

TESIS

Relación entre ISO 9001:2015 y la Acreditación Institucional en Alta Calidad según el Ministerio de Educación Nacional: Estudio en Instituciones de Educación Superior de Medellín.



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS

Judy Gómez Salazar

Asesor

Eduardo Nicolás Cueto Fuentes

MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL

Medellín, noviembre de 2024

Dedicatoria

Al Padre Celestial, por permitirme avanzar otro peldaño en mi vida profesional, independientemente de las dificultades y los obstáculos, siempre me fortaleció para seguir enfocada en mi meta.

A mi hija Juliana por ser mi coequipera y motor de mi vida, que me impulsa a seguir creciendo personal y profesionalmente.

A mis padres Germán y Consuelo, hermanos Yaneth y Yeison y mi sobrina Karina por creer en mí y por apoyarme en todo lo que ha estado a su alcance para cumplir las metas que me he propuesto.

Agradecimientos

A mi asesor Eduardo Cueto por su paciencia y dedicación en las asesorías, por su comprensión y apoyo en los momentos difíciles.

A todos los profesores de la Maestría que, con su aporte en conocimientos, experticia y experiencias, hizo ameno y de alto nivel el posgrado.

A mis amigos que aportaron su granito de arena, para que esta meta se hiciera realidad.

Tabla de contenidos

Índice de tablas.....	5
Índice de ilustraciones.....	5
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
1. Descripción del problema.....	12
1.1 Matriz de evaluación de factores internos.....	15
1.2 Análisis de fortalezas y debilidades en instituciones educativas.	17
1.3 Pregunta de Investigación.....	20
2. Antecedentes.....	21
2.1 Antecedentes Internacionales	21
2.2 Antecedentes Nacionales.....	31
2.3 Antecedentes Regionales.....	40
2.4 Antecedentes Locales.....	47
3. Objetivos.....	52
3.1 Objetivo General.	52
3.2 Objetivos Específicos.....	52
4. Justificación.....	53
5. Marco teórico.	58

5.1 Teoría General de los sistemas.	58
5.1.2 <i>Procesos organizacionales.</i>	59
5.1.3 <i>Procesos académicos.</i>	59
5.1.4 <i>Educación Superior.</i>	60
5.1.5 <i>Universidad.</i>	61
5.2 Sistemas de Gestión de calidad.	61
5.2.2 <i>Norma ISO 9001-2015.</i>	62
5.2.3 <i>Consejo Nacional de Acreditación CNA.</i>	64
5.2.4 <i>Alta calidad y Acreditación.</i>	65
5.2.5 <i>Acreditación institucional.</i>	67
5.2.6 <i>Acreditación de Programas.</i>	69
6. Metodología.	71
6.1 Población y muestra.	71
6.2 Hipótesis o Supuestos:	72
6.3 Herramientas para recoger la información y operacionalización de categorías de análisis:	73
6.3 Plan de análisis de la información.	77
7. Análisis y discusión de resultados.	79
7.1 Presentación y análisis de resultados de entrevistas a directivos.	91
8. Conclusiones.	107

9. Recomendaciones e implicaciones.	109
10. Anexos.	111
11. Referencias.	112

Índice de tablas.

Tabla 1. Matriz de evaluación de factores internos en tres instituciones de educación superior	15
Tabla 2. Análisis de fortalezas y debilidades en instituciones educativas	18
Tabla 3. Características de la muestra	72
Tabla 4. Matriz de operacionalización para el desarrollo del estudio	74

Índice de ilustraciones.

Ilustración 1. Ciclo planificar, hacer, verificar y actuar	63
Ilustración 2. Desarrollo metodológico del proyecto de investigación	78
Ilustración 3. Distribución porcentual de personal encargado de los procesos de calidad en las IES	92
Ilustración 4 Naturaleza de las Universidades y número de participantes en la encuesta	93
Ilustración 5. Limitaciones dadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad	94
Ilustración 6. Limitaciones dadas dentro del proceso de la certificación de la norma ISO 9001:2015	98

Ilustración 7. Principales fortalezas presentadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad.....	100
Ilustración 8. Principales estrategias que se pueden implementar en las IES para la obtención de la acreditación institucional en alta calidad	102
Ilustración 9. Principales estrategias que se pueden implementar en las IES para la obtención de la certificación de la norma ISO 9001:2015	105
Ilustración 10. Desde su experiencia en el proceso de acreditación institucional en alta calidad, ¿está usted de acuerdo con que se debe certificar en ISO 9001:2015 y posteriormente acreditarse en alta calidad?	106

Resumen.

Este estudio tiene como finalidad examinar la relación entre los procesos de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 y los de acreditación institucional de alta calidad en instituciones de educación superior (IES) en Medellín. Se emplea un enfoque cualitativo exploratorio para obtener una comprensión más profunda de los fenómenos organizacionales afines con la acreditación. La variedad de casos estudiados permite generalizar los resultados a otros IES del país, ya que los cuatro utilizados aquí fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia; de esta manera, se aseguró diversidad en términos de tamaño, tipo de institución y resultados de acreditación. Entre los hallazgos clave quedan el compromiso de las universidades con la calidad educativa, con una cultura centrada en la calidad y el progreso de políticas para guiar procesos académicos y fomentar la investigación estratégica; también, si bien se identifican áreas de mejora, como la comunicación interna, la falta de indicadores de impacto y la necesidad de un liderazgo más participativo. Se resalta la combinación de sistemas de gestión como la ISO 9001:2015 con los procesos de acreditación, lo que está generando un cambio importante en cuanto a la calidad educativa y la eficiencia de la institución.

Palabras Clave: acreditación institucional, calidad educativa, educación superior, gestión de la calidad, ISO 9001:2015.

JEL: I21, I23, M14, L15

Abstract.

This study aims to examine the relationship between quality processes according to the ISO 9001:2015 standard and those of high-quality institutional accreditation in higher education institutions (HEIs) in Medellín. An exploratory qualitative approach is employed to gain a deeper understanding of organizational phenomena related to accreditation. The sample includes four HEIs selected through non-probabilistic convenience sampling, ensuring diversity in size, type of institution, and accreditation results. The main findings highlight the commitment of universities to educational quality, promoting a culture focused on quality and the development of policies to guide academic processes and foster strategic research. Additionally, areas for improvement are identified, such as internal communication, lack of impact indicators, and the need for more participatory leadership. The combination of management systems such as ISO 9001:2015 with accreditation processes is highlighted, which is generating an important change in terms of educational quality and the efficiency of the institution..

Keywords: institutional accreditation, educational quality, higher education, quality management, ISO 9001:2015.

Introducción.

En las instituciones de educación superior se desarrollan diversos procesos en pro de la calidad educativa. La mejora de los currículos implica entender el currículo como la integración de conocimientos, prácticas, habilidades y actitudes que se conectan de manera coherente y sistemática en un programa académico, buscando la formación integral de los estudiantes. También abarca la infraestructura física, que incluye los espacios académicos, equipos y tecnología necesarios para el buen desarrollo de los programas. Además, se refiere a los procesos administrativos, que son las acciones y procedimientos clave para gestionar, coordinar y garantizar el adecuado funcionamiento de las instituciones de educación superior y sus programas académicos (Decreto 1330, 2019); y por último a la oferta educativa en general, son algunos de los aspectos que se intervienen con el fin de ser un punto de referencia y destacarse entre otras instituciones y programas similares en el campo educativo. En consonancia con lo trazado por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA, 2022)

La calidad en las instituciones de educación superior denota una característica del servicio público de educación en su conjunto y, en particular, de su estilo de prestación, que varía acorde al tipo de institución de que se trate (párr.1), Una muestra de esto está a continuación:

Los gobiernos de países en América Latina desde finales de los años 80 y 90 han estado interesados y preocupados por el aseguramiento de la calidad desde la demanda de una formación estudiantil de alta calidad. En consecuencia, esta tendencia se ha extendido a todo Colombia con la implementación de la ley 30 de 1992, que creó el Consejo Nacional de Acreditación CNA, cuyo objetivo principal es garantizar que las instituciones de educación

superior, las IES, cumplan con estándares de calidad tanto a nivel institucional como de los programas registrados. (Congreso de la República, 1992)

La acreditación es comprendida como un instrumento usado por las instituciones universitarias, las cuales se someten a la opinión y evaluación de una entidad externa especializada como el CNA del Ministerio de Educación Nacional, con la finalidad de obtener un reconocimiento público por excelencia académica y de programas educativos ofrecidos, cumpliendo así con la misión de brindar educación de calidad.

En Colombia, la acreditación institucional y de programas, es la herramienta que utilizan las Instituciones universitarias como ideal de autonomía, autorregulación y mejoramiento continuo, para mantener en el mediano y largo plazo su Proyecto Institucional Educativo (PEI) (CNA, 2016) Además, es usada también con el fin de certificar en el cumplimiento de las diferentes condiciones que garanticen la formación de profesionales que sepan afrontar los diferentes contextos, retos presentes y futuros en pro de la sociedad.

A pesar de que la acreditación de las instituciones y programas de estas representen beneficios para todas las partes interesadas, estos procesos realizados por las diversas entidades públicas y privadas que están especializadas y autorizadas para dar el reconocimiento, se quedan netamente en lo administrativo, dando más valor a este aspecto, que evaluando el impacto que podrían tener estas estrategias al ser aplicadas al entorno y su repercusión en temas netamente pedagógicos. Por lo tanto, las IES por obtener tales beneficios y cumplir con las exigencias de las entidades, recurren en la elaboración de simulaciones en los procesos de acreditación, descuidando la evaluación, impacto de herramientas y desempeño en la formación de profesionales.

En Antioquia, se reporta la existencia de 54 instituciones de Educación Superior de las cuales solo el 24% de estas se encuentran acreditadas. Para el caso de Medellín, de 34 universidades existentes en la ciudad, sólo 10 están acreditadas en alta calidad (SNIES, 25 agosto 2021). Así, la importancia de analizar los procedimientos conlleva a la determinación del impacto de los métodos de certificación en alta calidad y la caracterización del estado actual de las universidades públicas y privadas en Medellín certificadas con la norma ISO 9001:2015 y con la acreditación institucional de alta calidad.

El proyecto de investigación comienza con la definición del problema, formulando la pregunta de investigación y analizando el estado del arte a nivel internacional, nacional y regional. Luego, se plantean los objetivos del proyecto para guiar la investigación. La justificación presenta la importancia y la pertinencia del estudio en el contexto actual y las necesidades y ventajas que recibirá la comunidad académica y el sector educativo. El marco teórico introduce las categorías de análisis correspondientes que sustentarán la exploración y la respuesta a la pregunta de investigación. La metodología explica el tipo de investigación y los enfoques y técnicas seleccionados para enfocar los resultados. Los resultados y discusión exteriorizan los resultados estudiados de manera analítica. Posteriormente, las conclusiones y recomendaciones del estudio resumen los principales hallazgos y ofrecen sugerencias para futuras investigaciones o acciones prácticas.

1. Descripción del problema.

La acreditación de las IES en alta calidad involucra múltiples beneficios, no solo para la institución, sino también para estudiantes y las mismas organizaciones encargadas de realizar estos trámites. No obstante, en la práctica, los procesos que se llevan a cabo no siempre son indicativos de calidad educativa, y aún más grave es cuando no se reflexiona sobre el impacto que tienen en las funciones esenciales de las universidades (Gregorutti, 2013). De hecho, al involucrar esta herramienta y realizar una autoevaluación, las instituciones están tomando esto como sinónimo de acreditación.

En el año 2010, en Chile fue duramente cuestionado el Consejo Nacional de Acreditación CNA, puesto que dentro de sus objetivos expone “que busca ser un organismo que contribuya eficaz y rigurosamente al desarrollo de la calidad de la Educación Superior” (CNA, 2013), pero ese año toda institución que quiso acreditarse pudo hacerlo; diversos artículos elaborados por CIPER (Centro de Investigación Periodística) señalaron la existencia de conflictos de interés en el equipo de acreditación, por supuestos vínculos entre miembros del Comité y las IES, dejando ver un claro ejemplo de corrupción (Galaz, 2014). Otros países de América Latina también enfrentan diversas problemáticas vinculadas a los procesos de acreditación de alta calidad en la educación superior, lo cual puede estar relacionado con el desconocimiento de la norma ISO 9001:2015. Asimismo, si se analiza la situación actual de las IES en Colombia, se observa una competencia por conseguir mantener los fondos, recursos y estudiantes. Se puede comprender que no solo se presenta un desconocimiento de otras opciones que faciliten y creen una verdadera cultura de calidad, sino también los problemas financieros hacen parte de los factores que aquejan diariamente a las Instituciones de Educación superior.

Debido a que las entidades de acreditación se enfocan exclusivamente en lo administrativo y prestan escasa atención a la formación de los estudiantes, así como a los proyectos sociales y científicos, y dado que no involucran de manera adecuada a todos los miembros de la comunidad educativa, los organismos de acreditación de alta calidad han ido perdiendo credibilidad, siendo considerados más como un requisito formal que como una oportunidad en el ámbito educativo.

Actualmente, en Colombia se cuenta con 289 IES reconocidas por el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES), donde 125 cuentan con acreditación en alta calidad, siendo así que solo un 43.25% de estas instituciones hasta 2019 cuentan con este reconocimiento; mientras que el 56.75% de estas se ven obligadas a sobrevivir e intentar implementar estrategias para lograr mantenerse. En Antioquia, se tienen 44 instituciones y de estas se encuentran acreditadas en alta calidad el 54.5% de estas totales.

En Medellín, en total son 28 universidades públicas y privadas, de las cuales solo 14 están acreditadas en alta calidad (SNIES, 25 marzo 2024) como la Universidad Nacional de Colombia, Universidad de Antioquia, Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad Eafit, Universidad de San Buenaventura, Universidad de Medellín, Universidad Autónoma Latinoamericana-UNAULA, Universidad Cooperativa de Colombia, Colegio Mayor De Antioquia, Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Institución Universitaria Pascual Bravo, Universidad Ces, Tecnológico De Antioquia, Instituto Tecnológico Metropolitano. En consecuencia, las instituciones han seguido el mecanismo llamado camuflaje, que consiste en la evasión y suplantación para obtener dichos beneficios del reconocimiento de estas organizaciones de acreditación, teniendo como principal objetivo lo lucrativo y otra pequeña parte la educación, haciendo de estas “un quehacer previsible, planificado, formalmente

racionalizado, donde todo se somete al cálculo de la eficiencia o de la producción” (Peña, 2018), p. 111.

Previamente a la revisión de lo administrativo, estas instituciones crean una simulación de operaciones donde se crea una portada creíble, haciendo uso de investigadores contratados por el tiempo que conlleve el proceso de obtener la acreditación, exprimiendo a las personas y convirtiéndolas en fichas claves que son reemplazables. Como también “recogiendo evidencias a último momento, como listas de asistencia, asistencia a eventos, organización de eventos, aplicación de encuestas a estudiantes, otorgamientos de becas, etc.” (Martínez et al., 2017), p. 84.

La presente investigación se enfoca en abordar las problemáticas que enfrentan las Instituciones de Educación Superior (IES) en su búsqueda por obtener la acreditación en alta calidad. En lugar de centrarse únicamente en la rentabilidad, se prioriza la creación de una cultura de calidad que promueva la formación de expertos capaces de afrontar los desafíos contemporáneos y contribuir a la transformación de las condiciones sociales. Para el propósito general de esta investigación, se han seleccionado inicialmente tres instituciones de educación superior: “Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad Santo Tomás y Corporación Universitaria Minuto de Dios -UNIMINUTO”. Las dos primeras cuentan con acreditación en alta calidad institucional, mientras que la tercera está certificada en ISO 9001:2015 y se encuentra en ruta hacia la acreditación institucional.

En el marco de esta primera etapa, se estableció contacto con personal encargado de temas de calidad en las tres instituciones. Se ha aplicado una Evaluación de Factores Internos (EFI) a cada una de ellas, con el objetivo de evaluar su eficacia, eficiencia e impacto en relación con la calidad educativa. A continuación, se muestran los resultados derivados a través de dicha matriz, con el objetivo de identificar áreas de mejora y promover la implementación efectiva de

sistemas de gestión de calidad en las Instituciones de Educación Superior de la ciudad de Medellín.

1.1 Matriz de evaluación de factores internos.

Ante las preguntas:

1. Menciona 3 de las mejores prácticas que implementaron para acceder a la certificación institucional en alta calidad
2. Menciona 3 aspectos a mejorar que se identificaron en el proceder de certificación en acreditación institucional en alta calidad.

Las Universidades contestaron lo siguiente:

Tabla 1. Matriz de evaluación de factores internos en tres instituciones de educación superior

<i>Institución</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Mejoras</i>
Universidad Santo Tomás	Existencia e implementación de políticas y lineamientos, planes de desarrollo, protocolos, procesos y procedimientos con alcance multicampus que orientan los procesos académicos institucionales y su articulación.	Se resalta la necesidad de generar mecanismos efectivos de comunicación.
	Políticas y lineamientos claros que permiten generar un relacionamiento horizontal con los sectores comunitario, estatal y productivo, en coherencia con los campos de acción: sociedad y ambiente.	Consolidar un Sistema Integrado de Información Multicampus (SIIM).
	Formulación e implementación de políticas, lineamientos y estrategias a nivel institucional que focalizan y fomentan la investigación de manera estratégica.	Fortalecer las estrategias de divulgación y apropiación de las políticas y lineamientos que orientan los procesos académicos.
Universidad Cooperativa de Colombia	Desarrollar la cultura de la calidad y mejoramiento continuo en la comunidad universitaria.	Disminución de tiempos para la aprobación y ejecución de solicitudes presupuestales.
	Fortalecer Ambientes prácticos de aprendizaje e infraestructura física;	Fortalecer Ambientes de Bienestar Institucional.
		Fortalecer sistemas de comunicación con la comunidad universitaria.

<i>Institución</i>	<i>Fortalezas</i>	<i>Mejoras</i>
	Implementar y desarrollar el SIAC sistema interno de aseguramiento de la calidad.	Desarrollar indicadores para medir impacto y sustentar las evidencias.
	Socialización del ejercicio con todos los grupos de interés, lo que permitió permear positivamente la cultura organizacional.	Se requiere socializar y capacitar a los grupos de interés de la institución en la apropiación de las buenas prácticas a partir de la norma ISO 9001.
	La asignación de tareas específicas a los líderes de áreas y el compromiso de la entrega de información en los tiempos esperados.	Es necesario que la institución adopte un sistema integrado de Gestión (ISO 9001,14001,18001,2700,31000 entre otros; que le permita ser muy estructurada, pero a la vez flexible a la hora de identificar riesgos, oportunidades de mejora o servicios no conformes para entrar a tomar decisiones de manera más asertiva.
Corporación Universitaria Minuto de Dios.	La capacitación y socialización desde la Vicerrectoría con apoyo del plan padrino con la Universidad del Valle, a partir de las lecciones aprendidas que ellos identificaron en su propio proceso, lo que permitió una mejor dinámica en el quehacer institucional y la gestión por procesos.	Se hace vital que el liderazgo de las áreas se amplíe al equipo de trabajo, para que todos trabajen bajo unos objetivos propuestos, en el tiempo requerido y que den cumplimiento a todas esas necesidades como equipos de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Después de revisar detenidamente las respuestas proporcionadas por las instituciones universitarias respecto a las mejores prácticas implementadas para obtener la certificación institucional en alta calidad, así como los aspectos a mejorar identificados durante el proceso, se pueden extraer varias reflexiones importantes. En primer lugar, es evidente que las universidades han establecido una serie de políticas, directrices y procesos que son exitosos en términos de facilitar el proceso académico, impulsar la investigación estratégica y alentar las relaciones comunitarias. Por lo tanto, considero que estas son condiciones necesarias para garantizar un

sistema de calidad y una contribución positiva a la calidad en términos de los sectores sociales y productivos en cuestión. Sin embargo, es igualmente cierto que algunas deficiencias han sido informadas por las mismas instituciones, estas incluyen una mejora en la comunicación, tanto interna como externa, sistemas de información y sistemas de garantía de calidad fortalecidos y un mayor liderazgo y trabajo en equipo en la consecución de objetivos institucionales. Por lo tanto, también se hace necesario capturar tanto las fortalezas como las debilidades en los procesos, permitiendo tener una visión integral de la situación actual de las instituciones universitarias.

1.2 Análisis de fortalezas y debilidades en instituciones educativas.

Debilidades:

1. Falta de un sistema de comunicación asertiva con la comunidad universitaria.
2. Ausencia de estrategias de divulgación y apropiación de las políticas y lineamientos que orientan los procesos de acreditación institucional en alta calidad.
3. Inexistencia de indicadores para medir impacto y sustentar las evidencias de los procesos de acreditación.
4. Ausencia de un Sistema Integrado de Información Multicampus (SIIM).
5. Altos niveles de liderazgo autocrático, que limita la consecución de los objetivos y logros.

Fortalezas:

1. Existencia de políticas y lineamientos, procesos y procedimientos que orientan los procesos académicos institucionales y su articulación.

2. Implementación de políticas, lineamientos y estrategias a nivel institucional que focalizan y fomentan la investigación de manera estratégica.
3. Solidez en los ambientes prácticos de aprendizaje e infraestructura física y financiera.
4. División del trabajo en tareas específicas a los líderes de áreas y el compromiso de la entrega de información en los tiempos esperados.
5. Procesos académicos actualizados y articulados con los sistemas de evaluación de aprendizaje.

