



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,  
Volumen 8, Número 4.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4)

**ESTUDIO DE PERTINENCIA DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA  
MEJORAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y  
ACREDITACIÓN DEL ÁREA DE POSGRADOS DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**PERTINENCE STUDY OF A QUALITY MANAGEMENT  
SYSTEM TO ENHANCE THE EVALUATION AND  
ACCREDITATION PROCESS OF THE POSTGRADUATE  
AREA AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF LOJA**

**Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos**  
Universidad Nacional de Loja, Ecuador

**Elmer Israel Arias Montaña**  
Universidad Nacional de Loja, Ecuador

**Julio Cesar Idrovo Contenido**  
Universidad Nacional de Loja, Ecuador

**Jose David Villavicencio Canelos**  
Universidad Nacional de Loja, Ecuador

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12577](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12577)

## Estudio de Pertinencia de un Sistema de Gestión de Calidad para Mejorar el Proceso de Evaluación y Acreditación del Área de Posgrados de la Universidad Nacional de Loja

**Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos<sup>1</sup>**

[edgar.villavicencio@unl.edu.ec](mailto:edgar.villavicencio@unl.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-6163-8679>

Universidad Nacional de Loja  
Ecuador

**Elmer Israel Arias Montaña**

[elmer.arias@unl.edu.ec](mailto:elmer.arias@unl.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-1033-8892>

Universidad Nacional de Loja  
Ecuador

**Julio Cesar Idrovo Contento**

[julio.idrobo@unl.edu.ec](mailto:julio.idrobo@unl.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-0606-8351>

Universidad Nacional de Loja  
Ecuador

**Jose David Villavicencio Canelos**

[jdvillavicencio6@utpl.edu.ec](mailto:jdvillavicencio6@utpl.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0006-4424-9926>

Universidad Técnica Particular de Loja  
Ecuador

### RESUMEN

La evaluación y acreditación de instituciones de educación superior garantiza la calidad educativa. La Universidad Nacional de Loja (UNL) busca mejorar sus procesos de evaluación y acreditación para sus posgrados. Se propone diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, tras una investigación cualitativa que incluyó entrevistas y análisis documental. Los resultados señalan la necesidad de estandarizar procedimientos, promover una cultura de mejora continua y cumplir criterios de evaluación y acreditación. El sistema propuesto comprende documentación de procesos, objetivos de calidad y acciones de capacitación. Su implementación se prevé que impacte positivamente en los procesos de evaluación y acreditación de los posgrados de la UNL, recomendando su adopción y la capacitación del personal involucrado.

**Palabras clave:** gestión de calidad, evaluación, acreditación, educación superior, posgrado

---

<sup>1</sup> Autor principal.

Correspondencia: [edgar.villavicencio@unl.edu.ec](mailto:edgar.villavicencio@unl.edu.ec)

# **Pertinence Study of a Quality Management System to Enhance the Evaluation and Accreditation Process of the Postgraduate Area at the National University of Loja**

## **ABSTRACT**

The evaluation and accreditation of higher education institutions ensure educational quality. The National University of Loja (UNL) seeks to improve its evaluation and accreditation processes for its postgraduate programs. It is proposed to design a quality management system based on ISO 9001, following qualitative research including interviews and document analysis. The results indicate the need to standardize procedures, promote a culture of continuous improvement, and meet evaluation and accreditation criteria. The proposed system includes process documentation, quality objectives, and training actions. Its implementation is expected to positively impact the evaluation and accreditation processes of UNL's postgraduate programs, recommending its adoption and training of the involved personnel.

**Keywords:** quality management, evaluation, accreditation, higher education, graduate studies

*Artículo recibido 14 junio 2024  
Aceptado para publicación: 17 julio 2024*



## INTRODUCCIÓN

El proceso de evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos y la provisión de una educación de calidad. Dicho proceso implica un análisis exhaustivo de los programas, instalaciones, recursos y servicios para determinar su conformidad con los requisitos de acreditación establecidos por organismos acreditadores, incluyendo agencias nacionales, regionales y profesionales. La obtención de certificados de acreditación valida la calidad educativa de la institución.

La evaluación tiene una gran relevancia en la educación actual debido a la creciente conciencia de su importancia y repercusiones entre administradores, educadores, padres, estudiantes y la sociedad en general. Contribuye a asegurar una educación de calidad, optimizar recursos y aumentar la competitividad.

