

Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad como factor determinante en la acreditación
y sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior en el Valle de Aburrá,
Antioquia

Anyeline Contreras Contreras

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Magíster en Calidad y Gestión Integral

Asesor

Eduardo Nicolás Cueto Fuentes
Magíster en Ciencias Económicas

Universidad Santo Tomás Campus Medellín

Facultad de Negocios Internacional
Programa de Maestría en Calidad y Gestión Integral

Colombia
2026

Dedicatoria

A mi familia: mi hija, mi pareja, mis padres y mis hermanos. Gracias por creer en mí, por su apoyo incondicional y por sostenerme en todas las circunstancias.

Agradecimientos

A Dios, por el don de la vida y por bendecir a mi familia con su amor infinito.

A la memoria de mi padre, Lilio Contreras, por haber creído en mi potencial y por heredarme la pasión por el conocimiento. A mi madre, Yenis Contreras, por su fe inquebrantable y por ser mi ejemplo de fortaleza ante las adversidades de la vida.

A mi hija, Miranda Ledesma, en quien reconozco diariamente los milagros de Dios y quien es mi mayor motivación.

A mi pareja, Mario Ledesma, por su apoyo constante, su paciencia y su amor incondicional en este camino.

A mis hermanos, por estar siempre presentes, por su tiempo y por ser mi sistema de apoyo en los momentos de mayor reto.

Al Mg. Eduardo Nicolás Cueto Fuentes, por su invaluable orientación, confianza y dedicación. Su experticia y acompañamiento pedagógico no solo hicieron posible este proyecto, sino que fueron fundamentales en mi consolidación como Magíster.

A la Universidad Santo Tomás - Medellín, por brindarme el escenario para mi crecimiento profesional y humano. De igual manera, expreso mi gratitud a los directivos de las Instituciones de Educación Superior (IES) del Valle de Aburrá, cuya apertura y colaboración fueron esenciales para la ejecución de esta investigación.

A los docentes y compañeros de la Maestría en Calidad y Gestión Integral, con quienes compartí el rigor académico, los sacrificios y el aprendizaje colaborativo que definieron este proceso de formación superior.

Contenido

Portada	1
Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Resumen	6
Abstract	8
Introducción	10
1. Descripción del problema	14
2. Objetivos de la investigación	22
2.1 Objetivo general	22
2.2 Objetivos específicos	22
3. Justificación	23
4. Marco referencial	27
4.1 Marco conceptual	27
4.2 Marco contextual	32
4.3 Marco legal	38
4.4 Marco teórico	42
5. Diseño metodológico	46
5.1 Tipo y nivel de investigación	46
5.2 Definición y operacionalización de variables o categorías.....	48
5.3 Población y muestra	50
5.4 Tipo de diseño (Transversal o longitudinal)	52
5.5 Desarrollo de las hipótesis o supuestos	54
5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	54
5.7 Plan de análisis de la información	56
6. Presentación y análisis de resultados	58
7. Análisis y discusión	66
8. Conclusiones	70
9. Recomendaciones	72
10. Referencias	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) aplicada a las IES del Valle de Aburrá	18
Tabla 2. Definición de variables de investigación	44
Tabla 3. Operacionalización de variables	45
Tabla 4. Distribución de la población de estudio en Instituciones de Educación Superior.....	47
Tabla 5. Cálculo del tamaño de la muestra	48
Tabla 6. Resultados de la encuesta sobre implementación del Sistema de Gestión de Calidad	55
Tabla 7. Resultados sobre percepción de acreditación institucional	56
Tabla 8. Resultados sobre sostenibilidad institucional	57
Tabla 9. Síntesis de entrevistas realizadas a directivos académicos	60

Resumen

La calidad en la educación superior constituye uno de los principales retos para las Instituciones de Educación Superior (IES), particularmente en entornos donde se demanda mayor pertinencia académica, eficiencia en la gestión institucional y sostenibilidad organizacional. En este contexto, los Sistemas de Gestión de Calidad han adquirido relevancia como mecanismos estratégicos orientados al fortalecimiento de los procesos de planeación, evaluación institucional y mejoramiento continuo, favoreciendo el cumplimiento de los estándares definidos dentro del sistema de aseguramiento de la calidad en la educación superior. En Colombia, dichos procesos son liderados y regulados por organismos como el Consejo Nacional de Acreditación y el Ministerio de Educación Nacional, responsables de establecer lineamientos enfocados en garantizar la calidad y promover el fortalecimiento institucional de las IES.

La investigación tuvo como propósito analizar el Sistema de Gestión de Calidad como elemento determinante en los procesos de acreditación y sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior localizadas en el Valle de Aburrá, Antioquia, el estudio se desarrolló mediante un enfoque mixto, con alcance descriptivo-correlacional y diseño de corte transversal. La información fue recopilada a través de encuestas dirigidas a directivos, docentes y personal administrativo, además del análisis documental de políticas institucionales, procesos de autoevaluación y estrategias de planeación.

Los hallazgos permitieron identificar que las instituciones que poseen Sistemas de Gestión de Calidad fortalecidos e integrados con la planeación estratégica evidencian mayores avances en los procesos de acreditación institucional y condiciones más favorables para asegurar su sostenibilidad organizacional. De igual manera, se encontró que la gestión basada

en indicadores y las acciones de mejora continua contribuyen al fortalecimiento de una cultura institucional orientada hacia la calidad.

En conclusión, los Sistemas de Gestión de Calidad representan un componente esencial para el fortalecimiento institucional de las IES del Valle de Aburrá, al facilitar el cumplimiento de estándares de calidad, optimizar los procesos académicos y administrativos, y favorecer la sostenibilidad institucional.

Palabras clave: gestión de calidad, acreditación institucional, sostenibilidad universitaria, educación superior, aseguramiento de la calidad.

Abstract

Quality in higher education constitutes a major challenge for Higher Education Institutions (HEIs), particularly in contexts where greater academic relevance, institutional efficiency, and organizational sustainability are required. In this context, Quality Management Systems have become strategic mechanisms that strengthen planning processes, institutional evaluation, and continuous improvement, contributing to compliance with the standards established within the higher education quality assurance system. In Colombia, these processes are guided by organizations such as the National Accreditation Council and the Ministry of National Education, which are responsible for establishing guidelines aimed at guaranteeing quality and promoting institutional strengthening within HEIs.

The objective of this research was to analyze the Quality Management System as a determining factor in the accreditation and sustainability processes of Higher Education Institutions located in Valle de Aburrá, Antioquia. Methodologically, the study was developed under a mixed-methods approach, with a descriptive-correlational scope and a cross-sectional design. Data collection was carried out through surveys administered to managers, professors, and administrative staff, complemented by documentary analysis of institutional policies, self-evaluation processes, and institutional planning strategies.

The findings revealed that institutions with consolidated Quality Management Systems aligned with strategic planning show greater progress in institutional accreditation processes and more favorable conditions for ensuring organizational sustainability. Likewise, it was

identified that indicator-based management and continuous improvement processes strengthen an institutional culture focused on quality.

In conclusion, Quality Management Systems constitute a key factor for the institutional strengthening of HEIs in Valle de Aburrá, contributing to compliance with quality standards, the improvement of academic and administrative processes, and institutional sustainability.

Keywords: quality management, institutional accreditation, university sustainability, higher education, quality assurance.

Introducción

En las últimas décadas, la educación superior ha adquirido un papel estratégico en el desarrollo social, económico y tecnológico de los países, convirtiéndose en un factor clave para la generación de conocimiento, la innovación y la formación de capital humano altamente calificado. En este contexto, la calidad educativa se ha posicionado como uno de los principales ejes de transformación institucional, impulsando a las Instituciones de Educación Superior (IES) a fortalecer sus procesos académicos, administrativos y de gestión con el propósito de responder a las exigencias de un entorno globalizado y altamente competitivo.

En Colombia, el sistema de educación superior ha experimentado un crecimiento significativo en cobertura y matrícula. Según el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES), para el año 2024 el país registró aproximadamente 2.553.560 estudiantes matriculados en programas de pregrado y posgrado, alcanzando una cobertura cercana al 57,53 % de la población en edad de cursar estudios superiores. Este crecimiento ha estado acompañado por la consolidación de un sistema de aseguramiento de la calidad orientado a garantizar estándares académicos y administrativos que permitan fortalecer la confianza social en las instituciones educativas (Ministerio de Educación Nacional, 2024).

En términos institucionales, Colombia cuenta con cerca de 300 Instituciones de Educación Superior, entre universidades, instituciones universitarias, tecnológicas y técnicas profesionales. Sin embargo, solo una proporción limitada ha alcanzado el reconocimiento de acreditación de alta calidad, otorgado por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), lo cual evidencia la rigurosidad de los procesos de evaluación y la necesidad de fortalecer los

mecanismos internos de gestión de calidad en las instituciones educativas. De acuerdo con informes del CNA, aproximadamente 58 instituciones han obtenido acreditación institucional de alta calidad, lo que representa un porcentaje reducido frente al total de instituciones del sistema (Consejo Nacional de Acreditación, 2019).

A nivel regional, el departamento de Antioquia se ha consolidado como uno de los principales polos educativos del país. Según datos del SNIES, el departamento cuenta con 48 Instituciones de Educación Superior y más de 340.000 estudiantes matriculados, lo que evidencia la relevancia de este territorio dentro del sistema educativo colombiano. Del total de instituciones presentes en la región, nueve cuentan con acreditación institucional de alta calidad, lo que refleja los esfuerzos de algunas IES por consolidar procesos académicos y administrativos orientados hacia la excelencia (SNIES, 2023).

Particularmente, el Valle de Aburrá, como principal núcleo urbano y económico del departamento de Antioquia, concentra una parte significativa de la oferta educativa y del desarrollo académico del país. En esta subregión se encuentran algunas de las universidades e instituciones universitarias más representativas del sistema educativo colombiano, las cuales cumplen un papel fundamental en la formación de profesionales, la investigación científica y la transferencia de conocimiento hacia el sector productivo y la sociedad.

En este escenario, los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) han adquirido una importancia creciente dentro de las IES, al constituirse como herramientas estratégicas que permiten estructurar procesos organizacionales, promover la mejora continua, fortalecer la cultura institucional y garantizar el cumplimiento de estándares establecidos por los organismos de

evaluación y acreditación. La implementación de estos sistemas facilita la articulación entre los procesos académicos, administrativos y estratégicos, contribuyendo al fortalecimiento institucional y al logro de los objetivos de calidad educativa.

No obstante, a pesar de los avances en materia de aseguramiento de la calidad, muchas instituciones enfrentan desafíos relacionados con la sostenibilidad institucional, la gestión eficiente de recursos, la adaptación a los cambios del entorno educativo y el cumplimiento de los criterios exigidos en los procesos de acreditación. En este sentido, surge la necesidad de analizar en qué medida los Sistemas de Gestión de Calidad contribuyen efectivamente al fortalecimiento institucional y al logro de la acreditación de alta calidad.

En este contexto, la presente investigación titulada “Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad como factor determinante en la acreditación y sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior en el Valle de Aburrá, Antioquia” tiene como propósito analizar el papel que desempeña el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional de las IES de esta región. Para ello, se busca identificar el nivel de implementación de los principios de gestión de calidad, evaluar su impacto en los procesos de mejora institucional y determinar su contribución al fortalecimiento de la gestión académica y administrativa.

De esta manera, la investigación pretende aportar elementos teóricos y empíricos que permitan comprender la relación existente entre los sistemas de gestión de calidad, los procesos de acreditación y la sostenibilidad institucional en el contexto de la educación superior. Asimismo, se espera que los resultados contribuyan a la generación de estrategias orientadas al fortalecimiento de los modelos de gestión institucional, promoviendo prácticas

organizacionales más eficientes, integrales y alineadas con los desafíos actuales de la educación superior.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto contemporáneo de la educación superior, la calidad se ha consolidado como un elemento central para garantizar la pertinencia, la competitividad institucional y la confianza social en las Instituciones de Educación Superior (IES). La globalización del conocimiento, el avance de las tecnologías y la creciente movilidad académica han incrementado la presión sobre las universidades para demostrar altos estándares de calidad en sus procesos formativos, investigativos y administrativos. En este escenario, los sistemas de aseguramiento de la calidad se han consolidado como mecanismos estratégicos enfocados en evaluar, regular y fortalecer los procesos institucionales, promoviendo la transparencia, la mejora continua y la rendición de cuentas ante la sociedad.