Tabla 2. Análisis de fortalezas y debilidades en instituciones educativas

<i>Factores Internos Claves</i>	<i>Índice de Valor</i>	<i>Clasificación de factores</i>	<i>Valor Total</i>
Debilidades			
Falta de un sistema de comunicación asertiva con la comunidad universitaria.	0,06	2	0,1
Ausencia de estrategias de divulgación y apropiación de las políticas y lineamientos que orientan los procesos de acreditación institucional en alta calidad.	0,16	1	0,2
Inexistencia de indicadores para medir impacto y sustentar las evidencias de los procesos de acreditación.	0,11	1	0,1
Ausencia de un Sistema Integrado de Información Multicampus (SIIM).	0,10	1	0,1
Altos niveles de liderazgo autocrático, que limita la consecución de los objetivos y logros.	0,09	1	0,1
Fortalezas			
Existencia de políticas y lineamientos, procesos y procedimientos que orientan los procesos académicos institucionales y su articulación.	0,11	3	0,3
Implementación de políticas, lineamientos y estrategias a nivel institucional que focalizan y fomentan la investigación de manera estratégica.	0,09	4	0,3
Solidez en los ambientes prácticos de aprendizaje e infraestructura física y financiera.	0,09	3	0,3
División del trabajo en tareas específicas a los líderes de áreas y el compromiso de la entrega de información en los tiempos esperados.	0,11	3	0,3
Procesos académicos actualizados y articulados con los sistemas de evaluación de aprendizaje.	0,09	3	0,3
Elaboración propia		Total	2,1

Entre las debilidades identificadas se encuentra la falta de un sistema de comunicación asertiva con la comunidad universitaria; si bien esto puede limitar la transferencia efectiva de información relevante y la creación de un espíritu de trabajo en equipo entre los involucrados en la vida universitaria, la carencia de estrategias de difusión y apropiación de políticas y directrices sobre acreditación en alta calidad dificulta la comprensión y seguimiento de los procesos; es por ello que la participación y el compromiso aún pueden ser afectados.

Otra debilidad importante identificada es la ausencia de indicadores de impacto que sustenten las evidencias. Esto puede hacer que no sea posible verificar datos cuantitativos y cualitativos; además de esta debilidad, en los casos de instituciones con sedes en varias áreas de la geografía, conocidos como multicampus, la carencia de un Sistema Integrado de Información Multicampus, reduce la capacidad de la institución para manejar y compartir datos eficientemente entre sedes o campus, lo que limitaría la coordinación y la coherencia de las labores formativas y de administración. Los niveles altos de liderazgo autocrático también se describen como una debilidad, ya que evitan la participación y la toma de decisiones colaborativas, reduce la motivación y responsabilidad del personal.

No obstante, a pesar de estas debilidades identificadas, el análisis también resalta varias fortalezas en las que se puede basar para la continua expansión y mejora de la institución educativa. Una de las fortalezas subyacentes es, por ejemplo, la existencia de políticas, lineamientos y procesos establecidos de manera adecuada que rigen los procesos académicos y promueven la investigación estratégica. Asimismo, la fortaleza en los entornos de aprendizaje práctico e infraestructura física y financiera proporciona una base sobre la cual se puede desarrollar programas educativos de calidad.

La división del trabajo en tareas específicas y el compromiso de los líderes de áreas para entregar información en los tiempos esperados son aspectos que promueven la eficacia y la eficiencia en la gestión institucional. Además, la actualización y articulación de los procesos académicos con los sistemas de evaluación de aprendizaje reflejan un enfoque centrado en la calidad y la mejora continua.

1.3 Pregunta de Investigación.

Para la presente investigación se presenta la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la Acreditación Institucional en Alta Calidad, de las instituciones de Educación Superior en la ciudad de Medellín?

2. Antecedentes.

2.1 Antecedentes Internacionales

En México, Martínez et al., (2017) publicaron el artículo “*Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina*”, en el cual se exponen los inconvenientes que se presentan en las IES en América Latina al llevar a cabo labores de acreditación de alta calidad. Este estudio fue realizado por medio de una investigación documental en el que se analiza cada problemática como un caso aparte.

El artículo señala que organizaciones como la UNESCO, la OCDE y el BID son las encargadas de regular que la educación siga las directrices planteadas por la sociedad. “La educación superior tiene el reto de gestionar el talento humano necesario para responder a lo planteado por la sociedad del conocimiento” Martínez et al., (2017) p.81. Estos requisitos planteados por la sociedad condicionan el presupuesto de las instituciones educativas de educación superior de acuerdo con los resultados que estas reciban por parte de los entes reguladores. Este estudio tiene como objetivo fomentar una cultura institucional que afirme un aseguramiento efectivo donde no es suficiente alcanzar la acreditación, y se enfoca en crear una transformación genuina de las prácticas educativas que prioricen los contenidos y el impacto en la investigación, la tecnología y la resolución de problemas sociales. Martínez et al., 2017, (p.82) En los resultados se destaca que:

Modelos de acreditación asumidos administrativamente y no enfocados en los desempeños; se presume que los procesos de acreditación se dan en el marco de una simulación; el incremento de aparato burocrático con la acreditación es elevado; se considera que hay escasa participación de la colectividad educativa; se percibe una mayor confianza por parte de los instituciones acreditadoras; aunque se afirma que se emplea una metodología basada en

competencias, en la práctica las actividades educativas se enfocan en contenidos. Además, se identifica una falta de claridad en la comprensión colectiva de la acreditación como un proceso que fomente la invención y la transformación tanto de las personas como de las colectividades, alineado con los desafíos que enfrentan las universidades. (p.79)

Un aspecto destacado es que las labores de acreditación suelen convertirse en un fingimiento, lo que significa que algunas instituciones al presentar sus solicitudes de acreditación presentan documentos no verídicos, con el objetivo de tener un buen prestigio en el sistema de educación u obtener fuentes de ingreso económico. (Martínez et al., 2017), p.85

Finalmente, otro aspecto analizado que requiere mayor atención es el grado de involucramiento de los integrantes de la comunidad en el trámite de acreditación, pues según lo encontrado, las instituciones de educación superior realizan estos procesos con la única participación de un grupo de personas o de una persona. Por lo cual se recomienda que

(...) Las Instituciones de Educación Superior (IES) deben replantear la manera en que abordan la evaluación y la acreditación, trasladando el enfoque de un único actor hacia la integración de las aportaciones de toda la comunidad. Esto debe realizarse dentro de un marco de trabajo coordinado y colaborativo, que tome en cuenta elementos como el modelo educativo, los planes y programas de estudio, las prácticas docentes, los métodos de evaluación, la investigación y la extensión, entre otros aspectos clave. (Tobón, 2012, 2013a, 2013b; Tobón et al., 2015; Tobón, Pimienta y García, 2016, como se citó en Martínez et al., (2017)

En Brasil, Tünnermann, (2008) realiza el estudio “*La Calidad De La Educación Superior y Su Acreditación: La Experiencia Centroamericana*”, a través de un proceso de autoevaluación y un marco ideológico, conceptual y metodológico, se presenta una comparación entre los procesos de acreditación en Centroamérica y las instituciones que realizan este proceso. En este estudio, se contextualiza la importancia de la acreditación internacional, pues esta permite las relaciones internacionales de las instituciones y su aporte al sistema de educación, lo que permite la correcta cooperación de estos centros educativos con otros que se encuentren en otras partes del mundo.

“En nuestros Sistemas Nacionales y Regionales de Acreditación, las disposiciones pertinentes que extiendan la competencia de nuestros sistemas a la acreditación de los programas de los proveedores extranjeros que se ofrezcan en nuestros países, ya sean estos presenciales, a distancia o virtuales” (Tünnermann, 2008), p.315

Esto, debido a que los sistemas de acreditación actuales no regulan esos programas educacionales que se ofrecen de manera internacional, por lo que no se estudia si estos tienen la calidad necesaria y cumplen los requerimientos mínimos necesarios para ser impartidos en el sistema de educación internacional.

“También se debe estar prevenidos sobre el hecho de que no solo nos ofertan cursos virtuales enlatados y otros insumos educativos de baja calidad, sino que también estén surgiendo agencias acreditadoras extranjeras que usualmente ofertan servicios de acreditación, principalmente a proveedores extranjeros”. (Tünnermann, 2008), p.315.

Además, se plantea la necesidad de establecer organismos reguladores a nivel regional con la capacidad de acreditar a las propias agencias de acreditación. Esto permitiría fomentar una

mayor movilidad de alumnos, expertos y docentes entre las subregiones. En este contexto, sería posible contribuir mediante la propuesta de criterios que ayuden a clarificar estándares subregionales, los cuales eventualmente podrían conducir a la definición de modelos y elementos de buenas destrezas en el ámbito regional (Tünnermann, 2008).

Los sistemas nacionales de acreditación de la educación superior en países como en Costa Rica el SINAES (Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior), en El Salvador la Comisión de Acreditación de la Calidad Académica de las Instituciones de Educación Superior, en Guatemala el Consejo de Educación Privada Superior CEPS y en Honduras el Consejo de Educación Superior, permiten que en los programas de educación que se brindan en estos países se garantice la calidad necesaria para su funcionamiento. Sin embargo, también existen agencias o sistemas regionales que acreditan ciertos programas profesionales y postgrados, las cuales son: “La Agencia Centroamericana de Acreditación de Arquitectura y de Ingeniería (ACAAI), La Agencia Centroamericana de Acreditación de Sector Agroalimentario y Recursos Naturales (ACESAR) y La Agencia Centroamericana para la Acreditación de los Postgrados (ACAP)”. Hay que subrayar que estos proyectos cuentan con la participación de los respectivos Colegios Profesionales de las carreras insinuadas y de las Facultades universitarias que las centralizan, tanto en las universidades estatales como en las privadas de la región centroamericana (Tünnermann, 2008) p.328. Las conclusiones del estudio afirman la acreditación de la educación superior a nivel Centroamericano:

Dado que resulta veraz y respetable para la comunidad internacional dedicada a la acreditación de la calidad de la educación superior y, además, porque otras palabras coinciden con la noción de Centroamérica como región, que es cada vez más reconocida

en el mundo, que en la antigua concepción de grupo de países separados que siempre hay que discutir por separado.(Tünnermann, 2008), p.334.

Por lo cual, con el objetivo de estandarizar los procesos de educación en la región es necesario un proceso de reconstrucción de consentimientos sobre discernimientos, indicadores y modelos de calidad habituales en el territorio que sirva como medio para estar a la par del proceso de globalización en el aspecto educacional (Tünnermann, 2008).

En México, Rubio Oca, (2007) en su proyecto *“La evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aún por recorrer”*, a través de un enfoque analítico y descriptivo, presenta un estado del sistema de acreditación nacional, su proceso de construcción y diversas recomendaciones para mejorar su consolidación.

La acreditación de las instituciones mexicanas es realizada por un grupo de organismos y agencias que de acuerdo con indicadores, criterios y estándares de calidad aseguran una buena calidad de la formación que se brinda en el país. Con este objetivo, fue creada la “Comisión Nacional de Evaluación (CONAEVA) en 1989” integrada por ocho miembros: cuatro representantes del Gobierno Federal y cuatro miembros del Consejo Nacional de la ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior) en donde se acuerda establecer:

Tres líneas generales de acción que se desarrollaron de forma paralela y simultánea: la evaluación que efectuarían las mismas instituciones con la autoevaluación, la estimación del sistema y de los numerosos subsistemas que lo integraban por especialistas nacionales y extranjeros, y la evaluación interinstitucional externa de programas educativos y funciones institucionales, a través de un proyecto de evaluación

de pares académicos calificados de la comunidad académica nacional (Rubio Oca, 2007)p.37

Sin embargo, desde 1991 los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) se convierten en los organismos de evaluación de programas educativos y en el año 2000 el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) toma el control de las acreditaciones. “Desde 2001 a la fecha, el COPAES ha reconocido a 23 organismos acreditadores no gubernamentales que han satisfecho los requisitos establecidos por el Consejo” Rubio Oca, (2007) p.39. Esta acreditación cuenta con una duración de 5 años y puede renovarse con una nueva evaluación de los programas. Por último, se concluye que:

En tanto las derivaciones de la evaluación externa y de la acreditación sean considerablemente del conocimiento de la sociedad y, además, influyan de un modo más directo en la financiación de las instituciones, se tendrá una mayor convicción del anclaje de los sistemas de gestión institucional para mejorar continuamente la calidad de los programas formativos con la promoción también efectiva de justicia. (Rubio Oca, 2007), p.43.

El autor también señala que, si no existen sistemas nacionales de evaluación y de acreditación de programas educativos comparables entre sí, que concentren códigos de buenas prácticas y que sean generosamente conocidos entre ellos, resultará laboriosamente sostenible el desarrollo de los programas de reconocimiento de estudios y títulos. (Rubio Oca, 2007), p.44.

Uno de los casos investigados en Perú reseña que en el artículo titulado “*Calidad Educativa en Educación Superior*”, Lunarejo-López D, (2021), se perciben ciertas problemáticas enfocadas con los tipos de acreditación institucional en alta calidad, entre estas: el fingimiento en

procesos de evaluación para conseguir recursos públicos, además de la baja participación de la comunidad educativa en dichos procesos. También se señala la creencia en los organismos externos encargados de la acreditación, lo que genera ciertas dudas sobre la garantía de estos procesos que buscan el mejoramiento de la calidad educativa, p.5.

La metodología manejada tuvo una orientación cualitativa, a partir de una investigación participativa, además de una revisión bibliográfica sobre las problemáticas de acreditación de la calidad en las IES en América Latina.

El autor concluyó con su investigación la necesidad de una orientación integral en los procesos de acreditación, no sólo en aspectos administrativos, sino en el impacto de la formación de expertos y cambio social, además de resaltar la importancia de involucrar a toda la comunidad educativa en dichos procesos; también menciona la necesidad de la transformación de las prácticas educativas que se adapten a la sociedad del conocimiento actual y al mejoramiento continuo de los procesos académicos p.6.

En la investigación realizada en Panamá: “*La acreditación en alta calidad de la Educación Superior. Expectativas, efectos y retos*”, Medina-Orozco, L (2022), el autor aborda las problemáticas y retos que afrontan las IES en el proceso de acreditación, aduciendo que estos procesos involucran cambios significativos en las gestiones académicas, administrativas, curriculares, investigativas, relacionales y de inversión (p.2), además de otras problemáticas como el acceso a la educación, la innovación, la desigualdad, la burocracia, la susceptibilidad, el manejo de rubros y la preparación profesoral. La metodología de esta exploración fue cualitativa con enfoque hermenéutico a través del análisis documental; concluyendo el embrollo del proceso

de acreditación y su impacto en la Educación Superior, así como la necesidad de abordar los retos que aún persisten en este contexto.

De acuerdo con Martín & Rouhiainen, (2002). En “*Estudios de caso sobre acreditación en Colombia, Hungría, India, Filipinas y Estados Unidos: tan similares, pero tan diferentes*”, se destaca que la acreditación institucional en alta calidad ha surgido como un tema decisivo en el espacio de la educación superior, dado su afán en el perfeccionamiento continuo de la eficacia educativa y la rendición de cuentas a diferentes actores de la formación. No obstante, varios estudios han revelado problemáticas significativas que afectan la garantía de estos procesos, como por ejemplo la ausencia de transparencia en los primeros procesos de acreditación en países como Colombia, India y Filipinas, lo que puede afectar la confianza en el sistema de acreditación.

Las autoras también hacen hincapié en la necesidad de que la acreditación sea un proceso voluntario, puesto que su éxito depende del compromiso académico de las instituciones. Además de revelar que sólo una pequeña parte de instituciones o programas logran obtener una certificación en acreditación de alta calidad.

Los principales componentes de la metodología utilizada en la investigación fueron estudios de caso, fases de evaluación, autovaloración y estimación de pares, análisis de la estructura de los organismos de acreditación, orientación en la transparencia y la voluntariedad.

En conclusión, las autoras mencionan que, si bien la acreditación puede optimizar la posición de las instituciones en un entorno educativo cada vez más competitivo, es menester abordar las problemáticas relacionadas con el acceso equitativo a la acreditación y la necesidad de que un mayor número de instituciones logren obtenerla; siendo esto primordial para certificar

que la calidad educativa sea posible para todos y también para contribuir al desarrollo sostenible de los sistemas de educación superior en diferentes contextos.

En la ponencia de Sebastián, J. (2003) “*La dimensión internacional en los procesos de evaluación y acreditación de la educación superior*”, se apunta que la evolución de la instrucción superior ha conducido a un incremento en el interés por evaluar y certificar la calidad institucional, pues hay modificaciones estructurales realizadas por las organizaciones de evaluación sobre sus funciones y orientaciones. Diferentes dificultades en torno a una buena acreditación institucional fueron igualmente señaladas dentro del argumento del autor; estas son normas y procedimientos existentes que normalmente no están listos para recibir dimensiones internacionales, lo cual presenta grandes desafíos para las Instituciones de Educación Superior, así como los sistemas de evaluación.

Además, algunas agencias de acreditación aplican determinados criterios y perspectivas asentadas en localistas, situación que les impide aprovechar oportunidades o cambios inherentes al aprendizaje transnacional; también menciona que es necesario alcanzar consenso sobre los estándares y conceptos de calidad a nivel mundial para lograr una buena cooperación entre varios órganos.

Esta fue una presentación analítica y descriptiva basada en revisión literaria, análisis comparativo, casos estudiados, asesorías especializadas e ideas propuestas.

El Informe del Instituto Internacional de Educación Superior para América Latina y el Caribe (IESALC) de la UNESCO se titulaba “*Garantía de calidad y criterios para la acreditación en educación superior*”, (Pedró & Barlete, 2020) abarcaron algunas problemáticas que existen en la acreditación institucional de calidad, relacionadas esencialmente con la

proliferación y diversificación de las IES a nivel mundial, así como con la percepción de que poseen una estructura burocrática excesiva y de que sus estructuras de gobierno suelen ser costosas y poco eficaces, lo cual puede impedir a las instituciones acometer cambios significativos en la práctica educativa.

También se señala en el informe que, aparte de la necesidad de cumplir unos estándares y unos procesos de acreditación, puede ser que también se den resistencias al cambio y que esta versión obstruya el proceso de enseñanza y/o aprendizaje. Por otro lado, en lo que respecta al proceso de rendición de cuentas y a la evaluación que hacen las agencias de calidad, surgen dudas sobre la transparencia y la objetividad en los procesos de acreditación, lo que puede afectar la transparencia en el sistema de garantía de calidad de la educación superior.

El método consistió en una investigación documental basada en la exploración y el análisis de la literatura internacional, nacional y de la documentación generada por las agencias de acreditación.

Los autores (Pedró & Barlete, 2020) han apuntado en sus conclusiones la relevancia que tiene la acreditación en educación superior y la pertinencia para atajar los problemas que existen para que, de esta forma, se pueda optimizar la eficacia de la formación a nivel mundial.

El estudio: “*Repercusión de la acreditación institucional sobre la calidad de la universidad*”. Un estudio exploratorio, de (Mínguez Vallejos & Díaz Manrubia, 2020) tratan sobre la dificultad de la evaluación de la influencia de las políticas y los mecanismos de aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior. Según Stensaker (2003) es muy complicado separar cada uno de los elementos que apoyan a la calidad, por lo que se puede entender que la acreditación institucional no actúa por separado. En el caso concreto de la

Universidad Finis Terrae, situada en un país de habla hispana, se pudo comprobar que la acreditación institucional, sumada a otros macro procedimientos tales como el modelo educativo, la proyección estratégica institucional y la acreditación de los títulos universitarios de la facultad, son los responsables de que, en la mayoría de las informaciones evaluadas, éstas sean modificadas. Estas consideraciones ponen de relieve que resulta preciso echar mano de una actitud amplia y flexible a la hora de evaluar la calidad, reconociendo que el aseguramiento no es una variable única, sino que está condicionada por multitud de hechos y políticas.

Para la realización del proyecto se utilizó el estudio de caso, recolectándose la información a través de entrevistas y cuestionarios.

Del estudio se pudo concluir que la repercusión de la acreditación no es práctica por la acreditación misma, si no por el proceso evaluativo que involucra, lo que trae consigo una mejora continua en la calidad de la educación superior.

2.2 Antecedentes Nacionales.

En la Universidad Nacional de Colombia, Gómez & Celis, (2009) publica la investigación “*Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior: consideraciones sobre la acreditación en Colombia*”. En este, a través de un análisis crítico, se exponen aspectos importantes de la acreditación de la educación superior en Colombia como su funcionamiento y las consideraciones con las que cuentan.

En el territorio colombiano, existen dos sistemas de apoyo a la calidad, el registro calificado y la acreditación, y una institución que se encarga de valorar a las instituciones académicas el cual es el Sistema Nacional de Acreditación.

“El objetivo principal del Sistema Nacional de Acreditación se basa en la caracterización de un conglomerado de condiciones académicas e institucionales (factores y características), que se presume, precisan y encuadran la educación de calidad, la cual es voluntaria por parte de programas académicos e instituciones, otorgándoles acreditación de calidad” Gómez & Celis, (2009) p.88.