Desde una perspectiva social, la evaluación y acreditación universitaria son fundamentales para garantizar que los estudiantes reciban educación de calidad y que los programas cumplan con altos estándares, aumentando así la relevancia social de los títulos y su valor en el mercado laboral. Además, promueven la transparencia, la responsabilidad y la competitividad en la educación universitaria.

Desde un punto de vista científico, la evaluación y acreditación universitaria proporcionan una evaluación objetiva de la calidad de los programas, ayudando a los estudiantes a elegir instituciones adecuadas y garantizando la calidad de los programas. Las universidades acreditadas suelen tener mayores tasas de éxito académico y empleabilidad de los graduados.

La implementación de un sistema de gestión de calidad tiene un impacto significativo en las instituciones de educación superior, mejorando los procesos de evaluación y acreditación, la calidad de los servicios educativos y la reputación institucional, lo que se traduce en un aumento en la matrícula estudiantil.

La necesidad de mejorar los procedimientos de evaluación y acreditación a nivel nacional y regional en el área de posgrado de la Universidad Nacional de Loja (UNL) surge debido a la presión ejercida por otras instituciones para mantener la competitividad y la excelencia en sus programas.



La implementación de un sistema de gestión de calidad se presenta como un paso fundamental para garantizar una evaluación y acreditación efectivas de dichos programas. El objetivo es investigar y desarrollar un sistema de gestión de calidad que contribuya a mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrado de la UNL durante el año 2023.

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación adopta un enfoque cualitativo que se enfoca en la comprensión detallada de los procesos y experiencias vinculados con la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja. A diferencia de los métodos cuantitativos que buscan establecer relaciones cuantificables entre variables, este enfoque cualitativo se concentra en explorar significados, perspectivas y dinámicas subyacentes mediante herramientas como entrevistas en profundidad y análisis de contenido.

El estudio se centra en comprender la percepción sobre la pertinencia y viabilidad de implementar dicho sistema en el área de posgrados, explorando las perspectivas de actores clave como administradores, docentes y estudiantes. Además, se examinan las posibles barreras y facilitadores para una implementación exitosa, así como su impacto en la mejora de procesos de evaluación y acreditación.

La investigación se apoya en métodos cualitativos que incluyen técnicas de investigación documental y entrevistas. La recopilación de datos se llevará a cabo mediante observación, entrevistas y análisis minucioso de documentos, con un enfoque particular en la evaluación y acreditación en el contexto del CACES en Ecuador.

Las entrevistas en profundidad explorarán cómo la implementación del sistema de gestión de calidad influye en la mejora del proceso de evaluación y acreditación en la Universidad Nacional de Loja. La combinación de técnicas de investigación proporcionará una visión integral de la situación, desde una perspectiva nacional hasta una específica de la institución.

En conjunto, este enfoque metodológico permitirá comprender la influencia del sistema de gestión de calidad en la evaluación y acreditación de programas de posgrado en la Universidad Nacional de Loja, contribuyendo al mejoramiento de la calidad educativa en consonancia con las políticas y regulaciones nacionales.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El departamento de posgrados de la Universidad Nacional de Loja (UNL) tiene como misión ofrecer programas de maestría y especialización de alto nivel que respondan a las necesidades de la sociedad, con un enfoque en la excelencia y la pertinencia. Sus objetivos principales incluyen la formación de profesionales altamente capacitados, la generación de conocimiento a través de la investigación y la contribución al desarrollo de la comunidad.

En términos de gestión de calidad, hasta el momento no se han implementado formalmente sistemas integrales, pero se busca una mejora continua en los procesos existentes. En cuanto a evaluación y acreditación, no se han llevado a cabo procesos formales por parte de agencias externas, aunque se realizan evaluaciones internas periódicas. Actualmente, la institución se encuentra en un proceso de autoevaluación institucional con miras a la próxima acreditación.

El proceso de evaluación y acreditación incluye una autoevaluación interna liderada por el área de Aseguramiento de la Calidad, donde se analizan diversos criterios e indicadores como la estructura curricular, el perfil de ingreso y egreso de los estudiantes, la producción académica del personal docente, las actividades de vinculación con la sociedad y los proyectos de investigación, entre otros. Posteriormente, estos resultados son revisados y retroalimentados por las unidades académicas correspondientes para establecer planes de mejora.