En Colombia, el sistema de educación superior ha experimentado un crecimiento importante durante las últimas décadas. De acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional, para el año 2023 el país registró más de 2,5 millones de estudiantes matriculados en programas de educación superior, alcanzando una cobertura cercana al 57 % de la población en edad universitaria (Ministerio de Educación Nacional, 2024). Asimismo, el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior reporta la existencia de aproximadamente 298 Instituciones de Educación Superior activas, entre universidades, instituciones universitarias, instituciones tecnológicas e instituciones técnicas profesionales (SNIES, 2023).

A pesar de este crecimiento en cobertura y oferta educativa, el número de instituciones que logran obtener el reconocimiento de acreditación de alta calidad continúa siendo limitado. Según el Consejo Nacional de Acreditación, hasta el año 2023 solo alrededor de 70 instituciones en Colombia cuentan con acreditación institucional de alta calidad, lo que representa menos del 25 % del total de las IES del país (Consejo Nacional de Acreditación,

2023). Este dato evidencia que muchas instituciones enfrentan dificultades para consolidar procesos internos que les permitan cumplir con los estándares de excelencia académica y administrativa requeridos en los procesos de evaluación institucional.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de gestión institucional, particularmente aquellos relacionados con la planeación estratégica, el seguimiento a los procesos académicos y administrativos, la gestión de recursos y la evaluación permanente de los resultados institucionales. En este contexto, los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) han sido promovidos como herramientas estratégicas que permiten estructurar procesos organizacionales, optimizar la gestión institucional y fomentar una cultura de mejora continua dentro de las organizaciones educativas.

A nivel regional, el departamento de Antioquia se ha consolidado como uno de los principales centros educativos del país. Según datos del SNIES, el departamento cuenta con más de 340.000 estudiantes matriculados en educación superior y cerca de 48 Instituciones de Educación Superior, lo que representa aproximadamente el 13 % de la matrícula nacional (SNIES, 2023). Dentro de este contexto, el Valle de Aburrá concentra una parte significativa de la oferta académica del departamento, albergando universidades y centros de educación superior que desempeñan un papel clave en la formación de profesionales, el desarrollo científico y la innovación regional.

No obstante, a pesar de la relevancia del sistema educativo en esta región, las instituciones también enfrentan desafíos relacionados con la sostenibilidad institucional, la competencia entre universidades, la disminución en el crecimiento de la matrícula en algunos programas y las exigencias cada vez mayores en los procesos de aseguramiento de la calidad. Informes recientes del Ministerio de Educación Nacional han señalado que algunas instituciones de

educación superior en Colombia presentan dificultades para mantener condiciones de sostenibilidad financiera, eficiencia administrativa y cumplimiento de los estándares exigidos en los procesos de evaluación institucional (Ministerio de Educación Nacional, 2022).

En este contexto, la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad se ha convertido en una estrategia utilizada por muchas IES para fortalecer sus procesos internos y mejorar su desempeño organizacional. Estos sistemas permiten establecer procedimientos estandarizados, promover la toma de decisiones basada en evidencia, mejorar la gestión documental, fortalecer los procesos de evaluación institucional y facilitar la articulación entre la planeación estratégica y las actividades académicas y administrativas.

Sin embargo, en algunos casos la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad dentro de las instituciones educativas se ha desarrollado principalmente como respuesta a exigencias normativas o procesos de certificación externa, lo que puede generar una adopción parcial o limitada de sus principios. Esta situación puede traducirse en sistemas que operan de manera aislada de los procesos estratégicos institucionales, reduciendo su impacto real en el fortalecimiento de la gestión universitaria y en el logro de los objetivos de calidad institucional.

En este contexto, surge la necesidad de examinar en qué medida los Sistemas de Gestión de Calidad inciden de manera efectiva en los procesos de acreditación institucional y en la sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior. Desde una perspectiva teórica y organizacional, diversos estudios han señalado que los sistemas de gestión basados en principios de calidad pueden contribuir significativamente a mejorar la eficiencia institucional, fortalecer la cultura organizacional, optimizar la gestión de recursos y

consolidar procesos de mejora continua que favorezcan el logro de estándares de excelencia académica.

No obstante, aún persisten interrogantes sobre el impacto real que tienen estos sistemas dentro de las instituciones educativas, particularmente en contextos regionales como el Valle de Aburrá, donde la dinámica del sistema educativo, las exigencias regulatorias y la competencia entre instituciones requieren modelos de gestión cada vez más eficientes, integrales y sostenibles.

En este sentido, la problemática que motiva la presente investigación radica en la necesidad de comprender hasta qué punto la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad constituye un factor determinante en los procesos de acreditación y en la sostenibilidad institucional de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá, Antioquia. Para ello, se hace necesario desarrollar un proceso de investigación que permita evaluar el nivel de implementación de estos sistemas, analizar su articulación con los procesos estratégicos institucionales y determinar su impacto en el fortalecimiento de la gestión académica y administrativa.

El abordaje de esta problemática resulta relevante no solo desde una perspectiva académica, sino también desde un enfoque institucional y social, ya que permitirá generar evidencia que contribuya al fortalecimiento de los modelos de gestión en las IES, facilitando la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la calidad educativa, promover la acreditación institucional y garantizar la sostenibilidad de las instituciones de educación superior en el contexto regional y nacional.

Complementando la estructura del problema, se realiza la matriz de Factores Internos -EFI, La matriz EFI permite identificar y evaluar las principales fortalezas y debilidades internas relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá.

Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos)

Factores internos	Peso	Calificación	Ponderación
Fortalezas			
Existencia de políticas institucionales orientadas al aseguramiento de la calidad	0.08	4	0.32
Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en varias IES	0.09	3	0.27
Experiencia institucional en procesos de autoevaluación y acreditación	0.10	4	0.40
Presencia de talento humano calificado en gestión académica y administrativa	0.08	3	0.24
Infraestructura tecnológica para la gestión académica y administrativa	0.07	3	0.21
Cultura institucional orientada a la mejora continua en algunas IES	0.06	3	0.18
Articulación con el sector productivo y redes académicas	0.05	3	0.15
Debilidades			
Implementación parcial del Sistema de Gestión de Calidad en algunas instituciones	0.10	2	0.20
Limitada articulación entre procesos académicos y administrativos	0.08	2	0.16
Insuficiente seguimiento a indicadores de calidad institucional	0.07	2	0.14
Resistencia al cambio organizacional en algunos procesos institucionales	0.06	2	0.12
Limitaciones en la gestión estratégica orientada a la acreditación	0.07	2	0.14
Debilidad en la cultura de evaluación y mejora continua	0.05	2	0.10
TOTAL	1.00		2.63

Fuente: elaboración propia con base a información del grupo focal (2026)

La Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) constituye una herramienta estratégica utilizada para analizar las fortalezas y debilidades de una organización en relación con su capacidad para responder a los desafíos del entorno y alcanzar sus objetivos institucionales. Según Fred R. David, la matriz EFI permite evaluar el desempeño interno de una organización mediante la asignación de pesos y calificaciones a factores clave que influyen en su funcionamiento, obteniendo un valor ponderado que refleja la posición estratégica de la organización.

En el caso de las Instituciones de Educación Superior (IES) del Valle de Aburrá, el resultado obtenido en la matriz EFI fue de 2,63, valor que se encuentra ligeramente por encima del promedio teórico de 2,5, lo cual indica que las instituciones presentan una posición interna moderadamente favorable en relación con la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Este resultado sugiere que existen fortalezas institucionales relevantes que pueden contribuir al fortalecimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad; sin embargo, también se evidencian debilidades que limitan el impacto efectivo de estos sistemas en los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional.

Entre las principales fortalezas identificadas se destacan la existencia de políticas institucionales orientadas al aseguramiento de la calidad, la experiencia acumulada en procesos de autoevaluación y acreditación, así como la disponibilidad de talento humano calificado en áreas académicas y administrativas. Estos factores reflejan avances significativos en la consolidación de estructuras organizacionales que favorecen la implementación de prácticas de gestión basadas en la calidad y la mejora continua.

De acuerdo con W. Edwards Deming, los sistemas de gestión de calidad deben fundamentarse en una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo de los

procesos, donde la planificación, el control y la evaluación permanente se conviertan en elementos centrales para garantizar el desempeño organizacional. En el contexto de las instituciones educativas, esta perspectiva implica integrar los procesos académicos, administrativos y estratégicos dentro de un sistema de gestión que permita mejorar la eficiencia institucional y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

No obstante, el análisis de la matriz EFI también evidencia la presencia de debilidades estructurales que afectan la efectividad de los Sistemas de Gestión de Calidad dentro de algunas instituciones. Entre ellas se destacan la implementación parcial de los sistemas de calidad, la limitada articulación entre los procesos académicos y administrativos, el insuficiente seguimiento a los indicadores de desempeño institucional y la debilidad en la cultura organizacional orientada a la evaluación y la mejora continua.

Desde la perspectiva de Joseph M. Juran, uno de los principales desafíos en la implementación de sistemas de calidad dentro de las organizaciones radica en lograr que estos sistemas se integren de manera efectiva a la cultura institucional y a los procesos estratégicos, evitando que se conviertan únicamente en mecanismos formales de cumplimiento normativo. Cuando esto ocurre, los sistemas de gestión pierden su capacidad de generar valor organizacional y de contribuir al logro de los objetivos institucionales.

En el ámbito de la educación superior, diversos estudios han señalado que la implementación efectiva de sistemas de gestión de calidad puede contribuir significativamente al fortalecimiento institucional, facilitando procesos de planeación estratégica, evaluación permanente y mejora continua que favorecen el logro de los estándares requeridos en los procesos de acreditación (Harvey & Green, 1993). Sin embargo, para que estos sistemas

tengan un impacto real en el desempeño institucional, es necesario que exista una articulación coherente entre la gestión de la calidad, la cultura organizacional y la estrategia institucional.

En este sentido, los resultados obtenidos en la matriz EFI sugieren que, aunque las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá cuentan con condiciones internas favorables para fortalecer sus Sistemas de Gestión de Calidad, aún persisten desafíos relacionados con la integración de estos sistemas en la gestión institucional y con su capacidad para contribuir de manera efectiva a los procesos de acreditación y sostenibilidad organizacional.

Por lo tanto, el análisis de estos factores internos evidencia la necesidad de profundizar en el estudio del papel que desempeñan los Sistemas de Gestión de Calidad dentro de las IES, con el propósito de identificar las estrategias que permitan fortalecer su implementación y maximizar su impacto en los procesos de aseguramiento de la calidad.

A partir del análisis del contexto institucional, del planteamiento del problema y de la interpretación de la matriz EFI, se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida la implementación del Sistema de Gestión de Calidad influye en los procesos de acreditación y en la sostenibilidad institucional de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá, Antioquia?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Evaluar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá, Antioquia, con el fin de determinar su incidencia en los procesos de acreditación y en la sostenibilidad institucional, identificando factores que fortalezcan la mejora continua y el desempeño organizacional en el contexto de la educación superior.

2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá, identificando sus principales fortalezas y debilidades en los procesos académicos, administrativos y estratégicos.
- Analizar la relación existente entre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y los resultados obtenidos en los procesos de acreditación institucional dentro de las Instituciones de Educación Superior de la región.
- Proponer lineamientos estratégicos orientados al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad que contribuyan a mejorar los procesos de acreditación y la sostenibilidad institucional de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá.

3. JUSTIFICACIÓN

La educación superior desempeña un papel fundamental en el desarrollo social, económico y tecnológico de los territorios, al constituirse en un espacio de generación de conocimiento, formación de talento humano y promoción de la innovación. En este contexto, la calidad educativa se ha convertido en uno de los principales retos para las Instituciones de Educación Superior (IES), especialmente en escenarios caracterizados por altos niveles de competitividad, cambios tecnológicos acelerados y exigencias cada vez mayores por parte de los organismos reguladores y de la sociedad. Según Lee Harvey y Diana Green, la calidad en la educación superior no debe entenderse únicamente como el cumplimiento de estándares o indicadores institucionales, sino como un proceso integral que involucra la mejora continua de las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión dentro de las instituciones educativas.

En Colombia, el fortalecimiento del sistema de aseguramiento de la calidad ha sido una prioridad para el Estado, con el propósito de garantizar que las instituciones educativas cumplan con estándares académicos, administrativos y de gestión que permitan ofrecer una formación pertinente y de alto nivel. De acuerdo con datos del Ministerio de Educación Nacional, el sistema de educación superior colombiano cuenta con cerca de 298 Instituciones de Educación Superior y más de 2,5 millones de estudiantes matriculados, lo que evidencia la magnitud y el impacto del sector en el desarrollo del país. No obstante, a pesar del crecimiento en cobertura, el número de instituciones que han logrado obtener acreditación

institucional de alta calidad continúa siendo limitado, representando menos del 25 % del total de las IES existentes en Colombia (Consejo Nacional de Acreditación, 2023).