En principio, fue creado el sistema de acreditación en 1993, el cual era un instrumento de medición de la eficacia para las IES de acogimiento voluntario y diez años después, en el año 2003, fue creado el sistema de registro calificado, el cual era obligatorio para todas las instituciones de este nivel académico. “En este país la acreditación no tiene en cuenta la calidad de los resultados del proceso educativo, sino el desempeño de contextos semejantes de funcionamiento” Gómez & Celis, (2009), p.89

En esta universidad, “El Centro de Investigaciones para el Desarrollo (CID)” realizó un estudio en el que se analizaba el proceso de acreditación en 83 programas de pregrado que ya estaban acreditados. En este estudio se encuentra que:

“El sistema procedimental del CNA, basado en la evaluación y verificación de ocho grandes factores de calidad, por el sistema de pares externos, es de baja eficacia —y de alto costo— en relación con el cuerpo total de programas existentes en la educación superior”. Gómez & Celis, (2009) p.90.

Esto implica que el sistema que usa el CNA requiere una alta cantidad de dinero y los procesos de acreditación no presentan un alto beneficio, lo que pone en duda la verdadera utilidad de este sistema en el marco educativo.

Por otro lado, existen dificultades metodológicas que debaten la validez y confianza de las estimaciones de los programas, dado que se encontró que los resultados de acreditación dependen de los pares evaluadores, el perfil necesario para ser par evaluador no es cumplido por quienes cumplen este rol y el sistema implementado cumple problemas de subjetividad.

En la Universidad del Valle, en Cali, Murillo et al., (2020) en su artículo *“Transformación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia 2019-2020”*, a través de un enfoque cualitativo y cuantitativo, buscan demostrar el proceso de innovación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) de la Educación Superior en Colombia en el que se han presentado reformas a los sistemas de registro calificado y de acreditación. “El registro calificado tiene vigencia de 7 años para programas académicos de niveles: técnico profesional y tecnológico, profesional universitario, especialización y maestrías, doctorado y especialidades médicas y quirúrgicas” Murillo et al., (2020), p.6.

Con el Decreto 1330 de 2019 se realizó una actualización de los métodos de acreditación, en programas de maestrías y doctorados se estudian aspectos “que están relacionadas con la planta profesor de tiempo completo, su nivel de formación, producción científica y evolución de la investigación” Murillo et al., (2020), p.10, pero también se analiza que a causa del aumento de la tecnología, los programas a nivel virtual han aumentado su oferta y demanda, por lo que el sistema de acreditación “(...) requería una actualización que buscara una armonización, y que además incorporara nuevas tendencias para el aseguramiento de la calidad” Murillo et al., (2020), p.11.

El Decreto 1330 de 2019, presenta modificaciones en las condiciones para acreditar en alta calidad, estos elementos “están relacionados con el registro calificado único, los programas en convenio, la oferta territorial rural, los programas de posgrado, los ciclos propedéuticos, los

programas especiales y el régimen de transición” Murillo et al., (2020), p.17. Estas modificaciones han causado que la acreditación sea más rigurosa y muchos programas no sean calificados como aptos para acreditarse

El primordial aspecto de carencia es el relacionado con el numeral 5.3.4 del Artículo 2.5.3.2.2.1. del Decreto 1075, (2015), que insta la existencia de docentes que tengan bajo su cargo avivar la investigación y que cuenten con horas en su plan de trabajo reservadas a investigar, además de tener títulos de maestría o doctorado o práctica y trayectoria en investigación verificada con resultados adecuadamente publicados, patentados o registrados. (Murillo et al., 2020), p.18.

Otro de los cambios importantes que se dan en este nuevo decreto, es la eliminación de la vigencia de 4 años y la implementación de vigencia de 6, 8 y 10 años. Además, se realiza una diferenciación entre procesos de acreditación de instituciones y procesos de acreditación de programas. Finalmente, se puede concluir que:

Las innovaciones del “Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior Colombiano” pretenden solucionar una dificultad en la desarticulación que por décadas se venía justificando entre el registro calificado (licencia de funcionamiento-obligatorio) y la acreditación de alta calidad como un proceso voluntario. Murillo et al., (2020), p.21.

Un aspecto de fondo importante que fue tomado en cuenta para ser modificado en el Decreto 1330, (2019) fue “de los resultados de aprendizaje, dado que el énfasis anterior estaba dado, sino de manera exclusiva, si de una manera muy importante en los recursos y capacidades de los programas y las instituciones” Murillo et al., (2020), p.22. Finalmente, se discute que:

Este reajuste es la base para un proceso de evolución del SAC, que incluye a todos los representantes: IES, pares académicos, CONACES, CNA, CESU, MEN, entre otros, para que se transfiguren los sistemas de información, los procesos, las tácticas y los planes, con el fin de optimizar la educación superior en Colombia. (Murillo et al., 2020), p.22.

Logrando entrever de esta manera, la necesidad de interdisciplinariedad en los procesos educativos articulando de forma sistemática a todos los agentes que hacen parte del sistema de acreditación desde diversas instancias.

En la Universidad de Nariño, González & Ramírez, (2018) presentan el proyecto de investigación “*Articulación de los sistemas de calidad, Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y normas NTC-ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas*”, a través de una revisión sistémica, consulta a expertos y participación activa, se busca agrupar los dos sistemas de calidad, en una matriz de conveniencia, de modo que se incluyan exigencias de las normas ISO y NTC en factores CNA” González & Ramírez (2018) p.188.

El estudio, luego del análisis de 16 universidades públicas y sus procesos de acreditación, concluye que “Las universidades públicas objeto de muestreo, no obstante, después de haber adelantado procesos de acreditación en alta calidad, tratan de manera separada las normas ISO y los estándares de calidad del CNA”, González & Ramírez, (2018) p.190. Espacio en el que se consolida una guía de coordinación de los métodos de calidad en los que se dan abasto, llena los requerimientos de ley y, en simultáneo, cuenta con un modelo complementario que permita atender y validar los parámetros sistémicos y, de igual forma, proyecte una inspección para hacer más positiva la técnica de los métodos educativos...” (González & Ramírez, 2018). Por último, se precisa que el modelo de articulación de la calidad académica y administrativa propuesto perfecciona en doble sentido la síntesis del sistema de acreditación de programas de pregrado del

CNA con la dirección integral del SGC de la norma ISO 9001:2015 y NTC GP 1000:2009. (González & Ramírez, 2018).

Este modelo permite que el sistema de registro calificado y el sistema de acreditación de alta calidad se complementen, luego de años de tener diversas diferencias y con esto se pueda mejorar el proceso de acreditación.

El apartado titulado: “*Hora de replantear la acreditación de alta calidad*”, publicado en El Observatorio de la Universidad Colombiana, (2022) se centra en la evolución y el estado actual del Sistema Nacional de Acreditación (SNA) en Colombia. Dicen que, desde su establecimiento, ha habido muchas críticas y preguntas sobre su funcionalidad y su capacidad para asegurar una educación de calidad. Según los autores, durante los últimos años ellos han notado un incremento en las IES acreditadas, pero al mismo tiempo disminuyendo los programas académicos acreditados, lo que ha dejado dudas sobre la verdadera calidad del sistema.

Adicionalmente señalan que, aunque han tratado de homogeneizar los procesos de acreditación y registro, es innegable que hay una sensación de improvisación e indeterminadas normativas dentro de las IES. Además, se sugiere que generalmente la acreditación se ha considerado como un símbolo educativo de excelencia, pero pierde su valor al ser operada por un grupo limitado de funcionarios y académicos, sin hacer partícipe a toda la comunidad universitaria y por ende la sociedad. Esas preocupaciones mencionadas requieren reevaluarse y contar con otros enfoques o criterios de la acreditación, para así garantizar que efectivamente reflejan una mejora en la educación, que el impacto sea positivo y que realmente apunte al desarrollo del país.

La metodología utilizada en el artículo se basó en un análisis crítico del estado actual del SNA en Colombia y una revisión de literatura.

En resumen, el artículo argumenta de manera concisa que el Estado debe revisar y reformular el Sistema de Acreditación, ya que el sistema se ha “devaluado” como señal de Excelencia Educativa, y ahora se ha convertido en papeleo y trámites. Se insta a un análisis más profundo del informe de autoevaluación, que muestre el compromiso genuino y serio con la calidad de la educación de las IES.

Acevedo Tarazona & Monsalve Flórez, (2022), “*Colombia in the International development of high quality accreditation in higher Education*”. Se centra en el papel de Colombia en la esfera mundial, en el área de la acreditación de alta calidad de la formación superior. A partir del enfoque hermenéutico de la metodología cualitativa, los autores analizan la dinámica de los procesos de acreditación en el país en comparación con otras partes de América y Europa.

En el artículo se evidencian diferentes problemáticas en la acreditación de alta calidad, como lo son la recertificación de la acreditación, exigencias mínimas que exige el CNA y la homogeneización de los procesos para tal fin. Los autores concluyen que el Consejo Nacional de Acreditación desempeña un protagonismo fundamental en la adaptación de los procesos globales de acreditación, a las circunstancias sociales y culturales de las IES en Colombia. Este análisis es importante en el marco de los ODS, donde la enseñanza es considerada esencial para el progreso equitativo y sostenible de las sociedades.

Según Suárez-Landazábal & Espinosa, (2020). En su artículo “*Efectos de los procesos de evaluación y acreditación en los académicos. Un estudio de caso en una institución de*

educación superior colombiana”. Se analizan las implicaciones de las políticas públicas de evaluación y acreditación en las IES en Colombia. A través de un enfoque cualitativo y un estudio de caso, las autoras analizan de qué manera la implementación de estas normativas ha alterado la dinámica de las universidades y los oficios esenciales de la formación superior, así como su impacto directo en los académicos, quienes se ven obligados a generar más producciones científicas debido a los incentivos económicos

En el estudio también se señalan las percepciones de los profesores sobre los beneficios de la acreditación en alta calidad, así como la reconfiguración de sus identidades profesionales en un contexto de búsqueda de prestigio y reconocimiento social. Este análisis contribuyó a la comprensión de las dinámicas actuales en la educación superior colombiana y sus efectos en la calidad académica y el desarrollo institucional.

En consonancia con el artículo titulado “*Crisis de sentido y falencias metodológicas del sistema de acreditación colombiano*”, Gómez, (2016) de la Universidad Nacional de Colombia, desde una metodología de análisis crítico y revisión documental, se abordan ciertas falencias del sistema de acreditación en alta calidad en la Educación Superior en Colombia, dada la baja eficacia y la falta de homogeneidad en la calidad de las instituciones acreditadas. El autor hace hincapié en que, si bien la acreditación es un proceso voluntario, existe una alta influencia del Estado para que las IES busquen cierto reconocimiento, lo que ha puesto en tela de juicio la transparencia y utilidad de la certificación.

En el artículo también se consideran otras falencias como, por ejemplo, algo tan esencial como la autoevaluación institucional en el proceso de acreditación, penosamente presenta sesgos de “autoelogio”, lo que entorpece la transparencia y objetividad de los resultados; también la

estandarización y homogeneización que el modelo de acreditación imputa, lamentablemente favorece a universidades tradicionales y que tienen mayores recursos económicos, obstaculizando el proceso para que instituciones técnicas y tecnológicas sean evaluadas efectiva y objetivamente.

(Gomez, 2016) en su artículo plantea la necesidad de inspeccionar y reformar el sistema de acreditación, para que el objetivo de mejora en la calidad educativa sea real y este no sea tomado sólo como un “Símbolo de Estatus” que no refleja la pluralidad y especificidad de las IES en Colombia.

De acuerdo con el artículo “*Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior: falencias y propuestas de mejoramiento*”, Balcero-Molina et al., (2022), en el cual se empleó un análisis documental, estadístico y de percepción, señalan ciertas deficiencias del SACES en Colombia que afectan la efectividad del sistema, entre ellas, “la desarticulación entre los procedimientos de registro calificado y acreditación, poca o nula eficiencias en los procesos, rotación de personal en las entidades responsables, la falta de objetividad en los informes de autoevaluación”. También ponen en evidencia la meta central del SACES, que es garantizar la calidad educativa, puesto que son muy pocas las instituciones y programas académicos que han logrado certificarse.

Los autores proponen en su artículo estrategias de mejora, además de resaltar que es menester de un SACES más inclusivo y articulado, que realmente fortalezca la calidad educativa del país.

En la tesis realizada por (Henry Díaz & Downs Gordon, 2017). Titulada: “*Impacto de la acreditación institucional en el fortalecimiento de los factores de planta física y recursos de*

apoyo académico en las instituciones de educación superior en el caribe colombiano”, a través de un análisis cualitativo, cuantitativo y métodos y herramientas para la recopilación de datos, se pudo evidenciar que la acreditación institucional no solo suscita el perfeccionamiento continuo de los recursos educativos. e infraestructura física, sino que también beneficia al aumento del número de estudiantes, favorece el progreso institucional e impulsa a las instituciones a cumplir con su misión educativa.

No obstante, los autores identifican problemáticas como “la escasez de recursos, falta de actualización bibliográfica y la preparación de docentes”, lo que restringe el desempeño de los factores para la acreditación de alta calidad. Ellos sugieren la necesidad de un enfoque global, que contemple las falencias encontradas, de manera que puedan robustecer la excelencia formativa en las instituciones del caribe colombiano.

2.3 Antecedentes Regionales.

Un estudio publicado por estudiantes del Tecnológico de Antioquia y un estudiante de la Universidad del Valle llamado: “*Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación superior de Colombia*”, Portocarrero et al., (2020) fue realizado con el objetivo de “analizar cuáles dimensiones de corte social, económico, financiero y de gestión, diferencian correctamente a las instituciones de educación superior públicas acreditadas, de las que no tienen tal reconocimiento” (p.37). El trabajo establece como hipótesis principal que una institución de educación superior pública acreditada, capitalizada con recursos del Estado, debe evidenciar una mayor eficacia en el uso de estos recursos para cumplir con su

propósito social. Las conclusiones del estudio permiten diferenciar aspectos que demuestran una ventaja por parte de las instituciones acreditadas:

El modelo logró dividir a la población estudiada en dos grupos, mostrando que existen diferencias importantes en los promedios de ciertos indicadores entre los grupos, como la empleabilidad, el puntaje promedio en las pruebas Saber Pro, la cantidad de docentes por cada 100 estudiantes y la participación de las instituciones de educación superior en la matrícula total de estudiantes, siendo las IES acreditadas superiores a las no acreditadas en estos aspectos. (Portocarrero et al., 2020), p.48

Esto permite concluir que las instituciones acreditadas cuentan con mejores condiciones académicas y mayores posibilidades de empleo, que las instituciones que no cuentan con acreditación. Otro descubrimiento significativo, permite deducir que

(...) No se ha encontrado evidencia estadística que respalde la influencia de los aspectos económicos y financieros en los procesos de acreditación de alta calidad. En este contexto, la gestión del conocimiento se presenta como una herramienta clave para incrementar la competitividad en un entorno caracterizado por su inestabilidad y constante transformación. (Portocarrero et al., 2020)p.48)

En Bogotá, Varelo, (2003) en su artículo “*Hacia Un Modelo de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en Colombia: Estándares Básicos y Acreditación de Excelencia*”, expone la importancia del proceso de acreditación de alta calidad en instituciones de educación superior en Colombia, pues explica que estos procesos funcionan como una medida para que estas instituciones mejoren sus procesos de enseñanza, con el fin de estar alineados a las necesidades actuales de la sociedad, al respecto de esto Varelo, (2003)expresa que:

Dado el servicio público que prestan según su naturaleza, las IES tienen una registrada responsabilidad social que les exige la rendición cuentas al Estado y a la sociedad en su globalidad, sobre el desempeño de su misión y la eficacia con la que administran los recursos físicos humanos y financieros, para la consecución de sus propósitos. (p.5)

Esta obligación social de las instituciones de educación superior no es sólo de educar a la futura mano de obra del país, sino también impactar a la comunidad a su alrededor y lograr un impacto social en su contexto. El SNA y el SNIES, son organismos que garantizan la alta calidad del servicio que proporcionan las instituciones educativas y la oferta académica disponible. Con la ley 30 de 1992:

Se estableció la necesidad de promulgar requerimientos mínimos para la creación y funcionamiento de programas, y le asignó esta responsabilidad al CESU y al ICFES, como su secretaría técnica, dicha tarea fue aplazada reiteradamente, lo que creó un vacío en la definición del “primer piso” de la calidad. (Portocarrero et al., 2020) p.7

Este vacío causó que las instituciones tuvieran distintos niveles de calidad y el control por parte de la burocracia por parte de los organismos oficiales, que provocaron obstáculos en el registro de diversos programas.

La acreditación institucional ha aumentado su implementación en los últimos años, pues esta permite que los programas académicos sean reconocidos a nivel educativo según su evaluación académica; estas evaluaciones son realizadas de acuerdo con aspectos como “el ejercicio de los profesionales graduados en el sector productivo, la creación intelectual de sus docentes, el reconocimiento que hace la comunidad, el impacto obtenido en el contexto, la

calidad de métodos pedagógicos, la eficacia en el manejo de recursos, etc.” (Portocarrero et al., 2020), p.9. Estas evaluaciones deben ser realizadas objetivamente, medidas por su impacto en el contexto y no por aspectos subjetivos.

En la Universidad Militar Nueva Granada, en Bogotá, (García, 2017) presenta el proyecto “*La Acreditación De Alta Calidad: Estrategia De Desarrollo De Las Instituciones De Educación Superior*”, el propósito principal es analizar las implicaciones socioeconómicas asociadas al reconocimiento de la acreditación en las Instituciones de Educación Superior (IES) de Colombia. Además, busca identificar los factores positivos y negativos que contribuyen al logro de esta acreditación, así como evaluar la justificación de excluir a las IES que no cuentan con el reconocimiento de alta calidad otorgado por el Ministerio de Educación Nacional, a través del Consejo Nacional de Acreditación. También se pretende definir estrategias efectivas para alcanzar dicho reconocimiento, considerado un estándar que impulsa la excelencia académica, evidenciando que la autorregulación representa un beneficio para las instituciones que lo obtienen. (García, 2017) p.6.

El proceso de acreditación en Colombia, controlado por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), ha buscado que los entes involucrados en el proceso participen activamente, pero buscando siempre respetar la autonomía de las instituciones, promoviendo que estos realicen la autoevaluación de sus procesos, cumpliendo con los requisitos necesarios que la sociedad requiere para su correcto funcionamiento.

Sin embargo, este estudio destaca la relevancia de analizar la exclusión de las Instituciones de Educación Superior (IES) que no poseen la acreditación de alta calidad, así como los beneficios que dicha acreditación puede ofrecer en términos de productividad y generación de ingresos económicos.

Como conclusión, se presenta que la acreditación de alta calidad es un instrumento para medir la exigencia que los establecimientos de educación rigen en la oferta de sus programas, además de los intentos de mejora constante en sus procesos internos; pues esto permite cumplir los parámetros del mundo globalizado que se exigen en materia de educación. Por otro lado, las instituciones acreditadas se ven beneficiadas con la alta demanda de sus programas académicos y con esto, un alto ingreso económico.

(...) La acreditación actúa como una estrategia clave para la captación de recursos, ya que, como refleja la gráfica de estudiantes matriculados en IES acreditadas, este reconocimiento atrae a nuevos alumnos interesados en recibir una formación de calidad. Este interés incrementa directamente la inscripción en dichas instituciones, lo que a su vez se traduce en un mayor ingreso económico al aumentar el número de programas e instituciones con acreditación. (García, 2017)p.24.

No obstante, la acreditación de pocas instituciones o de sus programas, genera una brecha con las instituciones que no obtienen la acreditación, causando una mala imagen de las últimas mencionadas y provocando que los aspirantes realicen grandes sacrificios económicos con el fin de acceder a un programa acreditado “(...) y genera una pésima publicidad a las demás instituciones, obligando a los beneficiarios de programas como ICETEX a involucrarse en un costoso programa de formación que le repercutirá una deuda onerosa a largo plazo” (García, 2017) p.25.

Finalmente, el estudio propone dos recomendaciones clave. La primera es fomentar y fortalecer la cultura de la autoevaluación como un componente esencial para el éxito de los procesos de evaluación que conducen a la acreditación, integrándola de manera natural en las prácticas educativas de las instituciones.

La segunda sugiere promover el apoyo por parte de organismos y agencias estatales hacia las instituciones, con el objetivo de impulsar un trabajo constante y comprometido con la calidad, garantizando que el proceso de acreditación se convierta en una herramienta estratégica para generar ingresos en las IES. (García, 2017) p.26.

En la Universidad Santo Tomás de Bogotá, Casallas Reyes & Mauricio Gaona Páez, (2013), publicaron el artículo “*La cultura organizacional, factor crítico de éxito en procesos de gestión de la calidad y de acreditación institucional*”, con una orientación de investigación hermenéutico histórico, cualitativo y descriptivo, donde se aborda una serie de problemáticas con la acreditación institucional, tales como, los desafíos que enfrentan las IES al intentar cumplir con los criterios de evaluación del CNA, cuando en la cultura organizacional se evidencia resistencias a los cambios o incluso la falta de compromiso e inadecuada comunicación, que pueden afectar directamente el éxito de la acreditación institucional.

Los autores subrayan la importancia de la cultura organizacional en el argumento de la gestión de calidad y la acreditación, proponiendo alternativas para que las IES se concienticen sobre sus prácticas y enfoques.

Así mismo, en la Universidad Santo Tomás de Bogotá, Campaña Vargas & Gómez Salamanca, (2021), publicaron el artículo de reflexión “Pensamientos y meditaciones sobre calidad, evaluación y acreditación institucional”, con una metodología cualitativa, bajo los lineamientos de Rodríguez y Valldeoriola (2009), donde se evaluaron las percepciones de calidad, las tendencias de acreditación en Bogotá, críticas a los procesos de acreditación, acreditación internacional y retos de la acreditación. Aluden que generalmente la noción de calidad se presenta de manera distorsionada, lo que conduce a políticas públicas erróneas que

minimizan la inversión del gobierno en la educación superior, afectando los recursos económicos y la capacidad de las IES para el cumplimiento de los esquemas de acreditación.