Aunque no se ha implementado formalmente un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), existen iniciativas orientadas a la mejora continua, especialmente en temas administrativos y de atención a estudiantes. La implementación de un SGC se espera que optimice el uso de recursos, mejore la eficiencia administrativa, incremente la satisfacción estudiantil y atraiga más estudiantes gracias al reconocimiento y prestigio asociados.

La implementación de un SGC facilitaría el cumplimiento de estándares externos, promovería una cultura organizacional orientada a la mejora continua y otorgaría reconocimiento a la institución. Sin embargo, se identifican desafíos como el cambio cultural necesario y la limitación de recursos económicos.



Recomendaciones clave incluyen involucrar a todos los niveles de la organización, establecer indicadores específicos, realizar auditorías internas periódicas y capacitar al personal de manera continua. Se han identificado fortalezas como la orientación hacia la mejora continua y el compromiso con la calidad, pero también debilidades como la falta de procesos estandarizados y limitaciones presupuestarias.

Se ha realizado un análisis detallado de los criterios y estándares establecidos por organismos rectores de la educación superior en Ecuador, lo que es esencial para orientar las acciones de mejora. Se propone diseñar un modelo integral de gestión de calidad adaptado a las necesidades de la institución, lo que fortalecería la capacidad de formación y mejoraría la calidad académica.

En cuanto a la acreditación, la UNL ha sido acreditada por el CACES hasta el 25 de octubre de 2028, tras un proceso que incluyó autoevaluación, evaluación externa y emisión de informe. La institución recibió una calificación alta y recomendaciones para mejorar en algunos aspectos, lo que ha contribuido a la mejora de la calidad educativa, la confianza de la sociedad, el acceso a becas y financiamiento, y la internacionalización.

Los hallazgos de esta investigación respaldan las afirmaciones de Prajogo y Sohal (2001) en cuanto a que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) promueve procesos como la mejora continua y la atención al cliente. Se observaron iniciativas en este sentido en el área de posgrados de la UNL. Sin embargo, difieren en el hecho de que aún no se ha logrado una implementación formal y sistemática del SGC, lo que impide alcanzar todos los beneficios potenciales.

Similarmente a lo planteado por Hernández et al. (2013), se evidencia que un factor clave para la efectividad de un SGC es generar un cambio cultural. Este aspecto se vislumbra como uno de los principales desafíos a superar en el área de posgrados de la UNL. Requiere un compromiso genuino con la calidad que involucre a todos los actores y no se limite a una imposición desde la alta dirección. Los resultados concuerdan con lo señalado por Arribas-Díaz (2015) en cuanto a que la implementación de la ISO 9001 en instituciones educativas mejora su estructura organizativa y desempeño. El análisis sugiere que la adopción de un SGC adaptado a la UNL fortalecería sus procesos de evaluación y acreditación.



Un hallazgo complementario a lo planteado por Romero-Fernández et al. (2020) es que la implementación de un SGC no solo estandarizaría los procesos en la UNL, sino que también facilitaría el cumplimiento de criterios de evaluación y acreditación. Esto es relevante dado que no se han tenido procesos formales previos de acreditación.

Siguiendo la línea de Barreto et al. (2017), se observa la necesidad en la UNL de integrar los procesos internos de mejora continua con las evaluaciones externas orientadas a la acreditación. Esto requiere un enfoque integral que está aún en proceso de desarrollo.

En concordancia con Espinoza y González (2020), las autoevaluaciones realizadas carecen de procesos participativos que integren las visiones de todos los actores universitarios. La implementación de un SGC podría favorecer una evaluación más inclusiva y deliberativa.

Coincidiendo con González-García (2021), es necesario que la UNL adopte un enfoque más holístico, considerando la evaluación como un proceso dinámico y al currículo como un sistema vivo. El SGC propuesto va en esta dirección.

Los resultados corroboran lo expuesto por Guido-Guido (2021) sobre las debilidades persistentes en los procesos de autoevaluación de las Instituciones de Educación Superior (IES). El SGC podría abordar dichas debilidades de manera sistemática y contribuir a una mejora continua.