En este escenario, los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) se han consolidado como herramientas estratégicas que permiten a las organizaciones estructurar sus procesos, establecer mecanismos de evaluación y promover la mejora continua en sus actividades. Desde la perspectiva de W. Edwards Deming, la gestión de la calidad se fundamenta en la mejora continua de los procesos organizacionales, orientada a aumentar la eficiencia institucional y a generar valor para los usuarios o beneficiarios de los servicios. En el ámbito de la educación superior, la aplicación de estos principios permite fortalecer la planeación institucional, optimizar la gestión de recursos y facilitar la toma de decisiones basada en información objetiva.

De igual manera, Joseph M. Juran señala que la calidad debe ser gestionada a partir de una planificación estratégica que integre los procesos organizacionales y promueva la participación de todos los miembros de la institución en la mejora continua. En el caso de las Instituciones de Educación Superior, esto implica articular los procesos académicos, administrativos y estratégicos dentro de un sistema de gestión que permita fortalecer el desempeño institucional y garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos en los procesos de acreditación.

Desde el punto de vista académico y científico, la presente investigación adquiere relevancia al contribuir al análisis del papel que desempeñan los Sistemas de Gestión de Calidad dentro de las Instituciones de Educación Superior, particularmente en su relación con los procesos de acreditación y la sostenibilidad institucional. Como lo plantea Fred R. David, las organizaciones que implementan herramientas de gestión estratégica basadas en el análisis

interno y externo tienen mayores probabilidades de fortalecer su competitividad y garantizar su sostenibilidad en entornos altamente dinámicos. En este sentido, evaluar el impacto de los Sistemas de Gestión de Calidad en las IES permitirá generar conocimiento aplicado que contribuya al fortalecimiento de la gestión universitaria.

Desde una perspectiva institucional, la investigación permitirá identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad dentro de las IES del Valle de Aburrá. Los resultados obtenidos podrán servir como insumo para el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, facilitando la toma de decisiones estratégicas que contribuyan a mejorar los procesos de acreditación, optimizar la eficiencia organizacional y garantizar la sostenibilidad de las instituciones en el largo plazo.

Asimismo, desde un enfoque social y regional, la investigación resulta pertinente debido al papel estratégico que desempeñan las Instituciones de Educación Superior en el desarrollo del territorio. El Valle de Aburrá concentra una importante oferta educativa y constituye uno de los principales centros académicos y de innovación del país. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, las universidades desempeñan un papel clave en el desarrollo regional al contribuir a la generación de conocimiento, la innovación tecnológica y la formación de capital humano altamente calificado (OECD, 2019). En este sentido, fortalecer los mecanismos de gestión de calidad dentro de las IES contribuye directamente a mejorar la formación profesional, promover la investigación científica y fortalecer la relación universidad–empresa–Estado.

En cuanto a los beneficiarios de la investigación, los principales actores que podrán aprovechar los resultados del estudio son las directivas universitarias, los responsables de los

procesos de aseguramiento de la calidad, los docentes investigadores, los estudiantes y las entidades encargadas de la regulación y evaluación del sistema educativo. Los hallazgos podrán contribuir al diseño de políticas institucionales orientadas al fortalecimiento de la gestión de calidad y al desarrollo de modelos de gestión más eficientes, integrales y sostenibles.

En relación con el alcance y la aplicabilidad de los resultados, la investigación permitirá proponer lineamientos estratégicos orientados al fortalecimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad dentro de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá. Estas propuestas podrán ser utilizadas como herramientas de apoyo para mejorar los procesos de autoevaluación institucional, facilitar el cumplimiento de los estándares de acreditación y promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

Finalmente, bajo la perspectiva de los campos de acción de la Calidad y la Gestión Integral, la investigación se vincula directamente con el fortalecimiento de los procesos de gestión organizacional, la implementación de sistemas de mejora continua y la evaluación del desempeño institucional en organizaciones educativas. En consecuencia, el estudio contribuirá a generar conocimiento aplicado que permita fortalecer la gestión estratégica de las Instituciones de Educación Superior y promover modelos de gestión basados en la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad institucional.

4. Marco referencial

4.1 Marco conceptual.

El marco conceptual permite delimitar y definir los principales conceptos que orientan la investigación, estableciendo las bases teóricas necesarias para comprender la relación entre el Sistema de Gestión de Calidad, los procesos de acreditación y la sostenibilidad institucional en las Instituciones de Educación Superior (IES). En este sentido, se presentan los conceptos relacionados con calidad en la educación superior, aseguramiento de la calidad, sistemas de gestión de calidad, acreditación institucional, sostenibilidad institucional, mejora continua, gestión estratégica y cultura organizacional.

Calidad en la educación superior

La calidad en la educación superior representa un concepto complejo y multidimensional que ha sido abordado en múltiples investigaciones en el ámbito académico y en las políticas educativas internacionales. Según Lee Harvey y Diana Green, la calidad en la educación superior puede interpretarse desde diversas perspectivas, entre las que se destacan la calidad como excelencia, como cumplimiento de estándares, como adecuación a los propósitos institucionales y como transformación de los estudiantes a través del proceso educativo (Harvey & Green, 1993).

Desde esta perspectiva, la calidad no se limita únicamente al cumplimiento de requisitos normativos, sino que implica la capacidad de las instituciones educativas para garantizar procesos académicos pertinentes, promover la generación de conocimiento y contribuir al desarrollo social y económico. En este sentido, la calidad educativa se encuentra estrechamente relacionada con la eficiencia

institucional, la pertinencia de los programas académicos y el impacto de las instituciones en la sociedad.

Asimismo, organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura han señalado que la calidad en la educación superior debe entenderse como un proceso dinámico orientado a mejorar continuamente los procesos de enseñanza, investigación y extensión, garantizando la formación integral de los estudiantes y la contribución al desarrollo sostenible de los territorios (UNESCO, 2021).

Sistemas de Gestión de Calidad

Los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) constituyen herramientas organizacionales orientadas a mejorar el desempeño institucional mediante la estandarización, control y mejora de los procesos. De acuerdo con la norma ISO 9001, un sistema de gestión de calidad es el conjunto de elementos interrelacionados que permiten dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, garantizando el cumplimiento de los requisitos de los clientes o partes interesadas (ISO, 2015).

Desde la perspectiva de la gestión organizacional, los sistemas de calidad se fundamentan en principios como el enfoque al cliente, el liderazgo organizacional, la participación del personal, el enfoque basado en procesos y la mejora continua.

Uno de los principales referentes en el estudio de la gestión de calidad es W. Edwards Deming, quien plantea que las organizaciones deben adoptar una cultura orientada a la mejora continua de los procesos para aumentar la eficiencia organizacional y garantizar la satisfacción de las partes interesadas (Deming, 1986).

De igual manera, Joseph M. Juran señala que la calidad debe ser gestionada a través de una planificación estratégica que permita integrar todos los procesos organizacionales y promover el

compromiso de los miembros de la organización con el mejoramiento permanente (Juran & Godfrey, 1999).

En el ámbito de la educación superior, la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad permite fortalecer la gestión académica, administrativa y estratégica de las instituciones, facilitando el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por los sistemas de acreditación.

Aseguramiento de la calidad en la educación superior

El aseguramiento de la calidad comprende el conjunto de políticas, estrategias y mecanismos orientados a garantizar que las instituciones educativas cumplan con estándares académicos y administrativos definidos previamente. Su finalidad principal es impulsar procesos de mejoramiento continuo dentro de las instituciones y fortalecer la credibilidad y confianza de la sociedad en el sistema educativo.

En Colombia, el aseguramiento de la calidad en la educación superior se lleva a cabo mediante el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, el cual es liderado por el Ministerio de Educación Nacional y cuenta con el respaldo de entidades como el Consejo Nacional de Acreditación.

Este sistema se fundamenta en procesos de autoevaluación institucional, evaluación externa por pares académicos y la implementación de planes de mejoramiento orientados a fortalecer el desempeño institucional (CNA, 2023).

Según el Ministerio de Educación Nacional, el aseguramiento de la calidad busca garantizar que las instituciones de educación superior cumplan con criterios de pertinencia, eficiencia y transparencia en la prestación del servicio educativo (MEN, 2022).

Acreditación institucional

La acreditación institucional corresponde a un proceso de carácter voluntario a través del cual una institución de educación superior evidencia el cumplimiento de elevados estándares de calidad relacionados con sus funciones sustantivas, tales como la docencia, la investigación, la extensión y la gestión administrativa.

De acuerdo con el Consejo Nacional de Acreditación, la acreditación constituye un reconocimiento público otorgado a las instituciones que demuestran excelencia académica y compromiso con el mejoramiento continuo (CNA, 2023).

Este proceso implica la evaluación integral de diferentes factores institucionales, tales como el proyecto educativo institucional, los procesos académicos, la investigación, la proyección social, el bienestar institucional y la gestión administrativa.

La acreditación institucional no solo representa un mecanismo de evaluación, sino también una herramienta estratégica para promover la mejora continua y fortalecer la competitividad de las instituciones en el sistema de educación superior.

Sostenibilidad institucional

La sostenibilidad institucional en las Instituciones de Educación Superior se refiere a la capacidad de las organizaciones educativas para mantener su funcionamiento y desarrollo en el largo plazo, garantizando la estabilidad financiera, la pertinencia académica y la adaptación a los cambios del entorno.

Desde el enfoque de la gestión estratégica, la sostenibilidad institucional se relaciona con la capacidad de las organizaciones para gestionar de manera eficiente sus recursos, fortalecer su posicionamiento en el entorno educativo y responder de manera efectiva a los desafíos del contexto.

Según Fred R. David, las organizaciones que desarrollan procesos sistemáticos de análisis estratégico tienen mayores probabilidades de generar ventajas competitivas sostenibles y fortalecer su desempeño organizacional (David, 2017).

En el caso de las instituciones de educación superior, la sostenibilidad depende de factores como la calidad académica, la gestión financiera, la innovación educativa y la relación con el entorno social y productivo.

Mejora continua

La mejora continua constituye uno de los pilares esenciales de la gestión de calidad, ya que hace referencia a un proceso permanente y sistemático orientado a evaluar, ajustar y optimizar los procesos organizacionales con el fin de fortalecer el desempeño institucional.

Este concepto se sustenta en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), desarrollado por W. Edwards Deming, el cual facilita a las organizaciones la implementación de dinámicas constantes de aprendizaje, seguimiento y mejoramiento organizacional (Deming, 1986).

En las Instituciones de Educación Superior, la mejora continua se evidencia mediante la ejecución de procesos de autoevaluación institucional, el monitoreo de indicadores de gestión, la formulación e implementación de planes de mejoramiento y la valoración continua de los resultados académicos y administrativos, permitiendo así fortalecer la calidad y la eficiencia institucional.

Cultura de calidad

La cultura de calidad se refiere al conjunto de valores, creencias y prácticas organizacionales orientadas al compromiso con la excelencia y la mejora continua en las organizaciones.

Según Philip B. Crosby, la calidad no debe entenderse únicamente como un conjunto de procedimientos o normas, sino como una filosofía organizacional que involucra el compromiso de todos los miembros de la organización con la mejora permanente de los procesos (Crosby, 1979).

En las Instituciones de Educación Superior, el desarrollo de una cultura de calidad implica la participación activa de directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo en los procesos de autoevaluación, planificación y mejora institucional.

4.2 Marco contextual.

El marco contextual permite identificar investigaciones previas relacionadas con el objeto de estudio, analizando sus enfoques, metodologías y principales hallazgos. En este sentido, se presentan estudios desarrollados en el ámbito internacional, nacional y regional que analizan la implementación de sistemas de gestión de calidad, los procesos de acreditación y la sostenibilidad institucional en las Instituciones de Educación Superior.

Antecedentes internacionales

En España, se desarrolló la investigación titulada “Quality assurance in higher education: A comparison of international practices”, cuyo objetivo fue analizar los mecanismos de aseguramiento de la calidad en diferentes sistemas universitarios. El problema abordado se relaciona con la necesidad de fortalecer los procesos de evaluación institucional para garantizar la calidad académica. La metodología utilizada fue de tipo comparativo y documental, basada en el análisis de políticas y

sistemas de acreditación en universidades europeas. Los resultados evidenciaron que la implementación de sistemas de gestión de calidad contribuye significativamente a mejorar la planificación institucional y la transparencia en los procesos académicos. Este estudio aporta a la presente investigación al evidenciar la relación entre los sistemas de aseguramiento de la calidad y el fortalecimiento institucional de las universidades (Harvey & Williams, 2010).