También señalan la problemática de la homogeneización y estandarización de los procesos educativos de las IES, puesto que tienden a coartar la diversidad, especificidad y adaptación a contextos locales; por ejemplo, que los procesos de evaluación no se orienten únicamente en aspectos administrativos, sino en el desempeño real de las IES.

De esta manera, los autores subrayan lo complicados que son los procesos de acreditación y que es menester abordarlos de forma crítica y contextualizada para mejorar la calidad de la educación superior.

En la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, (Gómez Campos & Celis Giraldo, 2009), en el proyecto titulado: “*Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior: consideraciones sobre la acreditación en Colombia*”, a partir de un enfoque de análisis crítico y reflexivo, los autores subrayan el alto grado de redundancia y la carencia de mediciones directas de la calidad de la educación en Colombia, dado que en los métodos de registro calificado y acreditación, se hace un enérgico énfasis en la homogeneización y estandarización, mediante el desempeño de condiciones y factores habituales a todos los programas e instituciones, lo que puede dificultar la utilización de indicadores, que realmente evalúen los aprendizajes y logros de los estudiantes.

Los autores proponen la necesidad de revisar y reformar estos procesos mencionados, de manera que puedan centrarse más en las derivaciones del aprendizaje y el progreso continuo de la calidad educativa en Colombia.

2.4 Antecedentes Locales.

En el trabajo de grado de la Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Aristizábal Giraldo, (2015), titulado: “*Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia*”, (Universidad Nacional de Colombia y Universidad de Antioquia, ambas de la sede Medellín), a través de una investigación descriptiva, entrevistas semiestructuradas y revisión de documentación de las IES, la autora hace hincapié en la necesidad de estrategias de contribución de la comunidad educativa en la apropiación y cumplimiento de la misión institucional; además, evidencia las deficiencias que hay en la comunicación y en la integración de información dentro de los diferentes sistemas de las Universidades evaluadas, dado que no hay una cultura de reporte oportuno de información, adicionalmente, tampoco cuentan con un Sistema Único de Información Universitaria, de manera que puedan obtener información coherente, oportuna y confiable, lo que puede afectar la calidad de la gestión y por ende, el sistema de acreditación institucional en alta calidad.

La autora resalta la importancia de una gestión de la comunicación interna efectiva y asertiva, como un insumo vital para el éxito del sostenimiento del proceso de acreditación institucional de alta calidad.

Según el artículo realizado en la Universidad de Medellín, titulado: “*¿Do sustainability practices influence university quality? A Colombian case study*”, Hernández-Díaz et al., (2020), a través de un estudio inductivo y exploratorio con enfoque de caso, los autores señalan que los factores de acreditación, los procesos académicos, el impacto social, además de la planificación, tienen una relación estrecha con la sostenibilidad en las IES, no obstante, afirman que en esta institución Universitaria no se tienen en cuenta factores como el bienestar universitario y la

visibilidad nacional e internacional dentro de la sostenibilidad de esta, lo que obstaculiza la mejora de la disposición de la infraestructura física, beneficios sociales y económicos a largo plazo, esto también complica el logro de los estándares requeridos para la acreditación institucional de alta calidad y la implementación eficaz de la gestión de la calidad en todos sus ámbitos.

Los autores sugieren que los gerentes estratégicos, académicos y administrativos de las IES, deben comprender y comprometerse con la sostenibilidad de la institución, dado que esta puede contribuir a la garantía de la calidad en la educación superior, logrando una acreditación efectiva y de alta calidad.

En una investigación realizada en la Fundación Universitaria María Cano, Medellín, Soto-Montoya, (2021), a través de un enfoque teórico y la recolección de datos empíricos, la autora propone una actualización en el triángulo de Clark, y el cómo puede ser utilizado por las IES para “construir, cuidar y gestionar su reputación institucional y asegurar la calidad educativa”.

Se señala que el aseguramiento de la calidad enfrenta múltiples desafíos, entre ellos las presiones existentes entre la autoevaluación y la sapiencia institucional. Esto se debe a que, en algunos casos, la autoevaluación es percibida como una actividad meramente administrativa en lugar de académica, lo cual dificulta la comprensión de su relevancia dentro del proceso de acreditación de alta calidad.

La autora también señala que, la escasa información y la transparencia en las decisiones de los mercados con respecto a las IES, son obstáculos que dificultan el proceso de acreditación y la transparencia en la calidad de la educación ofertada.

La investigación plantea la necesidad de identificar herramientas y mecanismos que permitan una mejor integración de las IES con el Estado como ente ordenador, los mercados y la sociedad en su conjunto, con el propósito de elevar la eficacia tanto en las instituciones como en los sistemas de formación superior en general.

En el trabajo de grado realizado en la Escuela de Ingenieros de Antioquia, titulado: *Incidencia de la sostenibilidad universitaria en la decisión de matrícula en los programas de pregrado de universidades del Valle de Aburrá*, a través de un análisis factorial exploratorio, confirmatorio y un modelo de ecuaciones estructurales, Parra Ríos, S (2021), señala que la sostenibilidad de las IES es directamente transversal con la acreditación en alta calidad y que, dichas prácticas influyen en el reconocimiento y la calidad de la institución, a partir de la participación en rankings y el cumplimiento de estándares de sostenibilidad, facilitando los procesos de acreditación.

También menciona que las IES que acogen enfoques sostenibles, su tendencia es a tener mayores tasas de crecimiento y rendimiento, lo que apunta al cumplimiento de esquemas de calidad requeridos para la acreditación institucional.

Según la investigación realizada de la Universidad de San Buenaventura, Medellín, titulada: *“Propuesta de un modelo de gestión integral para la Universidad de San Buenaventura seccional Medellín”*, Castaño Gutiérrez, (2014), a partir de un paradigma cualitativo, evidencia algunas problemáticas presentadas en la acreditación institucional de las IES, por mencionar las siguientes: desafíos en la ejecución de herramientas de gestión, como las certificaciones ISO, dado que tienen la creencia de que son contradictorias a las “especificidades misionales de las instituciones y que pueden contribuir a la mercantilización de la educación”.

En la investigación también se señala la importancia de que las IES conserven calidad coherente con estándares nacionales e internacionales centrándose en la inversión para la investigación, movilidad profesional, integración regional e internacional, además de otros indicadores de calidad, apoyándose en la Ley 30 de 1992 en Colombia.

La autora subraya en su trabajo de grado, la necesidad de un modelo de gestión completo en la Universidad San Buenaventura, que esté alineado con el PEI, y que englobe la mejora continua en los procesos académicos y administrativos, para alcanzar el acatamiento de estándares de calidad requeridos en la acreditación institucional, además de involucrar a toda la comunidad educativa, promoviendo ambientes de aprendizaje más efectivos y colaborativos.

Según la investigación titulada: “*Gestión para los procesos de prácticas profesionales en el Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria*”, (Abadía Sánchez & Gómez Torres, 2015), a través de una metodología de carácter mixto: cualitativa - cuantitativa y enfoque etnográfico, los autores evidencian que en la institución evaluada hay una problemática latente en la acreditación institucional, y se da, por el desconocimiento y falta de interés de los estudiantes acerca de la misión y visión institucional, lo cual afecta la percepción sobre el aporte de las prácticas profesionales, además de obstaculizar la “adecuada correlación que los actores involucrados puedan realizar respecto a la acreditación institucional, lo que es un factor crítico para el proceso de acreditación.

Adicionalmente los empresarios, quienes son actores externos en el proceso de prácticas, también incurren en la falta de conocimiento sobre la misión y la visión institucional, lo que puede conllevar a una mala imagen de la institución y en los procesos de acreditación.

Los autores en su investigación resaltan la necesidad de mejorar la socialización de la misión y visión institucional en los centros de práctica, involucrando a todos los actores del proceso, para fortalecer la calidad educativa y contribuir a la acreditación de alta calidad de la institución.

3. Objetivos.

3.1 Objetivo General.

Comparar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y los de la acreditación Institucional en alta calidad, de las instituciones de Educación Superior en la ciudad de Medellín.

3.2 Objetivos Específicos.

- Identificar fortalezas y debilidades en los procesos de implementación de la NTC ISO 9001:2015 y las condiciones de acreditación de alta calidad del CNA en las Instituciones de Educación Superior.
- Contrastar los requisitos de la implementación del SGC NTC ISO 9001:2015 con los requisitos establecidos por el CNA para la acreditación institucional en alta calidad de las IES, mediante el diseño de una matriz que permite identificar las correlaciones en los procesos.
- Analizar los procesos de acreditación institucional en alta calidad del CNA y los requisitos de la implementación del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015 en las instituciones de Educación Superior.

4. Justificación.

En Colombia, las IES están sujetas a las regulaciones del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad. Dentro de este marco, el Consejo Nacional de Acreditación forma parte del “Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior,” el cual fomenta en las instituciones métodos de autoevaluación, autorregulación y mejora continua en sus labores pedagógicas, académicas, profesores, científicas, didácticas y de extensión.

El Sistema Nacional de Acreditación, en Colombia, fue creado por la Ley 30 de 1992 que organiza la Educación Superior del país, con el objetivo de darle garantías a la sociedad colombiana, de que los programas académicos y las instituciones de educación superior acreditadas, prestan el servicio público de la educación con altos estándares de calidad. Traducido en que, esas instituciones y esos programas son de excelsitud. (CNA, 2020a)

Sumado a lo anterior en la ley 30 artículo 53, se establece: “Créase el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos” (Congreso de la República, 1992) así, las instituciones educativas se encuentran en la obligación de cumplir con los estándares que la sociedad y el estado les exigen, con el fin de ofertar sus programas bajo razonamientos de calidad y mejoramiento continuo. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que:

Es potestativo de las IES adoptar el Sistema de Acreditación. La acreditación será transitoria. Las instituciones acreditadas gozarán de todos los privilegios que para ellas establezca la ley y las que señale el “Consejo Superior de Educación Superior-CESU”. (Congreso de la República, 1992)

Con respecto a las anteriores normativas es necesario resaltar la ley 30 de 1992 de donde se considera que es importante realizar procesos de autoevaluación que van encaminados a la autorregulación y el progreso continuo, lo que enriquece la calidad de las acciones que se desarrollan al interior de las IES. A través del decreto 1330 de 2019 se pretende que el estado vele por la calidad del país en educación superior. Restrepo menciona que “lo anteriormente ha sido objetivos y metas que traen consigo la modificación y estructurarse nuevamente.” (Restrepo, 2019).

“El Decreto 1330 de 2019” se propone regular los procesos de registro calificado y calidad académica de las IES para que se haga efectiva una perspectiva de calidad que dé respuesta a los contextos sociales, culturales y ambientales de los que se parte, en la cual se da razón de la diversidad de las IES, su entorno y sus objetivos institucionales de manera caracterizada, uniendo el modelo de fortalecimiento que tiene el país con los estándares internacionales. (párr.1)

Si bien el proceso de certificación en alta calidad es facultativo para las IES, no lo es el cumplimiento del decreto 1330 y las resoluciones que dan cuenta de los contextos institucionales y de programas. Lo anterior podría asumirse como una estrategia del estado para promover la certificación en alta calidad de las instituciones y de esta manera, garantizar que los procesos institucionales cuenten con criterios acordes con las necesidades de la sociedad. O de otra manera, podría verse como una invitación del estado a gozar de mejores condiciones al ser certificados en alta calidad debido a los beneficios tanto institucionales como para los programas, a ampliar los tiempos de certificación de los programas y de las instituciones al contar con las certificaciones de calidad.

Sin embargo, existen otros sistemas de gestión que auxilian los procesos administrativos de las Organizaciones Educativas, los cuales están normalizados con base en estándares internacionales tales como la norma ISO 9001:2015, la cual permite mejorar la sincronía de objetivos y actividades con la política, misión y visión; es así que se exige mayor compromiso social, dado que al suministrar una educación de calidad incluyente y ecuánime para todas las partes interesadas, se favorecen procesos y herramientas de evaluación afines para demostrar la credibilidad de la institución, incremento de la eficacia y la eficiencia de esta, lo que conduciría a procesos más acordes que lleven a las IES a rutas de acreditación institucional exitosas.

La sinergia entre los procesos de acreditación de alta calidad y los sistemas de gestión bajo la norma ISO, garantizan la ejecución adecuada de todos y cada uno de los procesos dentro de una organización. Del total de instituciones de educación superior de la ciudad de Medellín, solo alrededor del 21%, se encuentran acreditadas en alta calidad y sólo el 7.5% están certificadas en la norma ISO 9001:2015. Es así como para garantizar al estado la sociedad que las IES cuentan con las condiciones óptimas para operar sus programas, las certificaciones se convierten en el aval de dichas condiciones, de ahí la necesidad de cumplir con las mismas.

Si bien se cuenta con la normatividad para los procesos de acreditación en alta calidad, se ha identificado que las estrategias de divulgación de estas y de los procesos que pueden seguir las instituciones para obtener la certificación son escasas y, sumado a ello las IES presentan dificultad para apropiarse de las políticas y lineamientos que orientan los procesos de acreditación institucional en alta calidad

Cabe señalar, que más que dar cumplimiento a una normatividad, se pretende que las instituciones vivan verdaderos procesos de calidad de la mano de acciones continuas que den cuenta de estas, es decir que se debe trascender e ir más allá de la simple certificación y velar

porque los métodos de calidad académica efectivamente se desarrollen en lo intrínseco de las instituciones durante las vigencias de los registros y no sólo para hacer frente a procesos de recertificación.

Existen instituciones que han asumido el reto y han sido certificadas en alta calidad, de ahí que dichas experiencias pueden enriquecer los procesos que otras IES puedan emprender y contribuir a garantizar la eficacia de los programas. Existe la creencia de que los procesos son complejos, de ahí el temor a asumir el reto de la certificación en alta calidad, lo que se pretende con el desarrollo de este trabajo es analizar los procesos de acreditación institucional en alta calidad y su correspondencia con el SGC ISO 9001:2015, en algunas IES de la ciudad de Medellín, y así dar respuesta a cómo pueden las IES hacer frente a la ausencia de estrategias de divulgación y apropiación de las políticas y lineamientos, que orientan los métodos de acreditación institucional en alta calidad, de cara a un proceso de certificación en alta calidad en educación superior.

Primeramente, esta investigación permitió a la autora desarrollar un interés profundo en la temática y problemática abordada desde la pesquisa, por tanto, dará pie para generar nuevos interrogantes el día de mañana en otros campos de estudio, que impacten los contextos educativos y sociales, y en los que se puede desarrollar trabajos de este tipo.

En segundo lugar, este proyecto de investigación servirá como contribución de conocimiento a la Universidad Santo Tomás y otras Instituciones de Educación Superior, dado la rigurosidad y nivel de experticia con la que fue abordada la temática y el nivel de acompañamiento del docente tutor dentro de las orientaciones preliminares y finales del estudio, aportando significativamente a las líneas de investigación institucional y sirviendo como ejemplo a los demás estudiantes de posgrado que podrán revisar esta investigación para los antecedentes.

Además, que problematiza y entrega resultados significativos no abordados en otros trabajos de investigación que tuvieron similares objetos o temas de investigación.

Para las IES esta investigación es un aporte muy valioso porque orienta y concientiza acerca de los procesos administrativos y académicos a partir de la norma ISO 9001:2015, para enfrentarse con éxito a una acreditación institucional, cumpliendo con cada uno de los factores y características que pide el CNA, desde la convicción, la transparencia y la calidad total.

5. Marco teórico.

5.1 Teoría General de los sistemas.

Hablar de la teoría general de los sistemas invita a considerar que las partes hacen parte de un todo, pero que no se reduce simplemente al hecho de pertenecer a algo, más bien se considera como una parte que impacta en las demás y cómo funcionan esas partes en conjunto. Según la “Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2024)” La Teoría General de Sistemas (TGS) es un esfuerzo de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades, los sistemas, que se presentan en todos los niveles de la realidad, pero que son objeto de disciplinas académicas diferentes.

La Teoría General de sistemas se crea como una serie de definiciones, de hipótesis y de propuestas relacionadas entre sí por medio de las cuales se aprecian todos los fenómenos y las esencias reales como una jerarquía integral de conjuntos formados por materia y energía; estos grupos son los sistemas. (Betancourt, 1980).

De otro lado, la teoría general de los sistemas se aprecia como una teoría totalizadora que comprende a un organismo como un sistema abierto en constante intercambio con otros sistemas por medio de complejas interacciones Bertalanffy, (1956) p. 32; esta teoría, fue propuesta por Bertalanffy en la década de los 50, pero fue desarrollada como Teoría de los sistemas sociales por Niklas Luhmann en 1964.

Esta teoría aplicada al presente trabajo se asume desde la perspectiva que un proceso, área, sistema inmerso en una IES presenta relación con otros y por ende lo impacta y lo moviliza, de ahí su interrelación.

5.1.2 Procesos organizacionales.

Los procesos organizacionales hacen alusión a las acciones que se desarrollan al interior de una organización o empresa y que están vinculadas entre sí. Estas actividades están ejecutadas por personas que realizan los procedimientos que estas tareas requieren y operan los instrumentos que son parte de ellas. Conviene destacar que:

La importancia de realizar una evaluación de los procesos organizacionales en una institución se basa principalmente en que se podrá distinguir y precisar la manera como se están dando cada uno de ellos y cuál ha sido la influencia que han tenido en el alcance de los objetivos organizacionales. (Smith, 2006)

Es así como, desde el CNA, se hace énfasis en los procesos de autoevaluación como estrategia para valorar los procesos organizacionales que se adelantan al interior de las IES, lo cual permite determinar su viabilidad, continuidad y además fortalecer los mismos o implementar otros más efectivos.

5.1.3 Procesos académicos.

Los procesos académicos hacen alusión a las actividades que se desarrollan al interior de una IE o, en este caso específico Institución de Educación Superior IES, estos procesos se encuentran relacionados entre sí y propenden por el alcance los objetivos institucionales.

Al interior de las IES se desarrollan tres procesos académicos fundamentales como lo son: docencia, investigación y extensión o proyección social. Gutiérrez et al., (2019) expresa que “(...) uno de los elementos inherentes al desarrollo de los procesos académicos universitarios se relaciona con su capacidad de gestión, por lo que la dialéctica del binomio gestión-proceso constituye la plataforma sobre la que se erige la universidad como institución social” (p.3), así la

gestión se relaciona con la organización de las actividades, su seguimiento, evaluación con el fin de garantizar su efectividad.

5.1.4 Educación Superior.

Cuando se habla de educación superior, las personas tienden a relacionar el término con la formación que se orienta en las IES; lo anterior no es errado si se considera que la educación superior está conformada por los programas educativos “posteriores a la enseñanza secundaria, impartidos por universidades u otros establecimientos que estén habilitados como instituciones de enseñanza superior por las autoridades competentes del país y/o sistemas reconocidos de homologación” (UNESCO, 1997 como se citó en (SITEAL, 2019).

En este contexto, se considera que el principal requisito para acceder a la educación superior es haber completado la educación básica y media. En Colombia tanto la Ley General de educación (Ley 115, 1994) como el Decreto 1075, (2015), (Decreto Único Reglamentario del Sector Educación) marcan la pauta de la normatividad que rige al sector educativo del país en sus diversos niveles de formación. Es importante señalar que no sólo existe esta normativa, hay otra serie de leyes, decretos y resoluciones que reglamentan la prestación del servicio educativo, en especial en educación superior y que poco a poco se irá abordando en la medida que presente relación con el tema de esta propuesta. Continuando con la educación superior, la Real academia española de la lengua la define como:

“Educación que forma parte del sistema educativo y comprende la enseñanza universitaria, las enseñanzas artísticas superiores, la formación profesional de grado superior, las enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño de grado superior y las enseñanzas deportivas de grado superior”. (RAE, 2023)

5.1.5 Universidad.

La universidad se define como el establecimiento encargado de brindar educación superior a un grupo de personas que han cumplido con un nivel de educación básica y, después de cumplir con ciertos requisitos, la universidad otorga un título que da cuenta que han adquirido conocimientos en una disciplina específica.

Una universidad es una institución de enseñanza superior, dividida en facultades según las especialidades de estudio que la misma pueda ofrecer. El término, además, se aplica para el edificio destinado a la enseñanza superior (...) Es una institución organizada para el beneficio mutuo y la protección legal de este colectivo (Osteicoechea, 2024)

Así la universidad, también puede asumirse como el ‘edificio’ o planta física en la cual se desarrollan procesos académicos relacionados con la educación superior.