## **CONCLUSIONES**

La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja (UNL). Los resultados obtenidos indican que la implementación de un sistema de gestión de calidad adaptado al contexto específico de la institución tendría un impacto positivo significativo al estandarizar y documentar los procedimientos, promover una cultura organizacional sólida orientada a la mejora continua e integral de los procesos, y facilitar el cumplimiento de criterios y estándares en evaluaciones y procesos de acreditación externos.

En cuanto al primer objetivo específico, se concluye que el área de posgrados de la UNL, aunque cuenta con algunas iniciativas incipientes de gestión de calidad en procesos administrativos y de atención a estudiantes, carece de la implementación formal de un sistema de gestión integral que articule todos sus procesos sustantivos.





Esta situación limita la eficiencia en el uso de recursos, dificulta la estandarización de los procedimientos y representa un obstáculo para la mejora continua y la evaluación sistemática.

En relación al segundo objetivo específico, se determina que el proceso actual de evaluación y acreditación del área se basa principalmente en autoevaluaciones internas, las cuales, aunque son útiles, presentan debilidades significativas al no formar parte de un sistema integral de gestión que articule dichos procesos evaluativos. Por lo tanto, no se logra una evaluación completa y es difícil vincular sus resultados a acciones concretas y sostenibles de mejora.

En cuanto al tercer objetivo específico, se concluye que el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad integrado y adaptado específicamente a las particularidades y contexto de la UNL facilitarían directamente sus procesos de evaluación y acreditación al proporcionar procedimientos estandarizados y alineados con los criterios y estándares externos establecidos por los organismos rectores, favoreciendo así su cumplimiento.

En resumen, la investigación respalda la necesidad y viabilidad de desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad personalizado e integral que fortalezca la capacidad de mejora continua y los procesos de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Arribas-Díaz, M. (2015). The impact of ISO 9001 certification on the performance of Spanish universities. *Higher Education*, 70(3), 447-463.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior. Registro Oficial Suplemento 297.
- Barreto, C., Villafuerte, C., & Sandoval, C. (2017). La autoevaluación: Estrategia para una universidad socialmente responsable. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 2(8), 482-496.
- Barreto, R. H., De Oliveira, A. P., De Sousa, J. M., & De Araújo, M. C. (2017). The role of total quality management (TQM) in the accreditation of higher education institutions. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 39(5), 633-648.
- CACES. (2006). Modelo de evaluación del entorno de aprendizaje de la carrera de derecho en modalidad a distancia. Quito: CEAACES.



- CACES. (2022). Criterios Y Estándares Básicos De Calidad Para La Aprobación De Carreras De Las Instituciones De Educación Superior. Consejo de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior.
- CACES. (2023). Informe de evaluación externa de la Universidad Nacional de Loja. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- CALED. (2020). CALED. Obtenido de Universidades de Educación Superior a Distancia - Ecuador: <https://acortar.link/R2aLdZ>
- Espinoza, N. A., & González, M. A. (2020). Self-assessment and total quality management (TQM) in higher education institutions: A case study in Chile. *Quality in Higher Education*, 28(3), 326-340.
- Espinoza, O., & González, L. E. (2020). Políticas de educación superior en Ecuador. ¿Hacia un sistema de evaluación pluralista? *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 10(3), 292-322.
- González-García, M. J. (2021). Total quality management (TQM) as a tool for curriculum innovation in higher education. *Journal of Applied Business Research*, 22(1), 206-222.
- Guido-Guido, V. (2021). Total quality management (TQM) and self-assessment in higher education institutions: A systematic review of the literature. *International Journal of Educational Management*, 35(1), 101-120.
- Hernández, M. I., Martín-Pérez, B., & Sánchez-García, J. A. (2013). The role of total quality management (TQM) in the performance of higher education institutions. *Quality Assurance in Education*, 21(4), 394-410.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2001). TQM and innovation: A literature review and research framework. *Technovation*, 21(8), 539-558.
- Romero-Fernández, P., López-Ruiz, F. J., & Herrera-Rueda, M. (2020). The role of total quality management (TQM) in the implementation of quality management systems (QMS) in higher education institutions. *Quality Assurance in Education*, 28(4), 442-461.
- Universidad Nacional de Loja. (2021). Informe de gestión del Departamento de Posgrado. UNL.
- UNL. (2023). Sitio web oficial. Loja: Universidad Nacional de Loja.