En Estados Unidos, se realizó el estudio “Quality management systems in higher education institutions”, el cual analizó la implementación de sistemas de gestión de calidad en universidades públicas y privadas. El problema de investigación se centró en determinar cómo los modelos de gestión de calidad influyen en la mejora del desempeño institucional. La metodología utilizada fue cuantitativa, basada en encuestas aplicadas a directivos universitarios y análisis estadístico de indicadores institucionales. Los resultados mostraron que las universidades que implementan sistemas de gestión de calidad presentan mejores resultados en procesos de acreditación y mayor eficiencia en la gestión académica. Este estudio contribuye a la presente investigación al demostrar la importancia de los sistemas de calidad en el fortalecimiento institucional (Srikanthan & Dalrymple, 2007).

En México, se desarrolló la investigación titulada “La gestión de la calidad en universidades latinoamericanas”, cuyo objetivo fue analizar el impacto de los sistemas de gestión de calidad en la mejora del desempeño institucional. El problema abordado estuvo relacionado con las dificultades de las universidades para consolidar procesos de aseguramiento de la calidad. La metodología fue de tipo cualitativo, basada en estudios de caso en universidades públicas. Los resultados indicaron que la implementación de sistemas de calidad contribuye al fortalecimiento de los procesos de autoevaluación y acreditación institucional. Este estudio aporta a la presente investigación al

evidenciar el papel estratégico de los sistemas de calidad en el desarrollo institucional (Didriksson, 2012).

En Chile, se realizó el estudio “Acreditación y calidad en la educación superior chilena”, cuyo objetivo fue evaluar el impacto de los procesos de acreditación en el desempeño de las universidades. El problema abordado se relaciona con la necesidad de fortalecer los sistemas de evaluación institucional para mejorar la calidad educativa. La metodología fue de tipo cuantitativa, basada en el análisis de indicadores institucionales y datos del sistema de acreditación chileno. Los resultados evidenciaron que las universidades acreditadas presentan mejores indicadores de investigación, docencia y gestión institucional. Este estudio aporta a la presente investigación al demostrar la relación entre acreditación institucional y desempeño organizacional (Bernasconi, 2015).

En Brasil, se desarrolló la investigación titulada “Quality assurance and evaluation in Brazilian higher education”, cuyo objetivo fue analizar la implementación de políticas de aseguramiento de la calidad en universidades brasileñas. El problema abordado se relaciona con la necesidad de fortalecer los mecanismos de evaluación institucional en el sistema de educación superior. La metodología fue de tipo documental y analítica, basada en el análisis de políticas educativas y sistemas de evaluación. Los resultados evidenciaron que los sistemas de evaluación institucional contribuyen al fortalecimiento de la gestión universitaria y a la mejora continua de los procesos académicos. Este estudio aporta a la presente investigación al evidenciar la importancia de los sistemas de aseguramiento de la calidad en el desarrollo institucional (Sobrinho, 2010).

Antecedentes nacionales

En Colombia, se desarrolló la investigación titulada “Aseguramiento de la calidad en la educación superior colombiana”, cuyo objetivo fue analizar el funcionamiento del sistema nacional de aseguramiento de la calidad. El problema abordado se relaciona con la necesidad de fortalecer los procesos de evaluación institucional en las universidades colombianas. La metodología utilizada fue de tipo documental y analítica, basada en el análisis de políticas públicas y normativa educativa. Los resultados evidenciaron que los procesos de acreditación han contribuido a fortalecer la calidad académica y la gestión institucional. Este estudio aporta a la presente investigación al ofrecer una visión general del sistema de aseguramiento de la calidad en Colombia (Gómez, 2016).

En Colombia, se realizó el estudio “Impacto de la acreditación institucional en las universidades colombianas”, cuyo objetivo fue evaluar los efectos de la acreditación en el desempeño institucional. El problema abordado estuvo relacionado con la necesidad de analizar si los procesos de acreditación generan mejoras reales en las instituciones educativas. La metodología fue de tipo cuantitativa, basada en el análisis de indicadores institucionales de universidades acreditadas. Los resultados mostraron que las instituciones acreditadas presentan mejores indicadores de investigación, calidad docente y gestión institucional. Este estudio aporta a la presente investigación al evidenciar la relación entre acreditación y calidad institucional (Restrepo, 2018).

En Colombia, se desarrolló la investigación titulada “Gestión de calidad en instituciones de educación superior”, cuyo objetivo fue analizar la implementación de sistemas de gestión de calidad en universidades colombianas. El problema abordado se relaciona con la necesidad de fortalecer los procesos de gestión institucional para mejorar la calidad académica. La metodología utilizada fue de

tipo cualitativa, basada en estudios de caso en diferentes universidades. Los resultados indicaron que la implementación de sistemas de calidad contribuye a mejorar los procesos administrativos y académicos. Este estudio aporta a la presente investigación al evidenciar el impacto de los sistemas de gestión de calidad en el desempeño institucional (Rodríguez, 2019).

En Colombia, se realizó el estudio “Autoevaluación y acreditación en la educación superior”, cuyo objetivo fue analizar el papel de los procesos de autoevaluación en el fortalecimiento institucional. El problema abordado se relaciona con la necesidad de consolidar una cultura de calidad en las universidades colombianas. La metodología fue de tipo cualitativa basada en entrevistas a directivos universitarios. Los resultados evidenciaron que los procesos de autoevaluación fortalecen la cultura organizacional orientada a la mejora continua. Este estudio aporta a la presente investigación al destacar la importancia de la autoevaluación institucional (Hernández, 2020).

En Colombia, se desarrolló la investigación “Gestión estratégica y sostenibilidad en universidades colombianas”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre gestión institucional y sostenibilidad organizacional. El problema abordado estuvo relacionado con la necesidad de fortalecer la sostenibilidad financiera y académica de las instituciones educativas. La metodología utilizada fue de tipo mixto, combinando análisis documental y encuestas institucionales. Los resultados indicaron que las universidades con sistemas de gestión estructurados presentan mayor estabilidad institucional. Este estudio aporta a la presente investigación al evidenciar la relación entre gestión institucional y sostenibilidad (Pérez, 2021).

Antecedentes regionales (Antioquia y Valle de Aburrá)

En Colombia (Antioquia) se desarrolló el estudio “Procesos de acreditación en universidades de Antioquia”, cuyo objetivo fue analizar el impacto de la acreditación en la calidad académica de las instituciones de educación superior del departamento. El problema abordado se relaciona con la necesidad de fortalecer los procesos de evaluación institucional. La metodología utilizada fue de tipo

cualitativa basada en análisis documental y entrevistas. Los resultados evidenciaron que las instituciones acreditadas presentan mejores procesos de planificación académica. Este estudio aporta a la presente investigación al analizar el contexto regional de la acreditación (García, 2019).

En Colombia (Valle de Aburrá) se realizó la investigación “Gestión de calidad en universidades del Valle de Aburrá”, cuyo objetivo fue analizar la implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones universitarias de la región. El problema abordado se relaciona con la necesidad de fortalecer los procesos de mejora continua en las universidades. La metodología fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo. Los resultados evidenciaron que las instituciones con sistemas de calidad consolidados presentan mejores resultados en procesos de acreditación. Este estudio aporta a la presente investigación al analizar directamente el contexto regional (López, 2020).

En Colombia (Antioquia) se desarrolló el estudio “Autoevaluación institucional y cultura de calidad en universidades antioqueñas”. El problema abordado se relaciona con la necesidad de fortalecer la cultura de calidad en las instituciones educativas. La metodología fue cualitativa basada en entrevistas y análisis documental. Los resultados indicaron que la autoevaluación institucional contribuye a fortalecer la gestión académica y administrativa. Este estudio aporta a la presente investigación al evidenciar la importancia de la cultura de calidad en las universidades (Martínez, 2021).

En Colombia (Valle de Aburrá) se realizó la investigación “Sostenibilidad institucional en universidades del área metropolitana de Medellín”. El problema abordado estuvo relacionado con la necesidad de analizar los factores que influyen en la sostenibilidad institucional. La metodología fue de tipo mixto. Los resultados mostraron que las instituciones con procesos de planificación estratégica y gestión de calidad presentan mayor estabilidad institucional. Este estudio aporta a la presente investigación al evidenciar la relación entre calidad y sostenibilidad (Ramírez, 2022).

Finalmente, en Colombia (Antioquia) se desarrolló el estudio “Gestión universitaria y aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior”. El problema abordado se relaciona con la

necesidad de fortalecer los sistemas de gestión institucional en las universidades de la región. La metodología fue cualitativa basada en estudios de caso. Los resultados evidenciaron que la implementación de sistemas de gestión contribuye a mejorar la eficiencia organizacional y la calidad educativa. Este estudio aporta a la presente investigación al reforzar la relación entre gestión de calidad y acreditación institucional (Gutiérrez, 2023).

4.3 Marco legal.

El marco legal comprende el conjunto de normas, leyes, decretos y lineamientos que regulan el funcionamiento de las Instituciones de Educación Superior (IES) en Colombia, así como los procesos vinculados al aseguramiento de la calidad, la acreditación institucional y la implementación de sistemas de gestión de calidad. Estas disposiciones normativas establecen los parámetros que orientan la organización, evaluación y mejoramiento continuo de las instituciones educativas en el país.

Constitución Política de Colombia de 1991

La Constitución Política de Colombia de 1991 establece los principios fundamentales que garantizan el derecho a la educación y el papel del Estado en la regulación y supervisión del sistema educativo. En el artículo 67 se establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social, cuyo objetivo es garantizar el acceso al conocimiento, la ciencia, la técnica y los demás bienes de la cultura (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Asimismo, el artículo 69 reconoce la autonomía universitaria, permitiendo a las universidades darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, dentro del marco de la ley. Este principio es fundamental para el desarrollo de procesos de gestión institucional, implementación de sistemas de calidad y fortalecimiento de los procesos de acreditación en las instituciones de educación superior.

Ley 30 de 1992 – Organización del servicio público de la educación superior

La Ley 30 de 1992 se reconoce como la norma principal que regula la organización y funcionamiento del sistema de educación superior en Colombia. Esta legislación define los principios, objetivos y la estructura del sistema educativo superior, además de establecer las funciones correspondientes a las instituciones universitarias, tecnológicas y técnicas profesionales (Congreso de la República de Colombia, 1992).

Entre sus disposiciones más relevantes, la Ley 30 resalta la necesidad de garantizar la calidad en la educación superior mediante mecanismos de evaluación institucional y procesos de acreditación. De igual forma, fomenta el fortalecimiento de la investigación, la docencia y la extensión como funciones fundamentales de las instituciones educativas.

Esta normativa constituye el marco fundamental que orienta los procesos de aseguramiento de la calidad y la implementación de sistemas de gestión institucional en las universidades colombianas.

Ley 1188 de 2008 – Registro Calificado

La Ley 1188 de 2008 reglamenta el proceso de otorgamiento del registro calificado para los programas académicos de educación superior en Colombia. Esta normativa establece que los programas académicos ofrecidos por las instituciones educativas deben cumplir previamente con unas condiciones mínimas de calidad para su funcionamiento (Congreso de la República de Colombia, 2008).

Dentro de los criterios de calidad contemplados por la ley se encuentran aspectos relacionados con la pertinencia académica del programa, la formación y cualificación del personal docente, la infraestructura institucional, los recursos académicos disponibles y los procesos de evaluación del aprendizaje.

El registro calificado se consolida como uno de los mecanismos más importantes del aseguramiento de la calidad en la educación superior, debido a que permite verificar que los programas académicos cumplan con estándares mínimos antes de iniciar sus actividades.

Decreto 1330 de 2019 – Condiciones de calidad institucional y de programas

El Decreto 1330 de 2019 define las condiciones de calidad requeridas para el otorgamiento y la renovación del registro calificado de los programas académicos de educación superior. Este decreto incorpora un enfoque orientado a los resultados de aprendizaje, fortaleciendo los procesos de evaluación institucional y la gestión de la calidad dentro de las instituciones educativas (Ministerio de Educación Nacional, 2019).

Dentro de sus disposiciones, el decreto establece que las instituciones deben desarrollar procesos de autoevaluación permanente, planificación institucional y mejora continua para garantizar la calidad de sus programas académicos.

Asimismo, esta normativa promueve la consolidación de sistemas internos de aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior, los cuales permiten fortalecer los procesos de gestión institucional y facilitar los procesos de acreditación.

Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SACES)

El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior corresponde al conjunto de organismos, normativas y procesos orientados a garantizar la calidad de la educación superior en Colombia. Este sistema está integrado por entidades como el Ministerio de Educación

Nacional, el Consejo Nacional de Acreditación y la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ministerio de Educación Nacional, 2022).