5.2 Sistemas de Gestión de calidad.

Un SGC es un diseño que a través de unos pasos secuenciales permite el desarrollo de un fin u objetivo. Es necesario entender el diseño como

(...) una actividad abstracta que implica programar, proyectar, coordinar una larga lista de factores materiales y humanos, traducir lo invisible en visible, en definitiva, comunicar. Incluye juicios de valor, aplicaciones de conocimientos, adquisición de nuevos conocimientos, uso de intuiciones educadas y toma de decisiones. (Fraseara, 2000 como se citó en (Camargo et al., 2016)

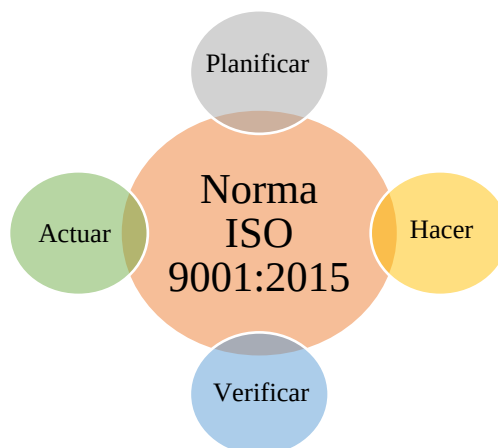
De esta manera, se entiende el SGC como un “conjunto interrelacionado de compendios de una organización, que interactúan juntos para establecer procesos y políticas para el desempeño de los objetivos de calidad”. (ISO:9001 citado en (Softgrade, 2023)

Un SGC es un sistema reglamentario que evidencia los procesos, procedimientos y compromisos para lograr políticas y objetivos de calidad. Un SGC auxilia en la coordinación y dirección de las acciones de una organización para el adecuado cumplimiento de los requisitos regulatorios y de clientes, además de mejorar su eficacia y eficiencia en forma continua. (Interfacing, 2024)

5.2.2 Norma ISO 9001-2015.

La norma ISO 9001-2015 hace alusión a la ejecución de Sistemas de gestión de la calidad y de sus requerimientos. “La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que puede ayudarla a mejorar su desempeño general y proporcionar una base sólida para iniciativas de desarrollo sostenible” (ISO, 2015). Por lo tanto, esta norma busca que las organizaciones apliquen el ciclo PHVA “planear, hacer, verificar y actuar”, y que su pensamiento esté enfocado en los riesgos; por ende, este enfoque le admite a la organización proyectar sus procesos y sus interacciones.

Ilustración 1. Ciclo planificar, hacer, verificar y actuar



Fuente: construcción propia

La Norma ISO 9001-2015:

(...) se fundamenta en los compendios de la gestión de la calidad descritos en la Norma de la familia ISO 9000. “Las descripciones incluyen una declaración de cada principio”, son una base fundada de porqué el principio es vital para la organización, algunos modelos de los beneficios agrupados con el principio y ejemplos de ejercicios típicos para mejorar el trabajo articulado de la organización cuando se aplique el principio. “Los principios de la gestión de la calidad son: enfoque al cliente; liderazgo; compromiso de las personas; enfoque a procesos; mejora; toma de decisiones basada en la evidencia; gestión de las relaciones”.

Es de esta manera que algunas IES deciden certificarse en la norma ISO, lo cual les permite organizar sus procesos internos, delimitarlos y dar cuenta de ellos en procesos de autoevaluación, lo anterior de cara al proceso de acreditación. La norma ISO invita a las instituciones a establecer buenas prácticas en la gestión de sus actividades, entendiendo la praxis

como experiencias con óptimas derivaciones orientadas a procedimientos concretos y efectivos posibilitando una mejora en el desempeño (Armijo, 2004 como se citó en (Rodríguez, 2008),

Así una buena práctica como los métodos relacionados con la acreditación en alta calidad se asumen como una práctica célebre, que ha sido comprobada y validada ampliamente, que se ha hecho de una forma periódica y que merece ser compartida con el objetivo de ser acogida por el mayor número posible de organizaciones (FAO, 2015).

En la Norma ISO 9001:2015, están consignados las cláusulas y requisitos que las IES o cualquier organización debe garantizar para acceder a dicha certificación.

5.2.3 Consejo Nacional de Acreditación CNA.

El CNA se define como el órgano asesor en materia de política de calidad y responsable de gestionar los métodos de acreditación de alta calidad de programas académicos e instituciones de educación superior. (CNA, 2021)

El CNA en Colombia es el garante de los procesos de verificación de la calidad de la oferta académica de los programas académicos y de las instituciones de educación superior que se desarrollan en el país. Su creación está asociada a la Ley 30 de 1992, a partir de ahora Ley 30, siendo este uno de los componentes del Sistema Nacional de Acreditación– SNA, cuyo propósito específico consiste en asegurar que las instituciones que lo conforman cumplen con los más altos requisitos de calidad y dan cumplimiento a sus objetivos y propósitos. Iniciaron sus actividades en 1994 en el momento que se constituyó el primer Consejo de Acreditación. (CNA, 2023).

El CNA actúa bajo la subordinación del Consejo Nacional de Educación Superior – CESU – La Ley 30 precisa el estatuto, funciones e integración del CNA. 4.1.2 es integrante del SNA, compuesto por: El SNA es un sistema autónomo del OCAD y de la ACORD, reglamentado mediante ley marco en la Ley 30 de 1992 y su Decreto Reglamentario 2904 de 1994 Artículo 53. El CNA planea el proceso de acreditación, su ordenación, gestión, y evaluación por tercera parte de la calidad del proceso bajo normas Internacionales.

La función central del CNA consiste en viabilizar y poner en marcha la Política adoptada para el sistema de acreditación por el CESU, así como tener capacidad para coordinar los procesos correspondientes; a partir de aquí, ubica a las IES para que desarrollen su autoevaluación, elabora y establece el tipo de evaluación alta calidad a partir de la definición de las directrices, y desde esta definición se desarrollan “los factores, características y aspectos a evaluar”, los cuales pueden ser aplicados en la estimación externa que se realiza, escoge a los pares académicos externos que la ejecutan y se lleva a cabo la evaluación del proceso final; a su vez, plantean ante el Ministerio de Educación Nacional el acreditar programas e instituciones académicas con base en el grado de cumplimiento de las directrices que sirvieron de sustento a tal fin, y lo hacen de una forma objetiva, autónoma y transparente (CNA, 2023)

5.2.4 Alta calidad y Acreditación.

Antes de definir el concepto de alta calidad, se hace necesario definir, qué es calidad. Con base en el “decreto 1330 de 2019”, la calidad:

Es entendida como el conglomerado de adjetivos, reglamentos, interdependientes y dinámicos que han construido los componentes de la comunidad académica para poder

ofrecerlo como referencia ante una determinada demanda (social, cultural, medioambiental, etc.) y que permiten llevar a cabo valoraciones internas y/o externas a la institución, en función de suscitar una transformación y un desarrollo sistemático de sus actividades formativas, académicas, de profesorado, de investigación, culturales o de extensión. (Ministerio de Educación Nacional, 2019)

La calidad del servicio público de la ES hace alusión a una síntesis de particularidades que permiten adjetivar un determinado tipo de programa académico o bien a un tipo concreto de institución y, así, dar comienzo a un juicio de distancia que hay entre la manera en que en esa institución o en ese programa académico ejerce dicho servicio y la optimización que le corresponde a su naturaleza. (CNA, 2020b)

La calidad, no es otra cosa que un rasgo total conllevando que, de forma controlada y de la composición de las partes de la realidad y de los procesos que la originan y la diferencian. Permite referirse, por un lado, a las características universales y particulares de aquello de lo que se habla, y por la otra, a aquellos procedimientos a través de los cuales es posible dotar de estas características. (CNA, 2020b)

Con el término alta calidad, se refiere a un proceso de acreditación que da cuenta de la calidad de un programa académico o de una institución bajo unos ciertos parámetros que se establecen, dado que la acreditación va a ser el acontecimiento por el cual el Estado adopta y hace público los resultados del proceder y del reconocimiento, a partir de la comprobación y revisión por pares académicos, acerca de la verificación que hace una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su ordenación, su ejercicio y el cumplimiento del rol social que desarrolla. (Acuerdo 01 de 2020 CESU, 2020)

Esta acreditación, es un proceso diferente al realizado al momento de obtener el registro calificado por parte del Ministerio de Educación.

5.2.5 *Acreditación institucional.*

Esta indica esencialmente la apreciación de la habilidad y capacidad que tiene la institución para mantener en el mediano y largo plazo, su PEI y su fortaleza para afrontar y dar contestación pertinente y adecuada a los cambios agigantados que traza el entorno académico. (CNA, 2024)

La Acreditación Institucional certifica integralmente a la institución como un todo; como una institución que cumple sus objetivos tanto en el logro, como en la pertinencia social, consignados en la misión y en el proyecto educativo de la institución. Universidad Tecnológica de Pereira, (2010) es así como cada institución educativa asume el compromiso de dar cuenta de unas condiciones que le permiten el relacionamiento con toda la comunidad educativa y la sociedad misma bajo unas condiciones y principios que la hacen distintiva de las demás. En esta línea, el CESU define también lo que es la acreditación en alta calidad así:

“La acreditación de alta calidad, otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, reconoce a los programas académicos y las instituciones que cumplen con los más altos estándares de calidad y que persiguen de manera constante los objetivos establecidos en su naturaleza jurídica, identidad, misión, tipología, niveles de formación y modalidades. Esta acreditación fortalece la cultura de calidad en los programas académicos y las instituciones, lo cual debe manifestarse a través de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad. La evaluación para obtener la acreditación de alta calidad

recae en la IES, sus programas académicos, los pares académicos y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Acuerdo 01 de 2020 CESU, (2020), Capítulo II.

Según lo dispuesto en el Acuerdo 02 de 2020, la acreditación de alta calidad en la educación superior puede clasificarse de la siguiente manera: en primer lugar, la acreditación en alta calidad por lugar de desarrollo, que corresponde a las instituciones que ofrecen programas académicos en un solo sitio de desarrollo, o en aquellos casos en los que la institución tiene varios lugares de desarrollo y solicita la acreditación para el que tiene registrado como su domicilio principal. En segundo lugar, está la acreditación en alta calidad multicampus, que aplica a las instituciones que ofrecen programas académicos distribuidos en diversos lugares de desarrollo, fuera de su sede principal.

Aunque parezca redundante, se debe establecer diferencia entre la acreditación institucional y la acreditación de programas, lo cual implica que cada programa deba seguir el tránsito requerido para alcanzar la misma.

Los requisitos o lineamientos que establece el CNA según el acuerdo 02 de 2020 para la acreditación en alta calidad de instituciones y programas académicos, están conformados por factores y características, además, de los aspectos a evaluar.

Definición de Factores: Constituyen el compendio de procesos, de efectos e impactos, contenidos en el cumplimiento de los objetivos de una institución y las finalidades formativas de los programas académicos. Los elementos que se identifican como cimientos de la evaluación, deberán ser observados a partir de una mirada de integral, dado que de estos se precisan de forma independiente. Se despliegan a partir de las características.

Definición de Características: Son aquellos compendios que perfilan a cada uno de los factores para determinar la potencialidad de calidad, y que, por su titularidad, permiten la interpretación de aquellos en relación con el factor que se otorgan. Las características de calidad del modelo de acreditación para la educación superior son también propias de este ámbito y establecen criterios universales y específicos de la educación superior de alta calidad, que pueden aplicarse potencialmente a cualquier tipo de programa académico según su particularidad y nivel de formación, así como a cualquier tipo de institución, sin comprometer su identidad, misión y tipología.

Definición de Aspectos a Evaluar: Son los elementos que permiten entender y medir las características a través de la información cuantitativa y atributiva proporcionada por la institución y los programas académicos. Al mismo tiempo, permiten observar o evaluar el desempeño en el aspecto que se está evaluando y el proceso de mejora continua en un contexto determinado, acercándose lo más posible a hacer visible, de manera confiable, el nivel de calidad asumido.

En el artículo 20 del acuerdo 02 de 2020, se establecen los factores y las características que deben cumplir las IES para acceder la acreditación en alta calidad institucional.

5.2.6 Acreditación de Programas.

Para la acreditación de los programas académicos, los mismos deben de cumplir con una serie de condiciones que van encaminadas a garantizar su operatividad, permanencia y condiciones mínimas para la prestación del servicio educativo. Dentro de los elementos de

evaluación, el modelo del CNA implica la consideración compuesta de diez factores que lo constituyen.

Cada factor es estimado con el principio de una valoración integral de las peculiaridades de calidad que lo establecen. El nivel de acatamiento de cada característica de calidad se debe establecer a partir de la consideración global de cada uno de los aspectos e indicadores de evaluación incluidos en estas orientaciones (CNA, 2013) p.26.

Por ello, además de las condiciones que pueden asegurar las IES, los programas han de evidenciar unas condiciones que den cuenta de criterios de calidad, pertinencia, flexibilidad y oportunidad; en este sentido, las circunstancias del programa se explicitarán como aquellas peculiaridades necesarias por nivel que explicitan los detalles que atañen a los programas dentro de la coherencia relativa a la tipología, identidad y misión institucional, y de las diversas modalidades (presencial, a distancia, virtual, dual o bien las que convengan, relacionen e integren las previas modalidades). Las condiciones de programa son las siguientes: “denominación; justificación; aspectos curriculares; organización de actividades académicas y proceso formativo; investigación e innovación o creación artística y cultural; relación con el sector externo, académicos; medios educativos; infraestructuras físicas y tecnológicas”. MEN, (2019), p.11.

De acuerdo con el modelo del CNA, se establecen las condiciones para evaluar las condiciones y otorgar la certificación en alta calidad.

En el artículo 16 del acuerdo 02 de 2020, se establecen los factores y características que las IES deben cumplir para la acreditación en alta calidad de los programas académicos.

6. Metodología.

El presente estudio se encauza en analizar los procesos de acreditación institucional en alta calidad y su correspondencia con el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en instituciones de educación superior de la ciudad de Medellín. Este proyecto de investigación adopta un enfoque cualitativo de carácter exploratorio, según (Cortés, 2000) una investigación exploratoria es cualitativa, en principio, no busca la generalización, y va más allá de los datos tratando de tener una comprensión más profunda de los fenómenos sociales, culturales u organizacionales. En cuanto al concepto de investigación cualitativa, según (Bonilla & Rodríguez, 1995) el método cualitativo se sitúa en ahondar casos concretos y no a generalizar. Adicionalmente, (Sampieri et al., 1996) indican que “se basa en una perspectiva hermenéutica alineada a la comprensión del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones” (p. 9), es así como esta investigación, busca comprender las subjetividades que acompañan los procesos de acreditación en alta calidad en instituciones de educación superior de la ciudad de Medellín. En este sentido, la metodología seleccionada permitirá obtener una comprensión holística y profunda de la temática en cuestión.

6.1 Población y muestra.

La población de estudio estará compuesta por las IES ubicadas en la ciudad de Medellín que hayan obtenido procesos de acreditación institucional en alta calidad o que estén en acreditadas en la NTC ISO 9001:2015. La muestra estará compuesta por cuatro (4) IES por ser un número representativo de estas instituciones, seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, asegurando la diversidad en términos de tamaño, tipo de institución y resultados de acreditación. En cuanto al diseño de investigación para recoger la

información, la investigación es vertical, para lo cual el tiempo estimado para esta etapa es de dos meses. En la Tabla 01 se muestra detalles de la muestra.

Tabla 3. Características de la muestra

<i>Tipo de institución</i>	<i>Institución de Educación Superior</i>	<i>Directores de calidad participantes</i>
Privada	Universidad Santo Tomás	2
Pública	Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria	1
Privada	Corporación Universitaria Minuto de Dios	2
Privada	Universidad Cooperativa de Colombia	2

Fuente: elaboración propia

6.2 Hipótesis o Supuestos:

A lo largo de esta investigación, se propuso una serie de matrices como orientación a las IES para la acreditación institucional en alta calidad y la certificación en la norma ISO 9001:2015, las cuales están escritas en términos de aspectos por evaluar, entradas, actividades y salidas para cada factor y característica de los requisitos exigidos por el CNA y las cláusulas y requisitos de la norma ISO, de manera que las IES puedan tenerlas como guía para tener un panorama amplio y claro, en términos de procesos que se deben realizar y aspectos que evalúa cada organismo certificador, adicionalmente, las matrices les servirá de apoyo para los procesos de autorregulación y autoevaluación, como pilares de la mejora continua institucional.

De igual forma fue creada la matriz de correlación entre los requisitos CNA e ISO 9001:2015, de manera que las IES puedan contrastar las similitudes que tienen ambas normas y como forman un engranaje para que se maneje un único sistema de gestión y puedan lograr resultados que estén alineados con el Proyecto Educativo Institucional y el Plan Estratégico de la Institución, con el fin de facilitar la toma de decisiones, el análisis de datos y lograr la

acreditación en alta calidad de los programas e institucional, puesto que tendrán procesos más definidos, documentados y adoptados en el ADN institucional, sin necesidad de recurrir a la improvisación para el cumplimiento de requisitos y estándares.

Con este proyecto de investigación se pretende teorizar la estrategia de que las Instituciones de Educación Superior, deberían certificarse antes que nada en la NTC ISO 9001:2015, dado que, dicha norma les dará las pautas para organizar sus procesos de una manera consciente y organizada, además de forjar ese espíritu de calidad que se requiere en las instituciones para obtener una mejora continua cíclica; una vez estén certificados, será mucho más fluido y fácil llegar a una acreditación en alta calidad, tanto para los programas como para la institución, dado que tendrán procesos definidos y documentados, lo que dará tranquilidad a los administrativos y comunidad académica en general, porque no tendrán que recurrir al levantamiento de información de forma improvisada.

6.3 Herramientas para recoger la información y operacionalización de categorías de análisis:

En términos de su naturaleza, en esta investigación se explorarán las percepciones, experiencias y opiniones de los directores de calidad de cuatro (4) IES mediante entrevistas estructuradas. Por otro lado, se realizará un análisis de documentos para extraer información sobre los procesos de acreditación y la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. A continuación, en la Tabla 02 se presenta la operacionalización de las variables a partir del análisis de contenido del marco teórico.

Tabla 4. Matriz de operacionalización para el desarrollo del estudio

Objetivos de investigación	Variables	Indicadores
Analizar los procesos de acreditación institucional en alta calidad del CNA y los requisitos de la implementación del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015 en las instituciones de Educación Superior.	Educación Superior	• Evaluación de los procesos de acreditación del CNA en las IES de Medellín • Revisión de los requisitos de implementación de la norma ISO 9001:2015 • Identificación de la relación entre los procesos de acreditación y los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2015. • Análisis de la influencia de los procesos de acreditación en la implementación del sistema de gestión de calidad.
Identificar fortalezas y debilidades en los procesos de implementación de la NTC ISO 9001:2015 y las condiciones de acreditación de alta calidad del CNA en las Instituciones de Educación Superior.	Procesos Organizacionales	• Cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. • Efectividad de los procesos de implementación de la norma ISO 9001:2015. • Cumplimiento de los estándares de acreditación de alta calidad del CNA. • Identificación de áreas de mejora en los procesos de implementación y acreditación.
Contrastar los requisitos de la implementación del SGC NTC ISO 9001:2015 con los requisitos establecidos por el CNA para la acreditación institucional en alta calidad de las IES, mediante el diseño de una matriz que permite identificar las correlaciones en los procesos.	Procesos Académicos	• Comparación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con los estándares de acreditación del CNA. • Identificación de correlaciones entre los procesos de implementación y acreditación. • Análisis de la congruencia entre los procesos académicos y los estándares de calidad establecidos por ambas entidades.

Fuente: elaboración propia

Dado lo anterior, se hace una descripción de las herramientas para la obtención de la información relacionada con la matriz de operacionalización:

Estudio de antecedentes: revisión de investigaciones científicas relacionadas con la acreditación institucional y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en el contexto de la educación superior en Medellín.

Entrevista estructurada: guía de entrevista diseñada para adquirir información específica sobre la experiencia de los directores de calidad en relación con la acreditación institucional y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. La entrevista consta de una pregunta motivadora abierta, a partir de esta, de acuerdo con las respuestas de los entrevistados

se formulaban otras preguntas a profundidad, indagando sobre los detalles del proceso, el tiempo estimado por entrevista de 45 minutos en promedio.

La pregunta motivadora es la siguiente - Explíquenos por favor ¿cómo se vivió la experiencia de implementación del proceso de acreditación de alta calidad y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la IES? Las preguntas a profundidad fueron las siguientes:

- Referencie por favor las dos principales limitaciones dadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad y en la certificación de la norma ISO 9001: 2015.
- Enuncie las principales fortalezas presentadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad y en la certificación de la norma ISO 9001: 2015.
- ¿Cuáles serían las principales estrategias que se pueden implementar en las IES para la obtención de la acreditación institucional en alta calidad y en la certificación de la norma ISO 9001: 2015?
- Desde su experiencia en el proceso de acreditación institucional en alta calidad ¿está usted de acuerdo con que se debe certificar en ISO 9001:2015 y posteriormente acreditarse en alta calidad?

Evaluación de Factores Internos (EFI): herramientas de análisis que permiten identificar factores internos relevantes para el estudio asociados con los procesos de acreditación y la implementación del SGC. Esta construcción se realiza a partir de los resultados de la entrevista estructurada. En un Análisis de Factores Internos, se estructura la información teniendo en cuenta los siguientes datos:

Factores internos claves: se refieren a los elementos dentro de la organización que se identifican como influyentes en el rendimiento y los resultados claves. Los factores internos generalmente son sobre los cuales la organización tiene control y se pueden identificar como fortalezas o debilidades

Índice de valor: representa la importancia relativa del factor en el análisis de los factores internos. Se utiliza en diferentes métodos, como la ponderación de expertos y análisis estadístico, y refleja la percepción/evaluación de los expertos de la importancia de cada factor para la organización en cuestión.

Clasificación de factores: Esta exterioriza la posición concerniente de cada factor interno en correspondencia con los demás. Los factores se catalogan según su grado de importancia o impacto, con los factores más significativos o críticos catalogados en una posición más alta.

