva de actores en los procesos de evaluación institucional y acreditación; f) Intercambio de experiencias para la promoción y desarrollo de la calidad; y g) Investigación sobre temas inherentes a la calidad y su gestión en las IES.

Finalmente, se debe señalar que las áreas de ruptura no son las únicas posibles, quizás algunas de las acciones que de ellas se derivan demoren en su puesta en práctica. Sin embargo, otras tienen mayores posibilidades de ser aplicadas, pero solo se ha pretendido motivar la reflexión de las autoridades de la USGP, de sus docentes, personal administrativo y estudiantes, alrededor del tema analizado. De esta forma, contribuir entre todos a continuar elevando la calidad de los procesos universitarios, lo cual tiene una amplia repercusión en los ámbitos institucional, nacional e internacional.

Conclusiones

En las últimas décadas, ha crecido el interés en la región Latinoamericana hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos universitarios, estableciéndose acciones para contribuir a su desarrollo, como son los procesos de Evaluación institucional y Acreditación. Apostar por el desarrollo continuo de la gestión de la calidad y su operacionalización, se convierte en una práctica apropiada para las IES. De ahí que, tanto el proceso de Evaluación Institucional, como de Acreditación, tengan un importante significado para las mismas y estas deben desplegar acciones efectivas para gestionarlos adecuadamente, a fin de obtener resultados de calidad derivados de estos procesos.

La Universidad San Gregorio de Portoviejo ha enfocado sus esfuerzos a la mejora continua de la calidad de los procesos universitarios, en tal virtud, ha participado en varios procesos de Evaluación institucional y Acreditación desde el año 2009 hasta la fecha. El enfoque metodológico utilizado para realizar el estudio resultó viable y se estructuró en cuatro fases interrelacionadas entre sí que comprenden desde la planificación y organización del proceso, hasta la definición de áreas de ruptura y acciones orientadas a mejorar la calidad de dichos procesos; y la socialización de los resultados.

La evaluación puso de relieve los avances que en esta área acumula la USGP, tales como: el alto compromiso de la comunidad universitaria por elevar la calidad de los procesos institucionales; el fortalecimiento del trabajo en equipo; la participación de los actores involucrados en los procesos de Evaluación Institucional y

Acreditación, entre otros. No obstante, se identificaron un grupo de problemas que deben ser atendidos en función de potenciar la gestión de la calidad. Derivado de ello, se propusieron también un conjunto de Áreas de Ruptura y acciones que favorecen el cumplimiento sostenido de las metas trazadas.

Referencias

Almuiñas, J. l. y Galarza, J. (2014). La dirección estratégica y su contribución al mejoramiento de la calidad en la Educación Superior. En: *Dirección Estratégica y Calidad en las IES.* Universidad Juárez del Estado de Durango. Artes gráficas La Impresora, Durango, México.

Dias, J. (2008). Calidad, pertinencia y relevancia: relación con el resto del sistema y la sociedad; responsabilidad social de la educación superior. En: *Hacia una política regional de aseguramiento de la calidad en educación superior para América Latina y el Caribe.* Caracas, Venezuela: Unesco.

Fernández, N. y Aiello, M. (2013). Investigar sobre evaluación. Fundamentos y perspectivas para el estudio de los procesos de mejora de la universidad. *Revista Investigaciones en Educación, XIII (*1), Temuco - Chile.

Iesalc-Unesco (2018). *Declaración de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe.* Córdoba, Argentina.

ONU (2015). *Cumbre de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible*. New York.

Unesco (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción.* Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. París. https://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.

Unesco (2009). *Declaración de la Conferencia Mundial de Educación Superior.* París, Francia.