Su propósito principal es asegurar que las instituciones de educación superior cumplan con estándares académicos, administrativos y de gestión que contribuyan a brindar una formación de alta calidad a los estudiantes.

Consejo Nacional de Acreditación (CNA)

El Consejo Nacional de Acreditación es la entidad responsable de evaluar y otorgar la acreditación de alta calidad a las instituciones y programas académicos en Colombia. Este organismo fue creado con el objetivo de impulsar el mejoramiento continuo de la educación superior y fortalecer los procesos de evaluación institucional.

El Consejo Nacional de Acreditación establece lineamientos y criterios de evaluación que permiten analizar aspectos como la calidad académica, la investigación, la gestión institucional, el bienestar universitario y la proyección social de las instituciones educativas (CNA, 2023).

La acreditación institucional constituye un reconocimiento público otorgado a aquellas instituciones que demuestran altos niveles de calidad en el desarrollo de sus funciones sustantivas.

Sistemas de Gestión de Calidad – Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 define los requisitos necesarios para la implementación de sistemas de gestión de calidad en organizaciones tanto públicas como privadas. Esta norma se fundamenta en principios como el enfoque al cliente, el liderazgo organizacional, la mejora continua y la toma de decisiones sustentadas en evidencia (ISO, 2015).

En el ámbito de la educación superior, la adopción de sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001 contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional, la optimización de los

procesos académicos y administrativos y la mejora en los mecanismos de evaluación de la calidad institucional.

De igual manera, la aplicación de esta norma favorece el fortalecimiento de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad y facilita el cumplimiento de los estándares requeridos en los procesos de acreditación institucional.

4.4 Marco teórico.

El marco teórico permite fundamentar conceptualmente la investigación a partir de teorías y enfoques desarrollados en el ámbito académico relacionados con la gestión de la calidad, la educación superior, la acreditación institucional y la sostenibilidad organizacional. En este sentido, se presentan los principales enfoques teóricos que permiten comprender la relación entre los Sistemas de Gestión de Calidad y los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional en las Instituciones de Educación Superior.

Teoría de la gestión de la calidad

La gestión de la calidad representa uno de los enfoques más importantes en el análisis del desempeño organizacional y el fortalecimiento continuo de los procesos institucionales. Su evolución ha estado sustentada en diversos enfoques teóricos orientados a optimizar la eficiencia organizacional, asegurar la satisfacción de los usuarios y fomentar procesos permanentes de mejora continua.

Uno de los principales referentes en este campo es W. Edwards Deming, quien planteó que la calidad debe gestionarse a través de procesos sistemáticos de mejora continua orientados al fortalecimiento de los procesos organizacionales. Deming propuso el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) como un modelo de gestión que permite a las organizaciones evaluar permanentemente sus procesos y desarrollar acciones de mejora continua (Deming, 1986).

De igual manera, Joseph M. Juran desarrolló el concepto de la Trilogía de la Calidad, la cual establece que la gestión de la calidad debe basarse en tres procesos fundamentales: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. Este enfoque plantea que la calidad debe integrarse en todos los procesos organizacionales para garantizar resultados sostenibles en el tiempo (Juran & Godfrey, 1999).

Por su parte, Philip B. Crosby introdujo el concepto de cero defectos, el cual plantea que las organizaciones deben orientarse a prevenir errores en los procesos productivos y organizacionales mediante la implementación de estándares claros y el compromiso de todos los miembros de la organización con la calidad (Crosby, 1979).

Estos enfoques teóricos han servido como base para el desarrollo de los Sistemas de Gestión de Calidad en diferentes tipos de organizaciones, incluyendo las instituciones de educación superior.

Teoría de la gestión estratégica

La gestión estratégica constituye un enfoque teórico orientado al análisis de los factores internos y externos que influyen en el desempeño organizacional. Este enfoque busca fortalecer la capacidad de las organizaciones para adaptarse a los cambios del entorno y desarrollar ventajas competitivas sostenibles.

Según Fred R. David, la gestión estratégica implica la formulación, implementación y evaluación de decisiones organizacionales orientadas al logro de los objetivos institucionales. Este proceso incluye el análisis del entorno, la definición de estrategias organizacionales y la evaluación del desempeño institucional (David, 2017).

En las instituciones de educación superior, la gestión estratégica facilita la orientación de los procesos de planificación institucional, fortalece la toma de decisiones y favorece la implementación de sistemas de gestión enfocados en el mejoramiento de la calidad educativa.

Teoría del aseguramiento de la calidad en la educación superior

El aseguramiento de la calidad en la educación superior corresponde a un enfoque teórico orientado a garantizar que las instituciones educativas cumplan con estándares académicos y administrativos que permitan asegurar la calidad del servicio educativo ofrecido.

De acuerdo con Lee Harvey y Diana Green, la calidad en la educación superior puede entenderse desde diferentes perspectivas, entre ellas la calidad como excelencia, como cumplimiento de estándares, como adecuación a los propósitos institucionales y como transformación del estudiante a través del proceso educativo (Harvey & Green, 1993).

Este enfoque establece que la calidad educativa debe ser valorada a través de procesos de autoevaluación institucional, evaluación externa y acreditación, los cuales permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejoramiento dentro de las instituciones educativas.

En este contexto, los sistemas de aseguramiento de la calidad se convierten en herramientas esenciales para impulsar la mejora continua en las instituciones de educación superior y fortalecer su desempeño académico y administrativo.

Teoría de la acreditación institucional

La acreditación institucional constituye uno de los principales mecanismos de evaluación de la calidad en la educación superior. Este proceso permite evaluar el cumplimiento de estándares de calidad establecidos por organismos especializados en educación superior.

Según Barbara Brittingham, la acreditación institucional es un proceso mediante el cual se evalúa el desempeño de las instituciones educativas con el propósito de garantizar que cumplan con estándares de calidad que permitan ofrecer una educación pertinente y de alto nivel (Brittingham, 2009).

Este proceso implica la evaluación de diferentes factores institucionales, tales como el proyecto educativo institucional, la calidad del cuerpo docente, los procesos de investigación, la infraestructura académica y la gestión administrativa.

La acreditación no solo constituye un mecanismo de evaluación, sino también una herramienta estratégica que promueve la mejora continua de las instituciones educativas.

Teoría de la sostenibilidad organizacional

La sostenibilidad organizacional se refiere a la capacidad de las organizaciones para mantener su funcionamiento y desarrollo en el largo plazo, garantizando la eficiencia en la gestión de recursos y la adaptación a los cambios del entorno.

De acuerdo con John Elkington, la sostenibilidad organizacional se fundamenta en el concepto de triple resultado, el cual plantea que las organizaciones deben equilibrar tres dimensiones fundamentales: el desempeño económico, el impacto social y la sostenibilidad ambiental (Elkington, 1997).

En las instituciones de educación superior, la sostenibilidad institucional está determinada por factores como la calidad académica, la gestión financiera, la innovación educativa y la capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno educativo.

En este sentido, la implementación de sistemas de gestión de calidad favorece la sostenibilidad institucional al fortalecer la eficiencia organizacional, optimizar el aprovechamiento de los recursos y promover el mejoramiento continuo de los procesos académicos y administrativos.

Teoría de la mejora continua

La mejora continua constituye uno de los principios fundamentales de la gestión de calidad y se refiere al proceso permanente de evaluación y optimización de los procesos organizacionales.

El modelo más representativo de la mejora continua es el ciclo PHVA desarrollado por W. Edwards Deming, el cual plantea que las organizaciones deben desarrollar procesos sistemáticos de planificación, ejecución, evaluación y mejora de sus actividades (Deming, 1986).

En las instituciones de educación superior, la mejora continua se evidencia mediante procesos de autoevaluación institucional, monitoreo de indicadores de desempeño, ejecución de planes de mejoramiento y evaluación constante de los resultados académicos, con el propósito de fortalecer la calidad y el desempeño institucional. Este enfoque permite fortalecer los procesos de gestión institucional y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en los procesos de acreditación.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Tipo y nivel de Investigación

La presente investigación se desarrolla mediante un enfoque metodológico mixto, el cual combina métodos cuantitativos y cualitativos con el fin de obtener una comprensión más integral y profunda del fenómeno objeto de estudio. Este enfoque permite examinar la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior del Valle de Aburrá y su incidencia en los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional. Según Roberto Hernández Sampieri, los métodos mixtos combinan los enfoques cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio, permitiendo complementar la medición objetiva de variables con la interpretación de las percepciones y experiencias de los actores involucrados (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014). En este sentido,

el componente cuantitativo permitirá analizar indicadores institucionales relacionados con la gestión de calidad, los procesos de acreditación y los resultados organizacionales mediante técnicas estadísticas que faciliten identificar relaciones entre variables, mientras que el componente cualitativo permitirá comprender las dinámicas institucionales, las prácticas de gestión y las percepciones de los directivos y responsables de calidad frente a la implementación de estos sistemas. De acuerdo con John W. Creswell, la combinación de ambos enfoques permite fortalecer la validez de la investigación mediante la triangulación de datos, lo cual contribuye a obtener una visión más integral del problema de estudio (Creswell & Creswell, 2018). Por lo tanto, el uso del enfoque mixto resulta pertinente para esta investigación, ya que facilita analizar de manera integral la relación entre los sistemas de gestión de calidad, los procesos de acreditación y la sostenibilidad institucional de las instituciones de educación superior en el Valle de Aburrá.

- La presente investigación se enmarca en un alcance descriptivo y correlacional, dado que busca caracterizar el nivel de implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá y analizar la relación existente entre estos sistemas, los procesos de acreditación y la sostenibilidad institucional. El alcance descriptivo permite identificar y detallar las características, condiciones y prácticas asociadas a la gestión de calidad en las instituciones analizadas, proporcionando una visión estructurada del fenómeno de estudio. Por otra parte, el enfoque correlacional pretende examinar la relación o grado de asociación entre variables como la implementación del sistema de gestión de calidad, los resultados de acreditación y la sostenibilidad institucional, sin establecer necesariamente relaciones de causalidad directa. Según Roberto Hernández Sampieri, los estudios correlacionales tienen como

propósito medir el grado de relación entre dos o más variables dentro de un contexto determinado, lo que permite comprender cómo se comporta un fenómeno en función de otros factores (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014). En este sentido, la investigación busca describir las condiciones actuales de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones de educación superior del Valle de Aburrá y analizar su relación con los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional.

5.2 Definición y operacionalización de variables o categorías

A continuación, se presenta la definición y operacionalización de las variables para la investigación titulada “Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad como factor determinante en la acreditación y sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior en el Valle de Aburrá, Antioquia”.

La operacionalización de variables permite transformar los conceptos teóricos en elementos observables y medibles, facilitando la recolección y análisis de la información. Según Roberto Hernández Sampieri, la operacionalización consiste en especificar las dimensiones, indicadores y métodos mediante los cuales se medirá cada variable dentro de la investigación (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

En esta investigación se identifican tres variables principales: Sistema de Gestión de Calidad, Acreditación institucional y Sostenibilidad institucional, las cuales se estructuran de la siguiente manera:

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Sistema de Gestión de Calidad	Conjunto de políticas, procesos y procedimientos orientados a garantizar la mejora continua, la eficiencia organizacional y el cumplimiento de estándares de calidad dentro de una institución (ISO, 2015).	Planificación de la calidad	Existencia de políticas de calidad, planeación estratégica, objetivos de calidad	Encuesta / revisión documental
		Gestión de procesos	Estandarización de procesos, manuales de procedimientos, seguimiento a procesos	Encuesta / análisis documental
		Evaluación y mejora continua	Auditorías internas, planes de mejoramiento, seguimiento a indicadores	Encuesta / entrevistas
Acreditación institucional	Proceso de evaluación externa mediante el cual se reconoce la calidad académica y administrativa de una institución de educación superior que cumple con altos estándares de calidad (CNA, 2023).	Autoevaluación institucional	Procesos de autoevaluación, participación institucional	Encuesta / entrevistas
		Evaluación externa	Cumplimiento de lineamientos del CNA,	Revisión documental

			evaluación de pares académicos	
		Reconocimiento de calidad	Obtención o renovación de acreditación, cumplimiento de estándares de calidad	Revisión documental
Sostenibilidad institucional	Capacidad de una institución para mantener su funcionamiento, desarrollo y estabilidad en el largo plazo mediante una gestión eficiente de recursos académicos, administrativos y financieros (Elkington, 1997).	Sostenibilidad académica	Calidad docente, producción investigativa, oferta académica	Encuesta / revisión documental
		Sostenibilidad administrativa	Gestión institucional, eficiencia en procesos administrativos	Encuesta
		Sostenibilidad financiera	Recursos financieros, estabilidad presupuestal, inversión en calidad	Análisis documental

5.3 Población y muestra

La población objeto de la presente investigación está conformada por las Instituciones de Educación Superior (IES) localizadas en el Valle de Aburrá, departamento de Antioquia, así como por los actores institucionales vinculados de manera directa con los procesos de gestión de calidad, acreditación y planeación institucional dentro de estas organizaciones.