Valor Total: Es la sumatoria general de los valores de los factores internos vitales. Este valor proporciona una medida agregada del impacto combinado de todos los factores internos en el desempeño general de la organización. Cuanto mayor sea el valor total, mayor será la influencia colectiva de los factores internos en la organización.

6.3 Plan de análisis de la información.

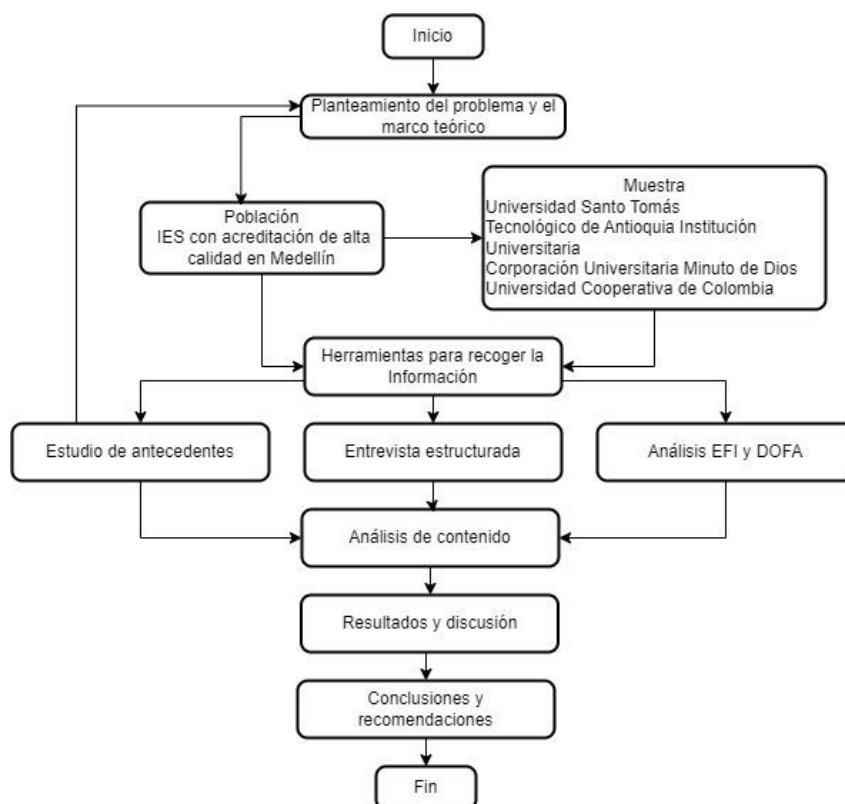
Se utiliza para examinar y comprender el contenido de textos, documentos, así también como la entrevista, de manera sistemática. Este procedimiento consiste en identificar, categorizar y analizar patrones, temas o conceptos recurrentes en el contenido de los datos recopilados en las diferentes fuentes. En el contexto del proyecto de investigación sobre la relación entre la acreditación institucional y el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en instituciones de educación superior de Medellín, el estudio de contenido se llevaría a cabo de la siguiente manera:

En cuanto a la preparación de los datos, se transcribe o se codifica el contenido de las entrevistas realizadas a los directores de calidad de las universidades de Medellín. En cuanto a los documentos relacionados con los procesos de acreditación y la implementación de sistemas de gestión de calidad se crean matrices con categorías de análisis para organizar la información relevante.

El siguiente paso consiste en la codificación de los datos. Se asignan códigos a las unidades de análisis identificadas en el contenido de las entrevistas. Esto implica etiquetar fragmentos de texto con categorías o temas específicos. De igual forma se hizo en el proceso de análisis documental.

Finalmente, en el análisis de patrones y temas se examinan los datos codificados para identificar patrones, temas o relaciones significativas entre las diferentes categorías. Se busca comprender las tendencias, similitudes y diferencias en las respuestas de los participantes y en el contenido de los documentos analizados. En la Figura 2 se presenta el proceso anteriormente descrito.

Ilustración 2. Desarrollo metodológico del proyecto de investigación



Fuente: construcción propia

En síntesis, este estudio adopta un enfoque cualitativo exploratorio para comprender en profundidad los procesos de acreditación institucional en alta calidad y su correspondencia con el SGC ISO 9001:2015 en IES de Medellín. Este enfoque metodológico permitirá obtener una comprensión de la temática en estudio, así como de las percepciones y experiencias de los participantes en correlación con los métodos de acreditación y la implementación de SGC en el entorno universitario de Medellín.

7. Análisis y discusión de resultados.

Actualmente existe un universo de sistemas de gestión que permiten planificar, organizar, controlar y de cierta forma, automatizar las actividades o procesos de cualquier entidad educativa u organización; su objetivo es unificar en un solo lugar todos los métodos de la IES, con el fin de facilitar la toma de decisiones, el análisis de datos y el punto de partida para establecer el Proyecto Educativo Institucional, sin embargo, en ocasiones son implementados de forma aislada, lo que puede llegar a generar dificultades y confusiones, además de la duplicidad de información y de procesos. El SGC bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de acreditación institucional en alta calidad, según lo estipulado por el “Consejo Nacional de Acreditación”, se correlacionan en su totalidad y pueden combinarse como un único sistema de gestión (Anexo 2), documentándose bajo la responsabilidad y autoridad del área de Planeación y Desarrollo Institucional, siendo sencilla la ejecución, el seguimiento y el control.

Integrar los sistemas de gestión en las IES, trae un sinnúmero de ventajas, entre ellas, el progreso de los procesos internos de gestión, puesto que estos deben estar estudiados, documentados, evaluados y estandarizados, para no recurrir a la realización de simulaciones en los métodos de acreditación institucional, descuidando la evaluación y el impacto en las funciones individuales de las universidades.

Otra de las ventajas de integrar los SG con la norma ISO 9001:2015, se da en la labor de la autoevaluación y autorregulación institucional, en el análisis metódico de las fortalezas y debilidades de la institución, puesto que la norma ISO con su enfoque en procesos, conlleva a que sean implementados, evaluados, mejorados, y crear una verdadera cultura de calidad, que esté en pro del aumento de la satisfacción de los actores involucrados; además, porque permite tener evidencias periódicas de cada uno de los factores y características dadas por el CNA, de

forma fidedigna que manifiestan procesos de mejoramiento de la calidad, por lo cual, el proceso de autoevaluación se ejecutará de forma transparente y mostrará la realidad de la institución, a su vez, la autorregulación arrojará resultados confiables, que serán proyectados para la actualización del Proyecto Educativo Institucional anualmente.

Al elaborar el anexo 3 de esta investigación, “Matriz de correlación entre los requisitos CNA y NTC ISO 9001:2015” se encontraron hallazgos relevantes que son esenciales mencionar en este análisis y discusión:

Factor 1 Identidad Institucional: toda IES debe tener una misión, una visión, valores y el PEI, además de socializarlo debidamente con su comunidad académica, puesto que es la ruta por seguir para las actividades pedagógicas, académicas, profesoraes, científicas, didácticas y de extensión, en todo su espacio de dominio y en las particularidades que disponga la institución, teniendo en cuenta las diferentes jerarquías y partes interesadas que actúan en la mejora y/o gestión de la IES. (CNA, 2021)

El CNA establece ciertas condiciones para las IES que expresen su voluntad de adelantar el trámite de acreditación institucional, entre estas, es que “deben funcionar como un sistema académico integrado, con una interacción sistémica que permita una visión holística y global de sí mismas” (guía 2, CNA); de igual manera, establece la pertinencia de la interacción y asimilación del proyecto educativo institucional (PEI,) por toda la comunidad académica y partes interesadas externas, dado que es el pilar y el referente esencial para el perfeccionamiento de sus funciones misionales, alineado con su naturaleza jurídica. En integración con la Norma ISO 9001:2015, se instauran los asuntos tanto externas como internas que son acertados para el cumplimiento de la intención, la dirección estratégica y efectos presentidos para el SGC. Así mismo, es fundamental garantizar que la alta gerencia y los cuerpos colegiados de la IES,

interioricen y se concienticen sobre los procesos y la utilidad de los sistemas de gestión de calidad, puesto que estos permiten mejorar su ejercicio global y suministrar una base consistente para las decisiones de desarrollo sostenible, además de permitir expeditamente el logro de la misión y visión institucional.

Factor 2 Gobierno Institucional y Transparencia: una IES de alta calidad se caracteriza por tener un gobierno con criterios éticos y transparencia, que brinda permanencia y sostenibilidad institucional a partir de lineamientos claros, políticas, estatutos, estrategias, buenas decisiones, estructuras y procesos, dirigidos a su comunidad académica en concordancia con el PEI. (CNA, 2021)

Continuando con las condiciones que establece el CNA, para acceder a la acreditación institucional en alta calidad, en el factor 2 se hace esencial que las IES cuenten con una apropiada estructura administrativa y académica, que demuestre un gobierno institucional sólido, que realizan de forma transparente el proceso de rendición de cuentas ante las partes interesadas, que establecen políticas institucionales claras y alineadas con la naturaleza jurídica, que existen políticas para la gestión de la información y la accesibilidad a la misma, además de contar con una arquitectura institucional que obedece a las actividades sustantivas de esta; teniendo en cuenta que la sumatoria de estos componentes soportan el Proyecto Educativo Institucional y aportan al mejoramiento continuo de la institución.

La norma internacional ISO 9001:2015 utiliza el enfoque por procesos, incorporando el ciclo (PHVA) Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, además del pensamiento basado en riesgos; lo primero permite a las IES asegurarse de que sus procesos cuenten con rubros y se tramiten apropiadamente, que las oportunidades de mejora se establezcan y se actúe en pro de ellas, buscando la eficiencia para aumentar la satisfacción de las partes interesadas; lo segundo permite

a las IES establecer los factores que probablemente podrían ocasionar que sus procesos y su SGC se desvirtúen de los resultados planificados, y así establecer controles preventivos para disminuir los efectos negativos y fortalecer la caracterización y el beneficio de las oportunidades a medida que vayan surgiendo.

La alta dirección debe indicar su liderazgo y responsabilidad en todos los departamentos o las áreas de la institución, además en el perfeccionamiento de procesos y funciones sustantivas. Así mismo debe establecer, implementar y conservar la política de la calidad alineada con el PEI y su misión, además de distribuir y asignar los compromisos y autoridades para los roles pertinentes; del mismo modo, estas deben comunicarse a los colaboradores y asegurarse de que sean entendidas por toda la organización, de tal manera que se puedan evitar las desviaciones en la ruta establecida. La alta dirección también es responsable de definir los perfiles del talento humano, ya que los empleados deben poseer la idoneidad y las competencias necesarias para ocupar los cargos establecidos, aplicando sus conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados esperados y alcanzar los objetivos organizacionales.

En las IES como en cualquier organización, es vital la ejecución de audiencias internas dentro de unos periodos establecidos y planeados adecuadamente, puesto que más que un control, se requiere revisar las debilidades, convertirlas en fortalezas y orientar los procesos a un mejoramiento continuo; de esta práctica surge información esencial para un exitoso direccionamiento estratégico.

La norma ISO 9001:2015 es muy insistente en conservar la información documentada solicitada por el SGC, para afirmar la operación de sus procesos, además de servir como evidencia de la conformidad y de lo planificado, la cual debe estar disponible para las partes interesadas y tiene que protegerse frente a posibles alteraciones no autorizadas. Cuando las IES

tienen todos sus procesos documentados y los ponen en práctica habitualmente, se facilita el cumplimiento de los factores y características que establece el CNA, porque ya tienen en su ADN el mejoramiento continuo y el prestar servicios educativos con altos estándares de calidad.

Factor 3 Desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional: Una IES de alta calidad, cuenta con un diseño institucional debidamente articulado con las actividades académicas, formativas, de docencia, culturales y de extensión, de acuerdo con su naturaleza jurídica y el lugar donde se desarrolla. (CNA, 2021)

El Consejo Nacional de acreditación establece que las IES deben garantizar que su liderazgo, dirección y gestión son conducentes al soporte y acompañamiento para una eficaz realización de las labores sustantivas de la academia, así mismo, debe contar con políticas de estímulo, fomento y cualificación para todos los colaboradores, además de la integración de la institución, los métodos y los cargos, estos deben ser auditados de manera regular para identificar posibles áreas de mejora. Igualmente, las IES deben contar con procesos y unidades de comunicación eficaces que aseguren el legítimo acceso a la información y al amparo de datos, de acuerdo con los usuarios y roles de quienes la consulten. El CNA también establece que se deben validar y calcular los recursos indispensables para cumplir con lo establecido en el PEI, además de garantizar una gestión eficiente y transparente de los recursos físicos y financieros.

Al integrar el SG con la norma ISO 9001:2015, proporciona herramientas para la comprensión de la institución y de su entorno, de las necesidades y expectativas de las actores interesados, la estipulación del alcance del SGC, el liderazgo y compromiso, los roles, compromisos y mandos en la institución, los objetivos de la calidad y la proyección para lograrlos, la comunicación, entre otros requisitos, que otorgan orientaciones y recursos eficientes

a las instituciones para instaurar, efectuar, conservar y optimizar la gestión todas las actividades sustantivas, de manera que pueda demostrar procesos y educación de calidad.

Factor 4 Mejoramiento continuo y Autorregulación: Una IES de alta calidad se distingue por la habilidad de proyectarse en el tiempo, y autoevaluarse de manera metódica y habitual, forjando planes de mejora continua que apoyen positivamente las disposiciones institucionales en todos sus niveles. De igual manera debe contar con un sistema interno de aseguramiento de la calidad que sustente los procesos de autoevaluación y autorregulación. (CNA, 2021)

Otro aspecto analizado por el CNA para la evaluación en alta calidad institucional hace referencia a la evidencia de una “cultura de la autoevaluación y autorregulación”, además de tener un sistema interno de aseguramiento de la calidad que favorezca la planificación y la toma de decisiones que propicien la mejora continua de la institución, así como también que favorezca la gestión de los registros calificados y, por tanto, la acreditación en alta calidad institucional o de programas. De hecho, son muy claros en especificar que las instituciones han de tener también “sistemas integrados de información, mecanismos de evaluación y acciones de fomento” (Guía 2 CNA), que mejor, que estar integrados al SGC bajo la norma ISO 9001:2015, la que contiene, además, los instrumentos por su orientación a los procesos, por el cumplimiento estricto de los objetivos y la política de calidad, accediendo a ser implementada, evaluada y mejorada, además de crear una cultura real de la calidad.

Factor 5 Estructura y procesos Académicos: Las IES deben responder por la estructuración entre las políticas, métodos e instrucciones institucionales conducentes a su misión, así mismo, de las acciones y procesos académicos que se sintetizan en la oferta de los diferentes programas.(CNA, 2021)

En coherencia con lo dispuesto en el artículo 25 del acuerdo CESU 02 de 2020, el CNA considera que las IES deben evidenciar el modelo de evaluación de resultados de aprendizaje, avalado por el SIAC, el PEI y unas estrategias y acciones para el aprovechamiento de esta evaluación en el aprendizaje de los elementos curriculares. También procura contrastar esta formación integral, flexible, actualizada e interdisciplinar de los estudiantes, en función de la definición de la orientación del área disciplinar o profesional, asimismo las horas asignadas de trabajo autónomo y de interacción con el profesor, todo ello en función de la misión de la institución.

De acuerdo con los lineamientos del SGC bajo la norma ISO 9001, las IES perfectamente podrían demostrar lo solicitado en el factor 5, puesto que la norma asegura que las estrategias, los productos, procesos y bienes que ofrecen a sus usuarios, se hallan acordes y articulados a los requerimientos, a la política de calidad y objetivos de calidad, donde se comprometen con la satisfacción del cliente. Dentro de su planeación estratégica se analiza constantemente los factores intrínsecos y externos que pueden afectar o beneficiar de forma directa e indirecta la organización, para crear estrategias que les permita estar a la altura de la competencia y sus clientes.

Factor 6 Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación al entorno: en consonancia con su identidad institucional, la IES se caracteriza principalmente en los procesos de investigación y de contribuciones al conocimiento científico, de avance tecnológico, de invención y de desarrollo cultural, en los entornos donde ejerce su labor. (CNA, 2021)

El CNA le exige a las IES manifestar la apropiación de una cultura investigativa, desde la crítica y la formulación de contribuciones al conocimiento científico, desde la identidad, desde la

misión y desde la tipología institucional, donde los profesores son las principales columnas y donde los perfiles son congruentes con la cultura, y, por ende, dan aportes al desarrollo de los propósitos de investigación, del progreso tecnológico, de la invención y del desarrollo cultural.

El factor 6 corresponde a la normatividad del SGC bajo la norma ISO 9001, pues las IES deben propender y generar entre la comunidad académica (profesores y estudiantes) la investigación e impugnación de sus productos y resultados de las investigaciones realizadas por los grupos de cada Facultad en los últimos cinco años, donde todos participan, donde participan todos, bajo procesos diferenciados y normalizados que les aprueban obtener resultados eficaces y eficientes que aportan a la calidad de la Institución.

Factor 7 Impacto Social: Una IES de alta calidad, debe mostrar su capacidad prospectiva en el hacer, suscitar y soportar el “desarrollo económico, ambiental, tecnológico, social y cultural”, además de dar respuesta a las problemáticas de las regiones donde debe liderar el hacer del nuevo conocimiento, en concordancia con su identidad, misión y tipologías de instituciones. Igualmente, la institución debe mostrar el compromiso hacia los espacios de los lugares de desarrollo o donde intervenga mediante programas académicos como también por medio de la ejecución de su hacer formativo, académico, docente, científico, cultural y de extensión, pero también mediante políticas y programas específicos de proyección e interacción con el sector externo.

El CNA comprobará que las IES puedan exponer su capacidad para definir, mantener y evaluar su interacción con los actores externos, que incluye los secciones productivas públicas y privados y a las entidades que reclaman para impulsar “el desarrollo económico, ambiental, tecnológico, social y cultural”. influenciando de manera positiva en el contexto a nivel local, nacional e internacional; a partir de proyectos y políticas institucionales que promueven la

interacción de los estudiantes con su entorno, de conformidad a los currículos de los distintos programas que le oferta la institución, donde se persiguen oportunidades para desde allí impactar en el desarrollo económico de la región donde hace presencia, permitiendo a su vez que el estudiante despliegue ciertas habilidades y destrezas que fortalezcan sus competencias, dando así cumplimiento con la enseñanza que recibe a partir del aula de clase y sus mecanismos prácticos, otra cosa distinta es que el SGC de la Institución bajo la norma ISO 9001, pueda establecer procesos estandarizados, aprobados y aplicados para optimizar la eficiencia de los procesos que participen de la huella social aplicada.

Factor 8 Visibilidad Nacional e Internacional: En lo concerniente a este factor, la IES de alta calidad es capaz de poder tener resultados que trasciendan a entornos distintos al de su región, permitiendo a su comunidad académica reconocer distintas culturas, aprender de éstas, así tal institución es reconocida nacional e internacionalmente por su capacidad de generar alianzas estratégicas y mejorar sus procesos académicos de trabajo colaborativo. (CNA, 2021)

El CNA comprueba en las IES la inclusión de la institución en entornos académicos nacionales e internacionales para enfrentarse académicamente de problemas y oportunidades del ambiente, verificar su pertinencia para formar parte de él, contribuir al establecimiento de vínculos con los distintos sectores de la sociedad, con el sector productivo, “el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y el Sistema Nacional de Formación para el Trabajo”, de la asistencia de los métodos de autoevaluación y autorregulación de tener los recursos y el entorno adecuado para el perfeccionamiento de todos los procesos. A la vez, la Institución ha de contar con los resultados de los convenios nacional e internacional activos y documentados, de una participación concordante de los profesores y alumnos en el desarrollo de proyectos, docencia, extensión académica, etc.

El SGC bajo la norma ISO 9001, por su naturaleza internacional, brinda a las instituciones la oportunidad de estandarizar procesos y políticas aplicables a todas las sedes de las ciudades o países en lo que haga presencia, además de permitir alianzas significativas con otros entornos académicos nacionales e internacionales, puesto que hablan el mismo lenguaje en términos del SGC, por ende, facilita las relaciones y vínculos académicos para realizar actividades de docencia, investigación, proyectos COIL, clases espejo, actividades de extensión, entre otras, las cuales deben quedar documentadas en el SGC.

Factor 9 Bienestar Institucional: La IES en coherencia con su naturaleza jurídica, debe también estar comprometida con los programas de intervención para la comunidad académica y grupos interesados con el fin de mitigar las situaciones de riesgo, favorecer la flexibilidad curricular y de esta forma poder alcanzar el progreso humano y la mejora de la calidad de vida de estos. (CNA, 2021)

Para el CNA, los productos no tangibles de bienestar universitario además ser una ayuda en el desarrollo integral, deben ser suficientes, apropiados y posibles a toda la comunidad académica que conlleven a la correspondencia de una política de bienestar universitario determinada por la institución orientada a conseguir el progreso humano, la mejora en la calidad de vida tanto de la persona como de la comunidad académica en su conjunto.

El SGC bajo la norma ISO 9001, establece cada uno de los procesos de la política de bienestar universitario, caracterizando y generando índices de medición que apunten al mejoramiento continuo, para que aporten a la calidad institucional y a un excelente ambiente de trabajo y aprendizaje, permitiendo la satisfacción de las partes interesadas y la consecución de objetivos misionales de la institución.