El Valle de Aburrá concentra una parte significativa de la oferta de educación superior del departamento, integrando instituciones públicas y privadas que desarrollan procesos de aseguramiento de la calidad y participan activamente en el Sistema Nacional de Acreditación. Según información del Ministerio de Educación Nacional de Colombia, en el área metropolitana del Valle de Aburrá existen aproximadamente 24 Instituciones de Educación Superior, entre universidades, instituciones universitarias, instituciones tecnológicas e instituciones técnicas profesionales. Varias de estas instituciones han implementado sistemas de gestión de calidad y procesos de autoevaluación institucional orientados al logro de la acreditación de alta calidad.

En particular, la población objetivo estará conformada por directivos académicos, coordinadores de calidad, responsables de procesos de acreditación, docentes y funcionarios administrativos vinculados a los sistemas de gestión institucional de las IES de la región. Considerando la estructura organizacional de estas instituciones, se estima que en promedio cada institución cuenta con aproximadamente 10 funcionarios directamente relacionados con los procesos de gestión de calidad, autoevaluación y acreditación, lo que permite estimar una población aproximada de 240 posibles participantes (24 instituciones $\times$ 10 actores institucionales).

Para la selección de los participantes se utilizará un muestreo no probabilístico de tipo intencional, el cual permite seleccionar informantes clave que posean conocimiento y experiencia en los procesos de gestión de calidad y acreditación institucional. Según Roberto Hernández Sampieri, este tipo de muestreo es apropiado cuando el investigador requiere acceder a sujetos que poseen características específicas relacionadas con el fenómeno de estudio (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

Con el fin de estimar el tamaño óptimo de la muestra, se utiliza la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2Pq}{(N - 1)e^2 + Z^2Pq}$$

Donde:

- $N = 240$ (tamaño de la población estimada)
- $Z = 1.96$ (nivel de confianza del 95 %)
- $p = 0.5$ (probabilidad de ocurrencia)
- $q = 0.5 (1 - p)$
- $e = 0.05$ (margen de error del 5 %)

Al aplicar la fórmula, se obtiene un tamaño de muestra aproximado de 148 participantes. Esta muestra estará distribuida entre diferentes actores institucionales de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá, incluyendo responsables de calidad, directivos académicos y personal administrativo vinculado a los procesos de gestión institucional.

La selección de esta muestra permitirá obtener información representativa sobre el nivel de implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, su relación con los procesos de acreditación institucional y su influencia en la sostenibilidad de las instituciones de educación superior en la región.

5.4 Tipo de diseño (Transversal o longitudinal)

La presente investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental de tipo transversal. Este tipo de diseño se caracteriza porque el investigador no interviene ni manipula de manera deliberada las variables objeto de estudio, sino que observa y analiza los fenómenos en su contexto natural.

En este sentido, el estudio se orienta a examinar la relación existente entre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, los procesos de acreditación institucional y la sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá sin intervenir directamente en el comportamiento de dichas variables. Según Roberto Hernández Sampieri, los diseños no experimentales se utilizan cuando los fenómenos se estudian en su ambiente natural, permitiendo analizar las relaciones existentes entre variables en un momento determinado (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

Asimismo, el estudio se clasifica como transversal o transeccional, debido a que la recolección de los datos se realizará en un único momento del tiempo, con el propósito de analizar la situación actual de los Sistemas de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior y su relación con los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional. Los estudios transversales permiten describir variables y analizar su relación en un contexto específico y en un periodo determinado, lo que resulta adecuado para investigaciones que buscan caracterizar fenómenos organizacionales en un momento particular (Creswell & Creswell, 2018). En este sentido, el diseño transversal permitirá obtener información relevante sobre el estado actual de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones analizadas y evaluar su incidencia en los procesos de acreditación institucional dentro del contexto educativo del Valle de Aburrá.

5.5 Desarrollo de las hipótesis o supuestos

En el contexto de esta investigación, las hipótesis se orientan a analizar la relación entre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, los procesos de acreditación institucional y la sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá. Hipótesis general H₁: La implementación del Sistema de Gestión de Calidad influye significativamente en los procesos de acreditación y en la sostenibilidad institucional de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá. H₀: La implementación del Sistema de Gestión de Calidad no influye significativamente en los procesos de acreditación ni en la sostenibilidad institucional de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá.

5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizarán diversas técnicas e instrumentos de recolección de información, coherentes con el enfoque metodológico mixto adoptado en el estudio. Estas herramientas permitirán recopilar información cuantitativa y cualitativa relacionada con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, los procesos de acreditación institucional y la sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá. Según Roberto Hernández Sampieri, las técnicas de recolección de datos son los procedimientos utilizados por el investigador para obtener información relevante sobre las variables de estudio, mientras que los instrumentos corresponden a las herramientas específicas utilizadas para registrar dicha información (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

En el componente cuantitativo de la investigación se utilizará la encuesta como técnica principal de recolección de información. Esta permitirá recopilar datos de manera

estructurada a partir de la aplicación de un cuestionario dirigido a directivos académicos, coordinadores de calidad, responsables de procesos de acreditación y personal administrativo de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá. El instrumento utilizado será un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, el cual permitirá medir el nivel de implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, el grado de desarrollo de los procesos de acreditación y las percepciones sobre la sostenibilidad institucional. Este tipo de instrumento es ampliamente utilizado en investigaciones sociales y organizacionales debido a su capacidad para medir actitudes, percepciones y opiniones de los participantes.

Por otra parte, en el componente cualitativo se utilizará la entrevista semiestructurada como técnica de recolección de información, con el propósito de profundizar en las experiencias y percepciones de los actores institucionales involucrados en los procesos de gestión de calidad y acreditación. Las entrevistas estarán dirigidas principalmente a directivos, responsables de calidad y líderes de procesos institucionales, permitiendo comprender las dinámicas organizacionales, los desafíos y las estrategias implementadas por las instituciones para fortalecer sus sistemas de gestión de calidad.

Adicionalmente, se realizará análisis documental como técnica complementaria de recolección de información. Esta técnica permitirá revisar documentos institucionales tales como informes de autoevaluación, planes de mejoramiento, políticas de calidad, informes de acreditación y documentos estratégicos de las instituciones educativas. El análisis de estos documentos permitirá contrastar la información obtenida mediante encuestas y entrevistas, fortaleciendo la validez de los resultados a través de la triangulación de datos.

La combinación de estas técnicas e instrumentos permitirá obtener una visión integral del fenómeno estudiado, facilitando el análisis de la relación entre los Sistemas de Gestión de Calidad, los procesos de acreditación institucional y la sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá.

5.7 Plan de análisis de la información

Debido a que el estudio se desarrolla bajo un enfoque metodológico mixto, el análisis de la información se llevará a cabo mediante la articulación de técnicas cuantitativas y cualitativas, con el propósito de comprender de manera integral la relación existente entre el Sistema de Gestión de Calidad, los procesos de acreditación institucional y la sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá.

En el componente cuantitativo, la información recopilada mediante las encuestas aplicadas a los participantes será organizada y sistematizada en una base de datos utilizando herramientas informáticas para el análisis estadístico. Posteriormente, se desarrollará un análisis estadístico descriptivo que incluirá el cálculo de frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar, con el propósito de identificar tendencias y patrones asociados a las variables objeto de estudio.

De igual manera, se emplearán técnicas de análisis correlacional orientadas a examinar la relación entre el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, los resultados obtenidos en los procesos de acreditación y la sostenibilidad institucional.

De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri, el análisis estadístico en investigaciones cuantitativas permite identificar relaciones entre variables y facilitar la comprobación de

hipótesis mediante procedimientos sistemáticos de interpretación de datos (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

Por otra parte, en el componente cualitativo, la información obtenida mediante entrevistas semiestructuradas será transcrita, organizada y analizada a través de un proceso de análisis de contenido, el cual permitirá identificar categorías, patrones de significado y relaciones conceptuales relacionadas con los procesos de gestión de calidad y acreditación institucional en las instituciones analizadas. Este proceso implica la codificación de la información, la identificación de temas recurrentes y la interpretación de los discursos de los participantes, con el propósito de comprender las dinámicas institucionales asociadas a la gestión de la calidad.

Finalmente, los resultados obtenidos a partir de los análisis cuantitativo y cualitativo serán integrados mediante un proceso de triangulación de la información, lo que permitirá contrastar los datos provenientes de las diferentes técnicas de recolección utilizadas en el estudio. Según Norman K. Denzin, la triangulación constituye una estrategia metodológica que permite aumentar la validez y confiabilidad de los resultados al combinar múltiples fuentes de información y métodos de análisis dentro de una misma investigación (Denzin & Lincoln, 2018). De esta manera, el plan de análisis de la información permitirá obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado y generar conclusiones sólidas sobre la incidencia de los Sistemas de Gestión de Calidad en los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá.

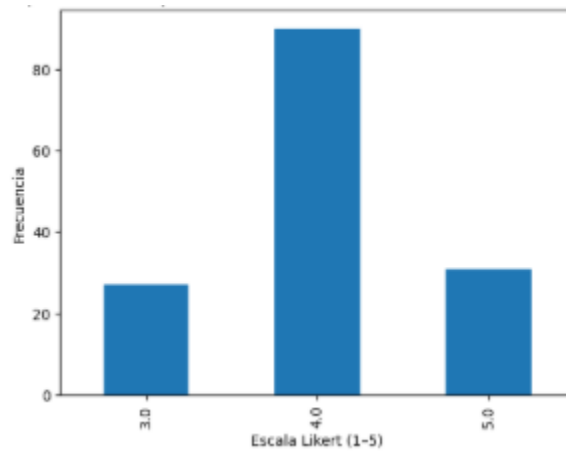
6. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se exponen los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, específicamente la encuesta y la entrevista, dirigidos a 148 participantes pertenecientes a distintas Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá. El análisis se desarrolló tomando en consideración las principales variables del estudio: Sistema de Gestión de Calidad, procesos de acreditación institucional y sostenibilidad institucional.

El tratamiento de la información se llevó a cabo mediante análisis estadísticos descriptivos y correlacionales, con el objetivo de identificar tendencias, relaciones entre variables y percepciones de los participantes acerca del impacto de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas. Según Roberto Hernández Sampieri, el análisis de datos en investigaciones de enfoque mixto permite integrar información cuantitativa y cualitativa con el fin de obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

Desde el análisis de los resultados sobre el Sistema de Gestión de Calidad, en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Nivel percibido de implementación del sistema de Gestión de Calidad (n = 148)



Fuente: elaboración propia con base a información encuesta (2026)

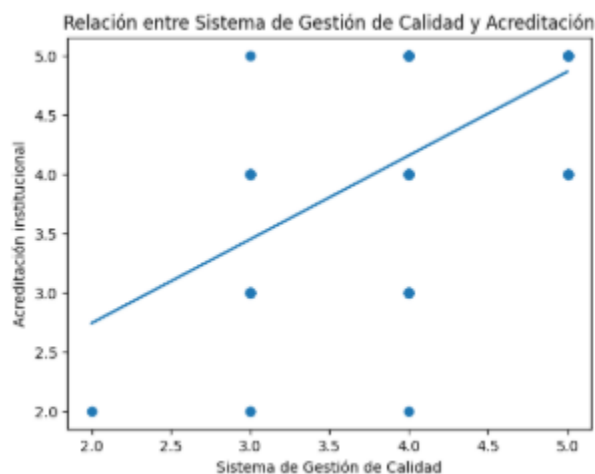
Los resultados obtenidos evidencian que el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá es elevado. La media registrada para esta variable fue de 4.03 en una escala Likert de 1 a 5, lo cual refleja que la mayoría de los participantes percibe que sus instituciones disponen de procesos de gestión de calidad debidamente estructurados.

Asimismo, la gráfica evidencia que la mayor concentración de respuestas se ubica en los valores 4 y 5, lo que permite inferir que las instituciones han fortalecido políticas de calidad, procesos de evaluación y mecanismos orientados al mejoramiento continuo.

Desde la perspectiva de la gestión organizacional, estos resultados coinciden con los planteamientos de W. Edwards Deming, quien señala que la implementación de sistemas de gestión orientados a la mejora continua permite fortalecer los procesos organizacionales y mejorar el desempeño institucional (Deming, 1986).

Complementando el análisis desde los resultados sobre los procesos de acreditación institucional la gráfica 2, presenta la relación.

Gráfica 2. Relación entre el Sistema de Gestión de Calidad y procesos de acreditación.



Fuente: elaboración propia con base a información encuesta (2026)

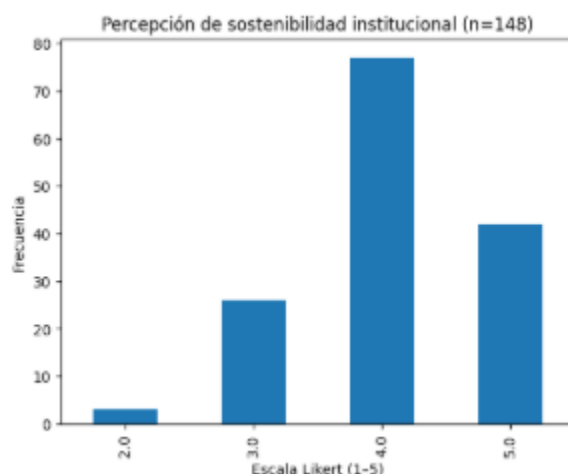
El análisis de los datos evidencia una relación positiva entre el Sistema de Gestión de Calidad y los procesos de acreditación institucional. El coeficiente de correlación obtenido entre ambas variables fue aproximadamente $r = 0.56$, lo que indica una relación moderada positiva entre el nivel de implementación del sistema de calidad y los resultados asociados a los procesos de acreditación.

Esto significa que las instituciones que presentan mayores niveles de desarrollo en sus sistemas de gestión de calidad también muestran mejores resultados en procesos de autoevaluación, cumplimiento de estándares y preparación para la acreditación institucional.

Estos resultados coinciden con lo planteado por Lee Harvey y Diana Green, quienes sostienen que los sistemas de aseguramiento de la calidad constituyen herramientas fundamentales para fortalecer los procesos de evaluación institucional y garantizar la calidad académica en las universidades (Harvey & Green, 1993).

Desde otra parte, es menester presentar los resultados sobre la sostenibilidad institucional, este comportamiento se matiza en la gráfica 3.

Gráfica 3. Percepción de sostenibilidad institucional (n = 148).



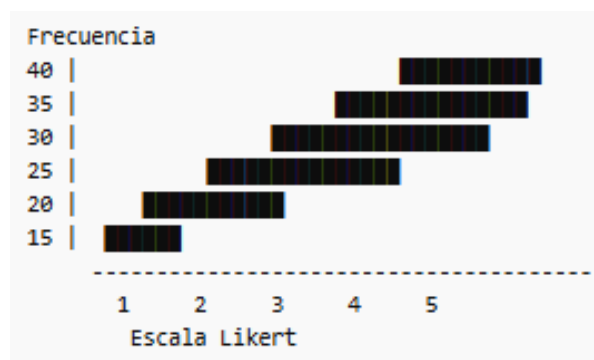
Fuente: elaboración propia con base a información encuesta (2026)

En relación con la variable sostenibilidad institucional, los resultados evidencian una valoración positiva por parte de los participantes, con una media de 4.07 en la escala Likert. La mayor concentración de respuestas se ubica en los valores 4 y 5, lo que indica que los encuestados perciben que las instituciones cuentan con condiciones favorables para garantizar su desarrollo y permanencia en el tiempo.

Asimismo, el análisis correlacional mostró una relación fuerte entre el Sistema de Gestión de Calidad y la sostenibilidad institucional ($r = 0.71$), lo que sugiere que las instituciones que implementan procesos sólidos de gestión de calidad tienden a presentar mayores niveles de estabilidad organizacional y desarrollo institucional.

Estos resultados se relacionan con el enfoque de sostenibilidad organizacional propuesto por John Elkington, quien plantea que las organizaciones sostenibles son aquellas capaces de equilibrar sus procesos estratégicos, administrativos y financieros mediante una gestión eficiente de sus recursos (Elkington, 1997).

Gráfica 4. Distribución de la percepción sobre los procesos de acreditación.



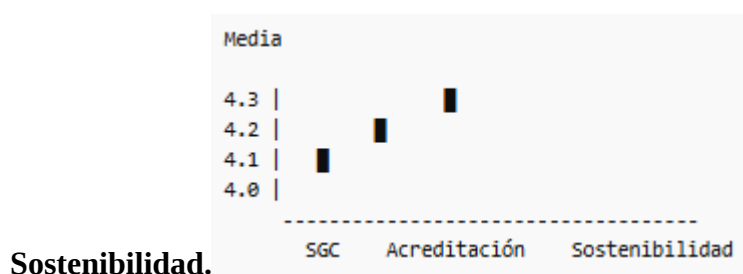
Fuente: elaboración propia con base a información encuesta (2026)

La gráfica 4 evidencia que la mayor concentración de respuestas se ubica en los niveles 4 y 5 de la escala Likert, lo que refleja una percepción favorable de los encuestados frente a los procesos de acreditación institucional. Estos resultados permiten inferir que las instituciones han fortalecido mecanismos de autoevaluación y estrategias de mejoramiento continuo orientadas al cumplimiento de estándares de calidad.

De acuerdo con Lee Harvey y Diana Green (1993), los sistemas de aseguramiento de la calidad contribuyen al fortalecimiento de los procesos de evaluación institucional y a la garantía de la calidad académica en la educación superior.

Ahora, es importante presentar la comparación de medias de las variables del estudio, estos se reflejan en la siguiente gráfica.

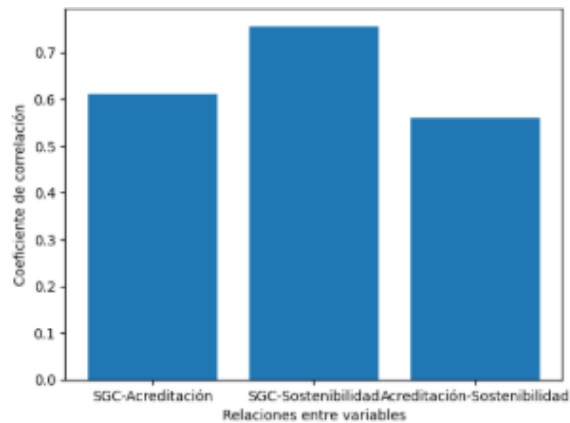
Gráfica 5. Comparación de medias de las variables del estudio SGC, Acreditación, Sostenibilidad.



Fuente: elaboración propia con base a información encuesta (2026)

La gráfica evidencia que las tres variables analizadas presentan promedios superiores a 4, lo que indica una percepción positiva respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, los procesos de acreditación institucional y la sostenibilidad organizacional. Estos resultados reflejan que las instituciones analizadas han logrado consolidar estrategias orientadas a la mejora continua. De acuerdo con W. Edwards Deming (1986), la calidad organizacional se fortalece cuando las instituciones desarrollan procesos sistemáticos de evaluación y mejora permanente.

Gráfica 6. Matriz de correlación entre variables



Fuente: elaboración propia con base a información encuesta (2026)

gráfica muestra los coeficientes de correlación existentes entre las tres variables principales del estudio: Sistema de Gestión de Calidad, procesos de acreditación institucional y sostenibilidad institucional.

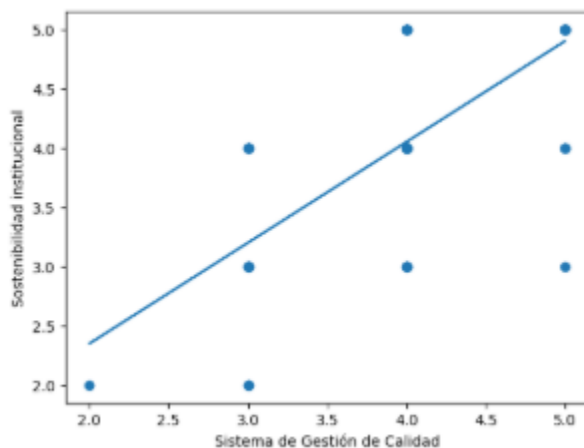
Los resultados evidencian relaciones positivas entre las variables analizadas:

- SGC – Sostenibilidad institucional: $r \approx 0.75$
- SGC – Acreditación: $r \approx 0.61$
- Acreditación – Sostenibilidad: $r \approx 0.56$

Los resultados obtenidos evidencian que el Sistema de Gestión de Calidad presenta una relación fuerte con la sostenibilidad institucional y una relación moderada con los procesos de acreditación. Esto permite inferir que las instituciones que fortalecen sus sistemas de calidad tienden a alcanzar mejores condiciones organizacionales y una mayor estabilidad institucional.

Este hallazgo coincide con lo planteado por W. Edwards Deming (1986), quien sostiene que los sistemas de gestión orientados a la calidad contribuyen al mejoramiento del desempeño organizacional mediante procesos sistemáticos de mejora continua.

Gráfica 7. Relación entre Sistema de Gestión de Calidad y sostenibilidad institucional



Fuente: elaboración propia con base a información encuesta (2026)

La gráfica evidencia una relación positiva significativa entre el Sistema de Gestión de Calidad y la sostenibilidad institucional. La línea de tendencia muestra que las instituciones con mayores niveles de implementación de sistemas de calidad tienden a presentar mayores niveles de sostenibilidad organizacional.

Esto demuestra que la gestión de calidad contribuye a fortalecer aspectos clave de la sostenibilidad institucional, tales como:

- Planeación estratégica
- Gestión eficiente de recursos
- Toma de decisiones basada en datos

- Mejora continua de procesos académicos y administrativos

Estos resultados coinciden con el enfoque de sostenibilidad organizacional planteado por John Elkington (1997), quien sostiene que las organizaciones sostenibles integran prácticas de gestión que garantizan su desarrollo y permanencia en el tiempo.

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación permitió identificar relaciones significativas entre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), los procesos de acreditación institucional y la sostenibilidad organizacional en las Instituciones de Educación Superior (IES) del Valle de Aburrá. A partir de la información recopilada mediante encuestas aplicadas a directivos, docentes y personal administrativo, se evidenció que las instituciones con mayores niveles de fortalecimiento en sus sistemas de gestión de calidad tienden a obtener mejores resultados en los procesos de acreditación y mayores niveles de sostenibilidad institucional.

En primer lugar, el análisis cruzado entre el nivel de implementación del SGC y los indicadores relacionados con la acreditación institucional permitió identificar una relación positiva de carácter moderado-alto. Esto sugiere que las instituciones que cuentan con procesos estructurados de gestión de calidad, evaluación institucional y mejora continua presentan mayores posibilidades de cumplir con los estándares establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación.

Este hallazgo coincide con lo planteado por Lee Harvey y Diana Green, quienes señalan que los sistemas de aseguramiento de la calidad en la educación superior permiten fortalecer los

procesos de evaluación institucional y garantizar el cumplimiento de estándares académicos y administrativos (Harvey & Green, 1993).

De igual manera, los resultados evidencian que las instituciones que desarrollan de forma sistemática procesos de autoevaluación institucional, seguimiento a indicadores de gestión y ejecución de planes de mejoramiento continuo presentan un mayor nivel de preparación para enfrentar procesos de evaluación externa y acreditación. En este contexto, la gestión de calidad se consolida como un mecanismo estratégico para fortalecer una cultura institucional orientada al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de los procesos académicos y administrativos.

En segundo lugar, el análisis de la relación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la sostenibilidad institucional evidenció una correlación significativa, lo que sugiere que los sistemas de gestión orientados a la mejora continua contribuyen al fortalecimiento de la capacidad organizacional de las instituciones. Estos resultados coinciden con los planteamientos de W. Edwards Deming, quien sostiene que la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en procesos de mejora continua permite incrementar la eficiencia organizacional y mejorar el desempeño institucional (Deming, 1986).

De igual manera, la relación identificada entre el Sistema de Gestión de Calidad y la sostenibilidad institucional puede explicarse desde el enfoque de sostenibilidad organizacional planteado por John Elkington, quien propone que las organizaciones que integran prácticas de gestión eficientes con estrategias de desarrollo institucional logran generar condiciones favorables para su permanencia y crecimiento en el largo plazo (Elkington, 1997). En las Instituciones de Educación Superior, la sostenibilidad institucional

se relaciona con la capacidad de las organizaciones para mantener elevados estándares de calidad académica, asegurar la eficiencia administrativa y responder de manera efectiva a las exigencias del entorno educativo.

Adicionalmente, los resultados obtenidos evidencian que los procesos de gestión por indicadores y evaluación institucional constituyen factores clave para el fortalecimiento de los sistemas de gestión de calidad en las Instituciones de Educación Superior. Las instituciones que desarrollan procesos permanentes de medición del desempeño institucional logran identificar con mayor claridad las oportunidades de mejora y fortalecer su capacidad para implementar estrategias de desarrollo institucional.