Factor 10 Comunidad de Profesores: La IES debe velar por el perfil y compromiso de su planta profesoral, además de proporcionar los escenarios necesarios para un correcto desempeño de estos en sus “actividades pedagógicas, académicas, científicas, culturales y de extensión”, en conexión con la misión y el PEI, de manera que puedan ayudar a alcanzar los objetivos institucionales. (CNA, 2021)

El CNA hace énfasis en la calidad de los profesores, en la caracterización de estos en cuanto al tipo de vinculación, formación y categoría; también tiene en cuenta la aplicación de políticas a partir del estatuto y programas de perfeccionamiento para los docentes, que sean adecuados a las metodologías, las necesidades y objetivos, sin escatimar en estímulos, remuneraciones, seguimiento y evaluación de estos, siendo coherentes con sus derechos y deberes.

La norma ISO 9001 expresa en algunos de sus apartados que se debe contar con el personal necesario e idóneo para la ejecución eficiente del SGC y de todos los métodos misionales de la institución, con el objetivo de cumplir a cabalidad y de forma decidida los requerimientos legales y los estatutos, con la pertinente medición y vigilancia de estos. Así mismo, establece que la institución debe identificar el saber y las habilidades requeridas para alcanzar los resultados esperados, además de ofrecer capacitación y tomar medidas para que los colaboradores adquieran las competencias necesarias, evaluando posteriormente la efectividad de dichas acciones.

Factor 11 Comunidad de Estudiantes: La IES debe velar por los derechos y deberes de sus estudiantes, aplicando las reglas señaladas, respetando y suscitando su participación en los cuerpos colegiados, además de garantizar su ingreso, permanencia y egreso durante su ciclo de vida en la institución. (CNA, 2021)

De acuerdo con lo señalado en el artículo 25 del acuerdo CESU 02 de 2020, el CNA solicita evidencia de la existencia del reglamento estudiantil o lo que haga sus veces, vigente y anteriores si ha tenido modificaciones en los últimos 5 años, además solicita la caracterización de estudiantes, en cuanto a su procedencia, estrato y género. La institución también deberá exponer que cuenta con un alto compromiso indeleble y ordenado con el historial académico del estudiante al interior de la Universidad, así mismo conduce su proceso pedagógico y estimula su interés por el aprendizaje, potenciando al máximo sus aptitudes, cualidades, saberes, capacidades y destrezas para un progreso y formación integral.

Así mismo la norma ISO 9001 examina la reglamentación y control de todos los procesos relacionados con su misión institucional, inclinados a la satisfacción del cliente, el rastreo, control y evaluación de este. Los estudiantes deben ser considerados dentro del contexto regional, teniendo en cuenta sus necesidades actuales y futuras. Además, es importante identificar las exigencias y necesidades de los usuarios potenciales, evaluando sus capacidades y competencias en coherencia con el SIGC.

Factor 12 Comunidad de Egresados: La IES debe demostrar la interacción con los egresados a partir de programas de acompañamiento y de mecanismos que favorecen su vida profesional y su inserción laboral. De igual forma, conocer su lugar y las actividades que se desarrollan en el medio. Se debe, además, realizar la evaluación de la apropiación de las características de los programas ofertados y de la cooperación de los egresados en las decisiones dentro de los organismos colegiados institucionales. (CNA, 2021)

El CNA es enfático en que las instituciones deben demostrar que tienen unas políticas y un programa institucional de egresados, que permiten hacer seguimiento a la actuación laboral, el impacto que tienen en “los procesos de desarrollo social, cultural y económico en sus entornos”.

El seguimiento a las actividades que desarrollan los egresados ha de ser acompañado por la valoración sistemática de las derivaciones de aprendizaje planteados y que vigorizan la pertinencia de los programas y profundizan el logro de la misión institucional.

La ISO 9001:2015 dentro de sus requerimientos el control de las salidas no conformes y la Institución debe aseverar de que las salidas no conformes con los requisitos sean identificadas y controladas y decisiones fundadas en la naturaleza de la no aprobación que obstaculiza el desempeño de las metas y objetivos. La Institución ha de efectuar en su sistema interno de aseguramiento de la calidad los componentes que le permiten reunir periódicamente los análisis que lleva a cabo.

7.1 Presentación y análisis de resultados de entrevistas a directivos.

La excelencia en la formación de profesionales es un pilar fundamental en las IES. En este contexto, la acreditación de alta calidad funciona como un mecanismo de evaluación y reconocimiento para las IES que se desempeñan con los más altos estándares educativos (González-Campo et al., 2021). A continuación, se analizan los resultados de una entrevista realizada al personal responsable de la gestión de la calidad educativa en cuatro IES de Medellín. El objetivo principal es comprender sus percepciones y experiencias sobre los diferentes aspectos de la gestión de la calidad en sus instituciones. En el Anexo 4 se encuentran las respuestas de la entrevista estructurada.

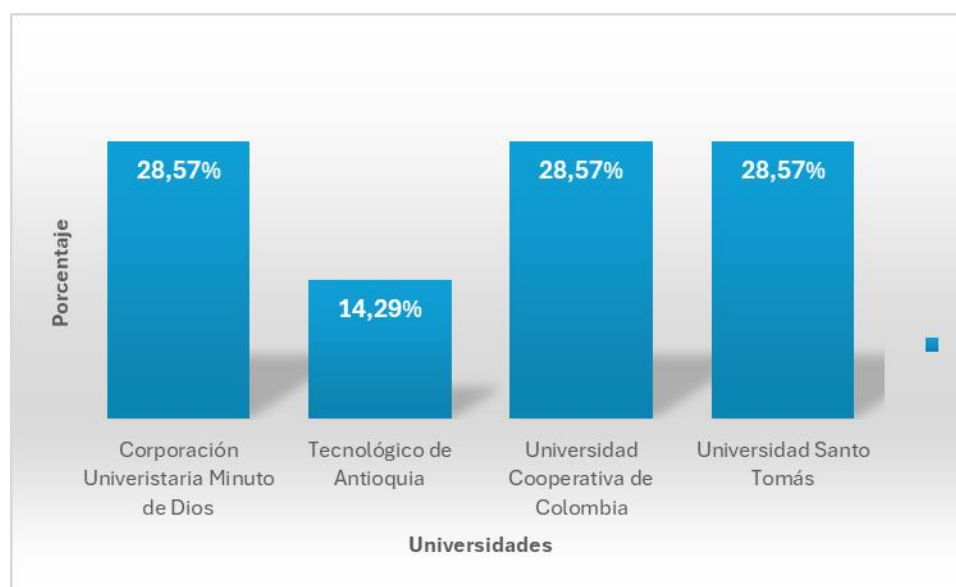
La entrevista se enfocó en la calidad educativa y abordó la definición y aplicación de esta, así como las fortalezas y debilidades en los procesos de acreditación institucional y certificación ISO 9001:2015. De acuerdo con (Díaz-Bravo et al., 2013), Canales define la entrevista como “la

comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”.

También se analizaron las estrategias para obtener ambas certificaciones, y se exploró la relación entre ellas, señalando sus similitudes y diferencias. A partir de sus resultados se reflexiona sobre la misión de la calidad educativa y las buenas prácticas que puedan ser replicadas en otras instituciones.

Inicialmente se presenta una distribución porcentual del personal encargado de los procesos de calidad de la educación en las instituciones participantes. El resultado de la entrevista refleja una distribución equitativa entre tres IES en Medellín con acreditación de alta calidad.

Ilustración 3. Distribución porcentual de personal encargado de los procesos de calidad en las IES



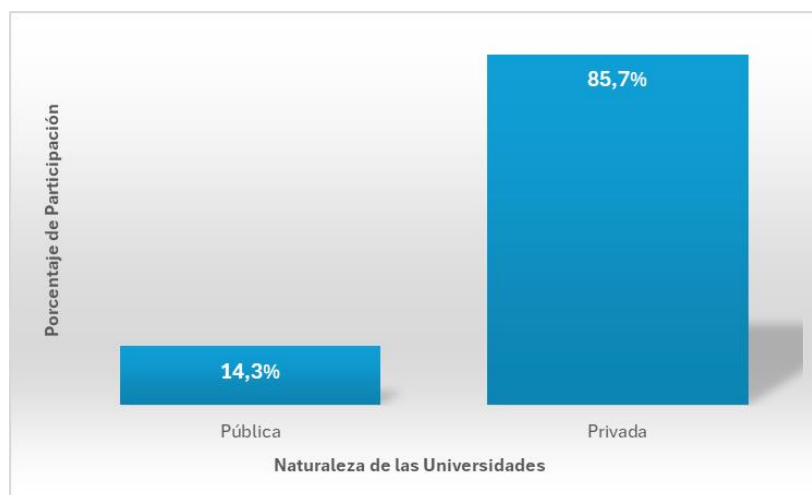
Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la entrevista

Del total de personas participantes en la entrevista, el 14.29% pertenecen al Tecnológico de Antioquia. La Universidad Santo Tomás, la Corporación Universitaria Minuto de Dios y la

Universidad Cooperativa de Colombia tienen una representación igual, mientras que el Tecnológico de Antioquia tienen una participación ligeramente menor.

En cuanto a la naturaleza de estas universidades participantes en el estudio, la mayoría son privadas. Es importante destacar que, aunque la cantidad de IES públicas es menor, su contribución es significativa para la comprensión de la gestión de la calidad de la educación, puesto que juegan un papel importante en el sistema educativo, en términos de asegurar estándares de calidad y acceso a la educación superior para una mayor parte de la población. (Ministerio de Educación Nacional & OCDE, 2016).

Ilustración 4 Naturaleza de las Universidades y número de participantes en la encuesta

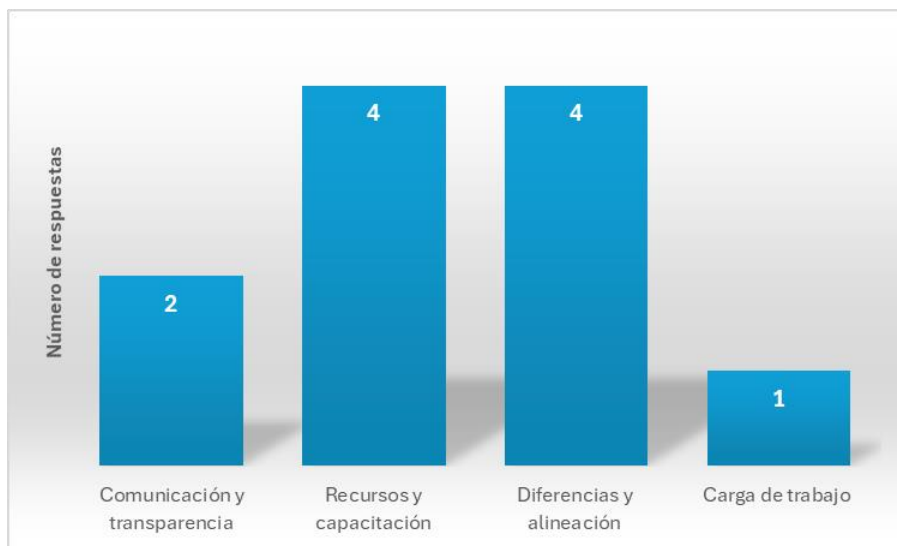


Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la entrevista

Para analizar las limitaciones dadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad en las Instituciones de Educación Superior, es necesario resaltar que estas pueden variar según las circunstancias y las instituciones. Entre los hallazgos relacionados con este

aspecto se podrían clasificar en cuatro categorías: comunicación y transparencia, recursos y capacitación, diferencias y alineación, y finalmente, carga de trabajo.

Ilustración 5. Limitaciones dadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la entrevista

En cuanto a la comunicación y transparencia, se destaca la falta de conocimiento por parte de los pares académicos y los miembros del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) sobre aspectos clave de las instituciones educativas. El problema puede entonces observarse desde dos ángulos. Por un lado, la deficiente comunicación de las instituciones al momento de elaborar, preparar y entregar los archivos al Ministerio de Educación Superior refleja la dificultad que tienen los evaluadores de acceder a información que se les deba suministrar para la toma de decisiones. Indica también insuficiencias en la gestión efectiva de la calidad del proceso de la educación que imparte una IES, de manera que el acceso a la información se debe mejorar en cantidad y en calidad.

Por el otro, en la preparación de los pares se evidencian situaciones en las que no se hace análisis o reflexión previa de la información dada por las IES, la cual generalmente es solicitada

nuevamente. En ese caso, se solicita información que no cumple con la calidad educativa y algunos elementos del sistema de evaluación se obvian de la evaluación. Adicionalmente la retroalimentación de los pares académicos no siempre es oportuna lo cual agrava la situación, además de parecerse a un equipo de control y responde más a las percepciones y expectativas del CNA. Estos elementos generalmente interfieren en el desarrollo del proceso, generando retrasos, lo cual puede obstaculizar la acreditación de las IES.

Este segundo aspecto, es decir, los recursos y la formación relacionada, siguen siendo críticos y cruciales para mantener y avanzar en la calidad educativa. La falta de inversión en recursos y en la formación del personal puede resultar en serios impedimentos para cumplir con los estándares necesarios para la acreditación. Este es un signo ético claro de algunos de los principios de ciertas IES, ya que, especialmente en el sector privado, es común que se asocie a personal muy altamente cualificado, como un doctor que tiene investigaciones reconocidas, solo para obtener la acreditación de alta calidad para luego despedir a estos y rotarlos por otros que puedan cubrir el perfil a un nivel de salario más bajo. Hay que considerar, nuevamente, no solo la inversión inicial sino también los recursos humanos y materiales sostenibles a largo plazo.

La infraestructura de bienestar y visibilidad nacional e internacional entra en esta misma categoría de limitaciones. Incluye instalaciones físicas, laboratorios, bibliotecas, centros de investigación, recursos tecnológicos y plataformas de aprendizaje virtual, entre otros. La falta de inversión en estas áreas limita la calidad de la experiencia educativa y reduce la capacidad en la provisión de instalaciones y recursos atractivos para atraer y retener estudiantes y profesores altamente cualificados.

Una infraestructura adecuada y vanguardista puede no solo optimizar la calidad del saber y la investigación, sino también influir en la percepción de la institución por parte de los actores

interesados, a niveles nacionales e internacionales. En consecuencia, la demanda de sus programas y servicios también puede aumentar (Agustin & Permana, 2020). Por otro lado, una infraestructura insuficiente o en mal estado puede tener el impacto opuesto; no es compatible con el proceso de acreditación de alta calidad. Por lo general, los criterios de evaluación de calidad incluyen evaluaciones de la calidad educativa, que también abarcan la infraestructura y otros recursos.

El tercer aspecto, que trata sobre las diferencias y alineación, tiene implicaciones significativas para la acreditación de alta calidad. Estas implicaciones incluyen niveles de calidad diferenciados entre las IES y la relación del personal con los objetivos de la institución. Primero, las IES acreditados tienen niveles de eficacia fluctuantes. Esto se debe en parte a la variabilidad considerable de los estándares entre las instituciones, lo que podría dificultar que los evaluadores identifiquen con certeza si una institución en particular cumple o no cumple los criterios requeridos (Ali et al., 2018). Además, la falta de coherencia de los estándares hace que el proceso sea más subjetivo y menos transparente, lo que a su vez socava la credibilidad y la confianza en el sistema de acreditación.

En este sentido, otro hallazgo del tipo de estudio está vinculado con el sentido de pertenencia del personal a los objetivos institucionales de calidad. En la medida en que el personal percibe que no se identifica, que no está comprometido con los objetivos de calidad que persigue la institución, en esta misma medida es poco probable que se esfuerce para que estos objetivos se alcancen, de tal forma que puede concluirse la presentación de una falta de coherencia y una falta de consistencia en la ejecución de los esfuerzos para la mejora de la calidad educativa, siendo esta falta de coherencia uno de los aspectos que obstaculiza el proceso de acreditación de la institución (Palacios Olivera & Sánchez Pinedo, 2020). En este sentido,

resulta de gran importancia para una IES la ejecución del hecho de definir y difundir políticas claras de calidad y el alineamiento de todo el personal hacia los objetivos institucionales. Esto puede contener la oferta de programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal, así como la formación de una cultura organizacional que priorice la calidad. Por otro lado, las instituciones deben también desarrollar criterios de calidad que sean claros y consistentes, de forma que las personas que evaluarán a la institución puedan saber con facilidad si cumple o no el tipo de calidad necesaria para recibir acreditación de alta calidad.

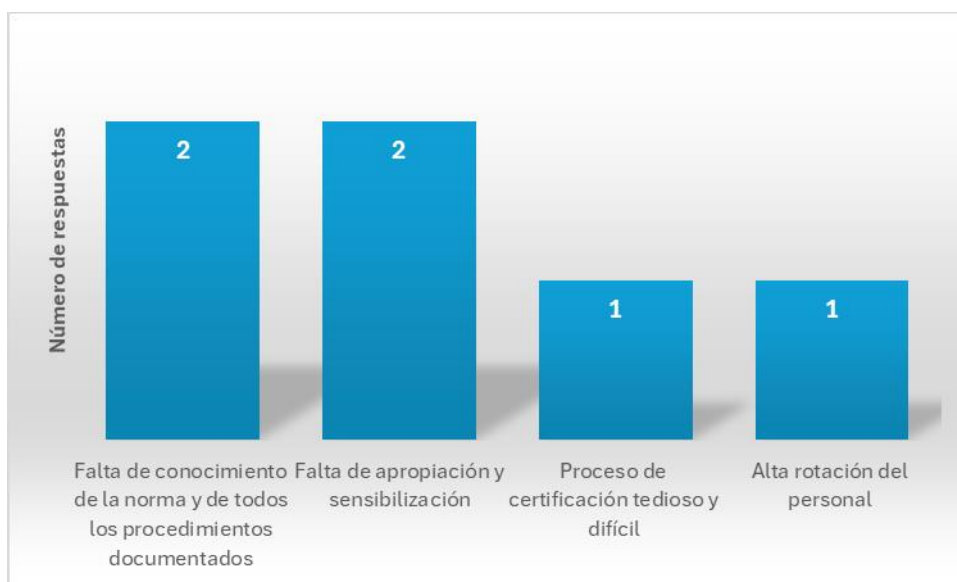
Finalmente, las limitaciones que tienen que ver con la carga de trabajo. Este elemento es especialmente relevante para mantener una productividad del personal correcta. Una carga de trabajo adicional durante el proceso de la acreditación puede suponer un impacto negativo sobre la calidad del trabajo y la percepción de los empleados sobre la institución. La carga de trabajo en los procesos de calidad y acreditación se remedia en gran medida implementando previamente una cultura de calidad en la institución.

La cultura que se va haciendo poco a poco de la mano de la dirección institucional, implica la aplicación de prácticas y comportamientos dirigidos a la búsqueda de la excelencia y de la mejora continua en todos los aspectos de la vida institucional. Si existe una cultura de calidad arraigada y aceptada por la institución, la puesta en marcha de un proceso de acreditación no debe generar excesos de trabajo (Paguay-Soxo¹ & Buñay¹, 2018). Los informes que se requieren y las evidencias se irán generando de forma natural a partir de la práctica y de los procesos institucionales que ya funcionan, convirtiendo la calidad en una práctica habitual y no en un trabajo extra bajo la única exigencia de obtener el proceso de acreditación.

Al tratar en la entrevista las limitaciones que presenta el proceso de la certificación de la norma ISO 9001:2015, se hace menester considerar su variabilidad, vinculada a la idiosincrasia

de cada organización y su contexto específico. Sin embargo, existen dificultades comunes que pueden ir apareciendo de un modo recurrente y, desde luego, resalta la dificultad que acompaña a la aplicación de la norma que se aplica. Para los entrevistados que conforman el grupo del estudio, este proceso exige cambios abundantes, tanto en los procedimientos internos como en la cultura de la organización, lo que puede conllevar resistencia al cambio, pero requiere mucho tiempo y recursos. Un reto considerable que mencionan los entrevistados tiene que ver con la exigencia de un compromiso a largo plazo y la adecuación de talentos humanos, que puede llegar a ser característicos en algunas organizaciones. Cabe señalar que éstas son limitaciones que surgen al amparo de la norma ISO 9001:2015, pero que también pueden trasladarse a otros SGC.

Ilustración 6. Limitaciones dadas dentro del proceso de la certificación de la norma ISO 9001:2015



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la entrevista

En una perspectiva que adquiere valores significativos, la implementación y el mantenimiento efectivo de la certificación ISO 9001:2015 en dos de las instituciones que hemos estudiado están influidas por una serie de factores. Es cuando menos significativo que la

ausencia de conocimientos o el poco interés mostrado por el personal en relación con los principios de la norma ha supuesto una las barreras más considerables. Esta falta de conocimiento o de implicación con los procesos de gestión de calidad ha repercutido negativamente en la aplicación efectiva de los imperativos normativos. La percepción extendida de que la certificación es compleja e incómoda afecta el progreso y la introducción de una cultura de calidad arraigada. También las reflexiones extraídas de la experiencia manifiestan que no existe una conciencia plena de la trascendencia de la calidad en el desarrollo de una aplicación de los procesos normativos, convirtiéndose la superficialidad como uno de los elementos que han contribuido a la poca efectividad de su implementación. La alta rotación de personal también aflora como una de las barreras de la estabilidad y continuidad de la gestión de los procesos de calidad, perjudicando la continuidad y sostenimiento de la certificación.