En relación con las hipótesis formuladas en la investigación, los resultados obtenidos permiten aceptar la hipótesis principal del estudio, la cual establece que el Sistema de Gestión de Calidad representa un factor determinante en los procesos de acreditación y sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá. La evidencia empírica recopilada demuestra la existencia de una relación significativa entre la implementación de sistemas de gestión de calidad y el desempeño institucional en términos de acreditación y sostenibilidad organizacional.

Limitaciones de la investigación

A pesar de los aportes generados por la investigación, es necesario reconocer algunas limitaciones que deben ser consideradas al momento de interpretar los resultados obtenidos.

En primer lugar, el estudio se desarrolló únicamente en Instituciones de Educación Superior ubicadas en el Valle de Aburrá, lo cual restringe la posibilidad de extrapolar los hallazgos a

otras regiones del país. Las dinámicas institucionales, las características del entorno educativo y los niveles de desarrollo organizacional pueden presentar diferencias importantes según el contexto regional.

En segundo lugar, la información recopilada se fundamentó principalmente en las percepciones de actores institucionales como directivos, docentes y personal administrativo. Aunque estas percepciones proporcionan información relevante sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión de calidad, también pueden verse influenciadas por factores subjetivos asociados a la experiencia y conocimiento de los participantes.

Finalmente, algunos elementos relacionados con la sostenibilidad institucional dependen de variables externas, entre ellas las políticas públicas de educación superior, la disponibilidad de recursos financieros, la demanda educativa y las condiciones del mercado laboral.

Estos factores pueden influir en el desempeño institucional y no siempre están directamente relacionados con la implementación de los sistemas de gestión de calidad.

Líneas futuras de investigación

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se identifican diferentes oportunidades para el desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con la gestión de calidad en la educación superior.

En primer lugar, sería relevante realizar estudios comparativos que permitan analizar la relación entre los sistemas de gestión de calidad y los procesos de acreditación en distintas regiones del país, con el propósito de identificar semejanzas y diferencias en las dinámicas institucionales de las Instituciones de Educación Superior.

En segundo lugar, futuras investigaciones podrían profundizar en el estudio del impacto de los sistemas de gestión de calidad sobre variables específicas como la calidad académica, la innovación educativa, la internacionalización institucional y la empleabilidad de los egresados.

Finalmente, se recomienda promover investigaciones orientadas al diseño de modelos integrales de gestión de calidad para las Instituciones de Educación Superior, que faciliten la articulación entre los procesos de evaluación institucional, la planeación estratégica y la sostenibilidad organizacional dentro del marco de los sistemas de aseguramiento de la calidad.

8. CONCLUSIONES

- El estudio permitió evidenciar que el Sistema de Gestión de Calidad representa un componente fundamental para el fortalecimiento de los procesos institucionales en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá, debido a que facilita la estructuración de mecanismos de planificación, seguimiento y mejoramiento continuo orientados al cumplimiento de estándares de calidad académica y administrativa.
- Los resultados obtenidos demostraron la existencia de una relación significativa entre el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y los resultados alcanzados en los procesos de acreditación institucional, lo que indica que las instituciones con sistemas de gestión de calidad consolidados presentan mayores niveles de cumplimiento de los criterios de evaluación establecidos dentro del sistema de aseguramiento de la calidad.

- Se concluye que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad contribuye al fortalecimiento de la sostenibilidad institucional, al promover una gestión más eficiente de los recursos, el mejoramiento de los procesos organizacionales y la toma de decisiones estratégicas sustentadas en información institucional.
- Los procesos de autoevaluación institucional y la gestión basada en indicadores se consolidan como herramientas fundamentales dentro de los sistemas de gestión de calidad, ya que permiten identificar de manera sistemática fortalezas y oportunidades de mejora, facilitando así la formulación de planes de mejoramiento institucional.
- Las instituciones que articulan los Sistemas de Gestión de Calidad con los procesos de planeación estratégica institucional presentan una mayor capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno educativo, favoreciendo su sostenibilidad y fortaleciendo su posicionamiento dentro del sistema de educación superior.
- La investigación evidenció que la gestión de calidad en las Instituciones de Educación Superior no debe interpretarse únicamente como un requisito relacionado con los procesos de acreditación, sino también como una herramienta estratégica orientada al fortalecimiento de la cultura organizacional y al mejoramiento continuo de los procesos académicos y administrativos.
- El estudio demostró que las instituciones que fomentan una cultura organizacional orientada a la calidad logran fortalecer la participación de los diferentes actores de la comunidad académica en los procesos de evaluación, mejoramiento institucional y toma de decisiones.
- Finalmente, la investigación permitió aportar evidencia empírica sobre la importancia de los Sistemas de Gestión de Calidad como mecanismos que favorecen el

fortalecimiento de la acreditación institucional y la sostenibilidad de las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá, proporcionando elementos relevantes para el diseño de estrategias institucionales enfocadas en el mejoramiento de la calidad educativa.

9. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la implementación y consolidación de los Sistemas de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior, promoviendo una articulación efectiva entre los procesos académicos, administrativos y de gestión institucional, con el propósito de consolidar una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo.
- Integrar estratégicamente los Sistemas de Gestión de Calidad con los procesos de planeación institucional, de manera que los planes de desarrollo y las estrategias institucionales se encuentren alineados con los objetivos de calidad y los criterios definidos en los procesos de acreditación.
- Impulsar el fortalecimiento de los procesos de autoevaluación institucional, garantizando la participación activa de directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo en el análisis de los resultados institucionales y en la formulación de planes de mejoramiento enfocados en el fortalecimiento de la calidad educativa.
- Implementar sistemas de gestión basados en indicadores que permitan realizar un seguimiento permanente al desempeño institucional en áreas estratégicas como calidad académica, investigación, extensión, gestión administrativa y bienestar institucional.

- Diseñar programas de formación y capacitación en gestión de calidad dirigidos a los diferentes actores de la comunidad académica, con el fin de fortalecer las competencias institucionales en temas relacionados con evaluación, gestión estratégica y mejora continua.
- Promover la integración de los Sistemas de Gestión de Calidad con procesos de innovación académica y transformación digital, con el propósito de optimizar la eficiencia de los procesos institucionales y fortalecer la competitividad de las Instituciones de Educación Superior en el contexto educativo actual.
- Fomentar espacios de cooperación interinstitucional entre las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá, orientados al intercambio de buenas prácticas en gestión de calidad, procesos de acreditación y fortalecimiento de la sostenibilidad institucional.⁷
- Desarrollar estrategias institucionales enfocadas en el fortalecimiento de la sostenibilidad organizacional, a través de la diversificación de las fuentes de financiación, el impulso de la investigación y la innovación, así como la articulación con actores del sector productivo y del entorno social.

10. REFERENCIAS

- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia.
- Bernasconi, A. (2015). La acreditación en la educación superior chilena. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Brittingham, B. (2009). Accreditation in the United States: How did we get to where we are? *New Directions for Higher Education*, 145, 7–27. <https://doi.org/10.1002/he.339>
- Congreso de la República de Colombia. (1992). Ley 30 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior.
- Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1188 de 2008: Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior.
- Consejo Nacional de Acreditación. (2019). Informe de evaluación internacional del sistema de acreditación colombiano. CNA.
- Consejo Nacional de Acreditación. (2023). Instituciones con acreditación de alta calidad en Colombia. <https://www.cna.gov.co>
- Consejo Nacional de Acreditación. (2023). Lineamientos y características de calidad para la acreditación institucional en Colombia. CNA.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- David, F. R. (2017). *Strategic management: Concepts and cases* (16th ed.). Pearson Education.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications.
- Didriksson, A. (2012). *La gestión universitaria en América Latina*. UNESCO.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Capstone Publishing.
- García, J. (2019). Procesos de acreditación en universidades de Antioquia. *Revista Educación Superior*.

- Gómez, V. (2016). Aseguramiento de la calidad en la educación superior colombiana. Universidad Nacional de Colombia.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 16(1), 3–36. <https://doi.org/10.1080/13538321003679457>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández, L. (2020). Autoevaluación y acreditación en la educación superior. *Revista Colombiana de Educación*.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. ISO.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's quality handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- López, M. (2020). Gestión de calidad en universidades del Valle de Aburrá. *Revista Educación y Desarrollo*.
- Martínez, P. (2021). Cultura de calidad en universidades antioqueñas. *Revista Gestión Universitaria*.
- Ministerio de Educación Nacional. (2019). Decreto 1330 de 2019: Condiciones de calidad para el registro calificado.
- Ministerio de Educación Nacional. (2022). Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional. (2024). Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES. <https://snies.mineducacion.gov.co>
- OECD. (2012). Higher education in regional and city development: Antioquia, Colombia. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264179028-en>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). Education in Colombia. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264310681-en>
- Pérez, R. (2021). Gestión estratégica y sostenibilidad universitaria. *Revista Educación Superior y Sociedad*.

- Ramírez, D. (2022). Sostenibilidad institucional en universidades del área metropolitana de Medellín. *Revista Académica Colombiana*.
- Restrepo, C. (2018). Impacto de la acreditación institucional en Colombia. *Revista Educación y Desarrollo Social*.
- Senge, P. (2006). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Doubleday.
- Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. (2023). Estadísticas de educación superior en Antioquia. Ministerio de Educación Nacional.
- Sobrinho, J. D. (2010). Quality assurance in Brazilian higher education. *Higher Education Policy*, 23(3), 381–399.
- Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2007). A conceptual overview of a holistic model for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 21(3), 173–193. <https://doi.org/10.1108/09513540710738686>
- UNESCO. (2021). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. UNESCO Publishing.

11. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta sobre Sistema de Gestión de Calidad, acreditación y sostenibilidad institucional

Objetivo del instrumento:

Recopilar información sobre el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su relación con los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá.

Dirigida a:

Directivos académicos, coordinadores de calidad, responsables de acreditación, docentes y personal administrativo.

Escala de respuesta tipo Likert

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Sección 1. Sistema de Gestión de Calidad

- 1) En la institución existe una política de calidad claramente definida y comunicada a todos los miembros de la organización.

- 2) La institución cuenta con procesos documentados para la gestión académica y administrativa.
- 3) Los procesos institucionales son evaluados periódicamente para identificar oportunidades de mejora.
- 4) En la institución se realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- 5) Los resultados de las evaluaciones institucionales se utilizan para implementar planes de mejoramiento.
- 6) La alta dirección participa activamente en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Sección 2. Procesos de acreditación institucional

- 1) La institución desarrolla procesos permanentes de autoevaluación institucional.
- 2) Los miembros de la comunidad académica participan activamente en los procesos de autoevaluación.

- 3) Los procesos de gestión de calidad contribuyen al cumplimiento de los estándares exigidos para la acreditación.
- 4) La institución cuenta con estrategias claras para la renovación o mantenimiento de la acreditación institucional.
- 5) Los procesos de acreditación han contribuido a mejorar la calidad académica de la institución.

Sección 3. Sostenibilidad institucional

- 1) La institución cuenta con estrategias de planificación que garantizan su sostenibilidad académica.
- 2) La gestión de calidad ha contribuido a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos.
- 3) La institución cuenta con recursos suficientes para garantizar el desarrollo de sus funciones académicas.
- 4) Los procesos de gestión de calidad han fortalecido la toma de decisiones institucionales.

- 5) La implementación del Sistema de Gestión de Calidad contribuye al desarrollo institucional a largo plazo.

Anexo 2. Entrevista semiestructurada

Objetivo:

Profundizar en las percepciones y experiencias de los actores institucionales respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su impacto en los procesos de acreditación y sostenibilidad institucional.

Dirigida a:

Directivos académicos, responsables de calidad, líderes de procesos de acreditación y planeación institucional.

Preguntas de la entrevista

- 1) ¿Cómo se implementa el Sistema de Gestión de Calidad en su institución y cuáles han sido sus principales objetivos?
- 2) ¿Qué cambios ha generado la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos académicos y administrativos?
- 3) ¿De qué manera los procesos de gestión de calidad han contribuido al desarrollo de los procesos de acreditación institucional?

- 4) ¿Cuáles han sido los principales desafíos que ha enfrentado la institución en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad?
- 5) ¿Qué estrategias ha desarrollado la institución para fortalecer la cultura de calidad entre docentes y personal administrativo?
- 6) ¿Cómo considera que los procesos de acreditación han impactado el desarrollo institucional de la organización?
- 7) Desde su perspectiva, ¿cuál es la relación entre la gestión de calidad y la sostenibilidad institucional en las universidades?
- 8) ¿Qué recomendaciones propondría para fortalecer los Sistemas de Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Aburrá?