En los mismos términos, la deficiencia en cuanto a sensibilización y liderazgo comprometido con la implementación de la norma también puede resultar un reto. La falta de determinación activa puede llevar a la escasa motivación y el poco protagonismo del personal en procesos de gestión de la calidad (Tariq-Zafar et al., 2019). Cuando se realizó el análisis de las respuestas ofertadas por parte de los responsables de la calidad en las Instituciones de Educación Superior (IES), aparecen patrones y tendencias. Es familiar la carencia de conocimiento acerca de la norma y de todos los procedimientos documentados; de igual forma destaca la falta de apropiación y sensibilización, tanto por el responsable de calidad ISO 9001 como por el grupo en su totalidad. Por otra parte, también se da la percepción extendida entre colaboradores en general en que el proceso de certificación es tedioso y difícil para el personal de dicho grupo, es decir, la falta de sensibilización y apropiación de los procesos por parte del responsable de calidad ISO 9001 se repite.

El sistema de acreditación institucional, común en Colombia o en cualquier otro país de Latinoamérica, es un sistema exhaustivo y complejo que tiene como función la preservación de la calidad y el impulso a la mejora progresiva en el universo de la educación superior (Manuel-Bello et al., 2024). En el seno de este proceso, se manifiesta una clara variabilidad entre diversas instituciones, dándose a conocer unas fortalezas que implican distintas tipologías como la infraestructura y unos recursos, la competencia del profesorado, la calidad de los programas académicos, la investigación y la extensión universitaria, así como la gestión de la calidad.

Ilustración 7. Principales fortalezas presentadas dentro del proceso de acreditación institucional en alta calidad



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la entrevista

En lo relativo a la gestión de la calidad institucional, se observan diferencias evidentes en las instituciones en estudio. Algunas de ellas se caracterizan por la actualización constante de la información institucional, la difusión de una cultura de mejora continua, la adecuada difusión de la política de calidad, un sistema interno de calidad sostenible y potente, así como una estructura normativa claramente definida y socializada. Los esfuerzos que las IES lleven a cabo en estos

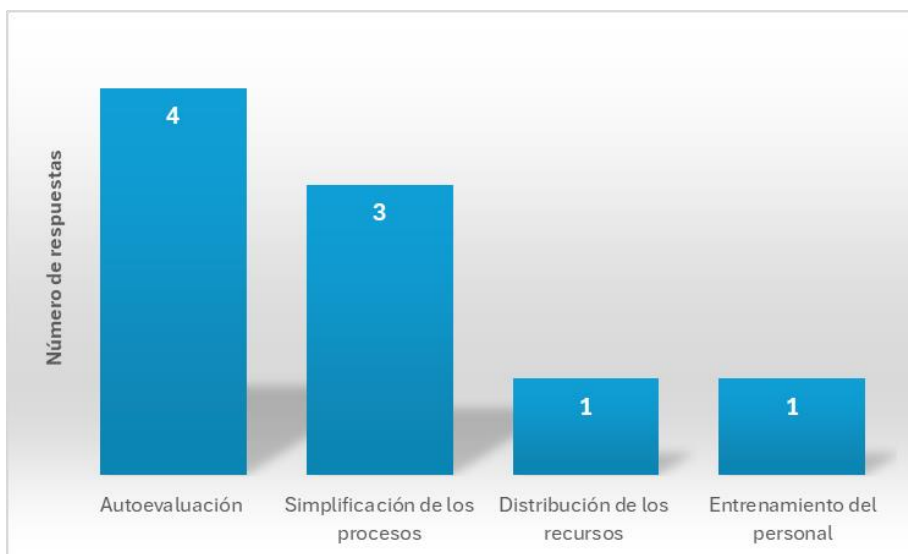
aspectos reflejan un compromiso claro del mantenimiento de procesos claros y acordes para asegurar la calidad institucional.

Por otra parte, en lo que respecta al liderazgo y compromiso se señala el grado del compromiso de la alta dirección y la habilidad de los líderes para gestionar las actividades en cuestión, dicho compromiso pone de manifiesto la implicación activa de los líderes de la institución para gestionar la calidad y promover al mismo tiempo una cultura de mejora continua, sirviendo como muestra del compromiso y capacidad del liderazgo de las IES.

Del mismo modo, en tres de las universidades que se incluyen en este estudio, se han destacado fortalezas en los procesos académicos, como la relación ordenada entre los diferentes factores internos de la universidad, tales como los curriculares, los docentes, los estudiantes y los de bienestar universitario, además de la atención a los financieros y a la autoevaluación, también las fortalezas mostradas por la calidad del profesorado y el modelo educativo. Estas fortalezas significan la existencia de sistemas internos extensos y un liderazgo centrado hacia la calidad institucional.

Las respuestas obtenidas de las entrevistas también enfatizan un desacostumbrado número de estrategias, desde el impulso de una cultura de la autoevaluación, hasta la simplificación de los procedimientos o la distribución de los recursos. En el momento de analizar las tendencias generales que aparecen en las respuestas, se busca ahondar en el conocimiento de los problemas y las buenas prácticas respecto a la gestión de la calidad, en lo referente a la educación superior de la ciudad de Medellín. Entre estas estrategias citar, entre otras, la autoevaluación, la simplificación de los procesos, la distribución de los recursos o la vigencia de los requisitos.

Ilustración 8. Principales estrategias que se pueden implementar en las IES para la obtención de la acreditación institucional en alta calidad



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la entrevista

El enfoque de la autoevaluación implica un trabajo robusto de la cultura institucional, así como la implicación de todos los actores que forman la comunidad académica (Cabral & Huet, 2014). En lo que respecta a este enfoque, los directores de calidad de las IES indican que es preciso establecer criterios claros y estándares de la calidad, la recuperación de datos objetivas, y relevantes, el examen crítico de las derivaciones para determinar las áreas de mejora más relevantes. También requiere establecer planes de mejora con los objetivos y las acciones a seguir, una traslación a los planes de mejora y una verificación continua del plan para garantizar la eficacia y los avances.

Igualmente, también requiere de una documentación exhaustiva de todo el proceso: desde la recogida de los datos, la evaluación de los efectos y la puesta en marcha de planes de mejora. Con este enfoque, la rendición de cuentas y la transparencia se facilitan, pudiendo la institución detectar y tratar con efectividad las áreas de vulnerabilidad, facilitando la autoevaluación como

palanca de mejora continua, y de excelencia académica siendo una de las vías para reforzar la reputación y la calidad educativa de la institución desde el lugar de la acreditación institucional.

En lo referente a la simplificación de la tramitología, los expertos de calidad de las instituciones participantes advirtieron en la búsqueda de un camino que implique un análisis exhaustivo de los trámites existentes, dando lugar o bien a la detección de áreas susceptibles de redundancia, burocratización o ineficacia. Esta labor implica la colaboración entre diferentes áreas y el reconocimiento de los puntos críticos que pueden poner en peligro la eficacia y productividad de la institución. También refieren que la simplificación implica hacer uso de tecnologías y herramientas modernas que puedan conducir a una intensa automatización de los trámites administrativos y académicos, optimizando recursos y aumentando la eficiencia operativa de la institución educativa.

En la misma línea también implica el entrenamiento del personal para asegurar que se produce una buena puesta en marcha y la definición de mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar constantemente la efectividad de las mejoras propuestas. Este enfoque no solo implica fomentar la mejora continua sino también la mejora de la experiencia del personal de la institución y de los estudiantes, pues reduce la burocratización y permite la dedicación hacia la mejora educativa y el desarrollo institucional que es la equivalencia de los hallazgos de (Agustin & Permana, 2020).

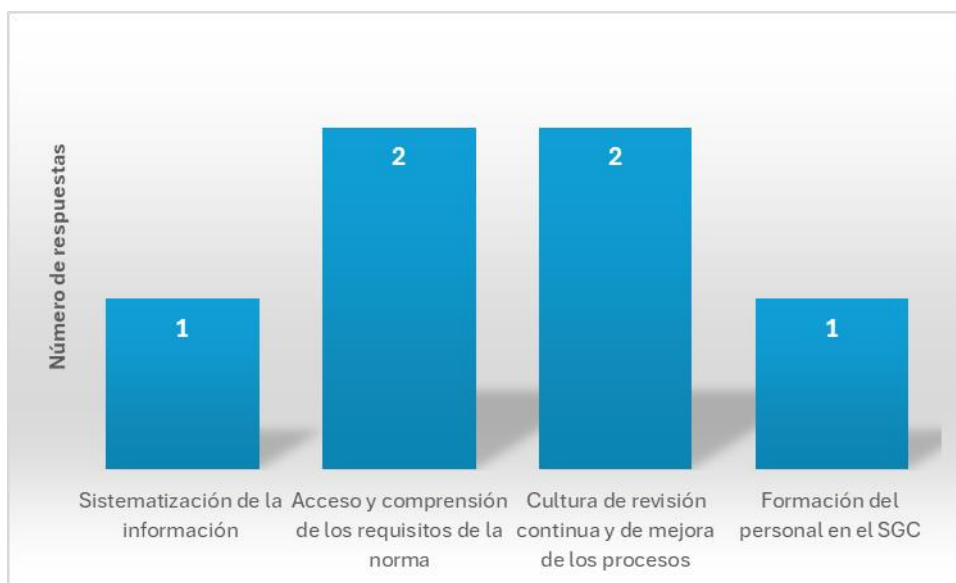
Otro componente fundamental ya mencionado en el trabajo científico de los expertos de calidad en las IES corresponde a la asignación de recursos, que exige una evaluación precisa de las necesidades institucionales y la selección de las áreas más prioritarias para la inversión que apuntalen la infraestructura, mejoren la calidad de enseñanza e investigación, y promuevan el desarrollo integral de la comunidad académica. Esto implica una correcta planificación y

distribución de los fondos financieros, asignación de talento humano y una inversión en recursos tecnológicos de apoyo a las iniciativas de calidad educativa y de búsqueda de la acreditación institucional en alta calidad. Esto supone, simultáneamente, la puesta en marcha de mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurar un uso eficiente y transparente de los recursos asignados, así como también la comprobación de oportunidades de optimización y realineación de fondos de conformidad a los objetivos estratégicos de la institución. Esta forma de trabajar no sólo procura un reforzamiento de la capacidad institucional, sino que también permite una sostenibilidad financiera y la satisfacción de estándares de calidad.

Siguiendo con el hilo argumental establecido, y a partir de las entrevistas realizadas, se analiza el discurso institucional en relación con el éxito en la práctica de la norma ISO 9001:2015; entre las estrategias institucionales que emergen del análisis antes mencionado, destaca la sistematización de la información como el principal pilar. Entre las estrategias que emergen del análisis antes mencionado (lo cual a su vez indica que son las más relevantes) surgen en primer lugar, la correcta organización de los datos, lo que permite un mejor desarrollo e implementación; el acceso y comprensión de los requisitos de la norma, lo que permite que la institución pueda lograr este objetivo en el marco del desarrollo de un sistema de gestión de calidad ordenado y coherente. En segundo lugar, como segundo objetivo importante ciertamente se encuentra la cultura de revisión continua y de mejora de los procesos, pues la ISO 9001:2015 enfatiza la extraordinaria importancia que revisiones continuas para garantizar la eficacia y la eficiencia de los procesos organizacionales. Fomentar esta cultura en el seno de la institución ha supuesto para las universidades hacer partícipes a todos y cada de los niveles y departamentos, ayudando a fomentar el compromiso y la responsabilidad con la calidad. Entre tanto, la

formación del personal en el SGC ha sido un paso esencial para garantizar que el personal entienda de forma adecuada los requisitos de la norma y su aplicación práctica.

Ilustración 9. Principales estrategias que se pueden implementar en las IES para la obtención de la certificación de la norma ISO 9001:2015

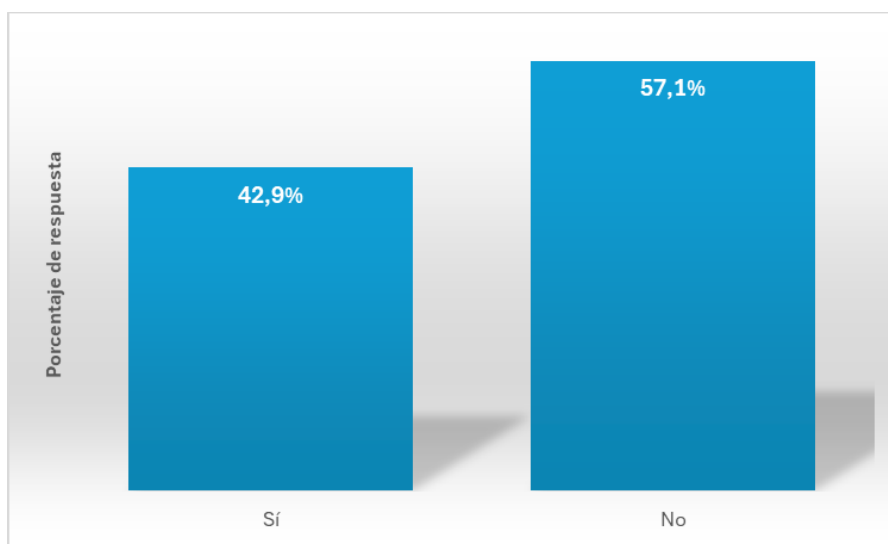


Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la entrevista

Por último, las impresiones de los y las participantes muestran distintas consideraciones sobre la conexión entre la certificación ISO 9001:2015 y la acreditación en alta calidad que se realiza en instituciones de educación superior. Se muestran conceptos como la complementariedad vs la independencia de ambas situaciones, así como el 50 % de las instituciones que manifestaron que pueden estar en paralelo. La otra mitad de las instituciones tomaron tal complementación como independencia entre los dos procesos. Show de la escasa comprensión que media entre estos procesos y forma de aprovecharlos para una mejora en la educación superior. También se menciona la alineación de todos los procesos, así como la interdependencia del conjunto de ambos sistemas, con una gestión de todos los procesos vinculados a la calidad, favoreciendo todos los procesos característicos de ambas normativas

para aprovecharlas de manera paralela a la excelencia académica. Como conclusión, el proceso ISO 9001:2015 es un proceso diferente a la acreditación en alta calidad, pero que puede tener una serie de puntos favorables para una institución. La primera puede entenderse como un paso hacia la cultura de la calidad que se deseaba, aunque sabemos que por sí sola no puede implicar el cumplimiento de la calidad académica o la acreditación en alta calidad.

Ilustración 10. Desde su experiencia en el proceso de acreditación institucional en alta calidad, ¿está usted de acuerdo con que se debe certificar en ISO 9001:2015 y posteriormente acreditarse en alta calidad?



Fuente: Construcción propia a partir de los resultados de la entrevista

8. Conclusiones.

En la investigación realizada se han buscado parámetros de comparación entre una norma de calidad ISO 9001:2015 y el sistema de alta calidad conforme con los criterios del Ministerio de Educación Nacional para las IES en Medellín. A continuación, se exponen los hallazgos más relevantes sobre la gestión de sistemas y el deseo por obtener acreditaciones institucionales.

Hay que hacer constar que las universidades han estado más volcadas en establecer una cultura de la calidad por encima del lucro, lo que se acoge al objetivo de formar a las personas para que sean capaces de abordar los retos que les son contemporáneos y tratar de aportar la calidad educativa como un objetivo prioritario para el desarrollo socioeconómico de calidad y de la calidad educativa. Y en el tratamiento de las buenas prácticas que han sido utilizadas por las instituciones por obtener acreditaciones institucionales de alta calidad hemos podido observar el desarrollo de políticas y de indicaciones que encauzan los procesos y los procedimientos académicos y empujan en la investigación estratégica, construyendo la relación con la comunidad; esas prácticas no han sido ajenas a la calidad educativa y a la concertación de los efectos sociales.

No obstante, también se han encontrado oportunidades de mejora en lo que concierne a los procesos de acreditación de programas académicos. La deficiencia de un sistema para una adecuada comunicación asertiva con la comunidad universitaria y una ausencia de estrategias de difusión, así como la ausencia de indicadores para medir el impacto y soportar evidencias son, sin lugar a duda, debilidades importantes que deben ser atendidas.

En el ámbito de las instituciones que cuentan con múltiples sedes, y que denominamos "Multicampus"; la ausencia de un Sistema Integrado de Información Multicampus e intensos niveles de liderazgo autocrático son obstáculos para la eficiencia y la capacidad de participación

de manera colaborativa en el ámbito de la gestión institucional. Por tanto, estas debilidades deben ser objeto de estrategias para mejorar la comunicación, aumentar la transparencia impulsar un liderazgo con alto nivel de participación y una alta dosis de colaboración.

Respecto a los factores y características que permiten evaluar las instituciones, así como su correlación con ISO 9001:2015, los hallazgos encontrados son: integración de sistemas de gestión, una cultura para la mejora continua, una orientación hacia la autoevaluación y autorregulación. En adición, se ha evidenciado que la implantación de un SGC fundamentada en ISO 9001:2015 ha presentado ser una herramienta propuesta para el fomento y progreso de la calidad educativa de las IES.

La integración de sistemas de gestión como ISO 9001:2015 con procesos de acreditación institucional tiene la ventaja de mejorar los procesos internos, simplificar la toma de decisiones y crear una cultura de calidad que incida favorablemente en las funciones sustantivas de las IES. Resulta complementaria a los sistemas nacionales de acreditación de programas y acreditación institucional en las IES, son parte de la solución debido a que promueve la mejora continua a través de la determinación de procesos para la planificación, ejecución, revisión y acción correctiva, proporciona un marco participativo para que la propuesta de valor se ajuste a la realidad, además de fomentar un espíritu de propiedad y responsabilidad colectiva que conduce a un mayor compromiso y atención a la mejora continua.

9. Recomendaciones e implicaciones.

En Medellín, las entrevistas a los gerentes de calidad de las IES manifestaron una visión integral de la administración de la calidad de la educación y los desafíos relacionados con los procesos de acreditación institucional y certificación ISO 9001:2015. Sobre la base del área principal de la investigación, las entrevistas dieron los siguientes resultados.

En la medida en que los resultados se aplican a las IES en la muestra, la distribución igualitaria del personal a cargo de la gestión de la calidad en todas las IES participantes, basado en la justificación de la realización de la acreditación institucional, el fallo en la comunicación y la transparencia, de utilizar los recursos, falta tiempo de trabajo y capacitación, llama la atención. En cuanto a la segunda área de la investigación, la implementación de la norma ISO 9001:2015, la detección de patrones de resistencia al cambio, falta de compromiso y liderazgo, y alta rotación de personal se resalta.

Por lo tanto, en términos de los resultados, las estrategias aplicadas en las IES para mejorar un enfoque de calidad notable y continua en la gestión de la calidad educativa incluyen una cultura de autoevaluación más desarrollada, procesos simplificados, establecimiento de metas en la asignación de recursos y sistematización y desarrollo del personal; este último se aplica a los líderes en la gestión de los procesos y empleados.

En general, algunas recomendaciones claves para mejorar la gestión de la calidad en el IES incluyen mejorar la comunicación interna y externa, hacer hincapié en la formación del personal y la producción compartida, un enfoque en la configuración funcional, el uso de parámetros de rendimiento.

El siguiente paso también incluiría el establecimiento de canales de comunicación adecuados e inculcar una cultura de transparencia y participación. La IES proporcionaría programas de capacitación y desarrollo profesional para todo el personal, con un enfoque especial en la perspicacia de los sistemas de gestión de calidad y los procesos de acreditación institucional. Esto también aumentaría la conciencia y el compromiso del personal con respecto a el progreso continua y la excelencia académica. Por otro lado, la promoción de un estilo de liderazgo se realizará mediante la introducción de procesos de toma de decisiones participativas.

En cuanto a nuevas investigaciones, sería recomendable desarrollar una investigación para evaluar el impacto de la acreditación institucional en la competitividad global. Investigar cómo la obtención de la acreditación institucional en alta calidad afecta la competitividad y la reputación de las IES en el ámbito internacional.

Finalmente, en los Anexos 1 y 2, se presenta a manera de recomendación la relación entre los procesos de acreditación de programas en las IES y la implementación de las normas ISO 9001:2015. En estas herramientas se encuentran las entradas, los procedimientos y las salidas de cada etapa de cada uno de los procesos de certificación o acreditación.

10. Anexos.

Anexo 1. Matriz de Requisitos CNA: entradas, actividades, salidas, para la evaluación de Instituciones de Educación Superior

Anexo 2. Matriz de Requisitos NTC ISO 9001:2015: entradas, actividades, salidas, sistema de gestión de calidad aplicado a las Instituciones de Educación Superior

Anexo 3. Matriz de correlación entre los requisitos CNA y NTC ISO 9001:2015

Anexo 4. Respuestas entrevista estructura a Instituciones de Educación Superior

11. Referencias.

- Abadía Sánchez, J., & Gómez Torres, W. D. (2015). Gestión para los procesos de prácticas profesionales en el Tecnológico de Antioquia - Institución Universitaria. *En-Contexto Revista de Investigación En Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 3, 31–57.
- Acevedo Tarazona, Á., & Monsalve Flórez, J. A. (2022). Colombia in the international development of high quality accreditation in higher education. *Revista Perspectivas*, 8(1). <https://doi.org/10.22463/25909215.4070>
- Acuerdo 01 de 2020 CESU. (2020). Por el cual se definen el reglamento, las funciones y la integración del Consejo Nacional de Acreditación -CNA. *Consejo Nacional de Educación Superior*.
- Agustin, H. Y., & Permana, J. (2020a). Management of Facilities and Infrastructures for Improving the Learning Quality of Vocational High School. *Proceedings of the 3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.141>
- Agustin, H. Y., & Permana, J. (2020b). Management of Facilities and Infrastructures for Improving the Learning Quality of Vocational High School. *Proceedings of the 3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.141>
- Ali, S. A. B., Ahmad, M. N., Zakaria, N. H., Arbab, A. M., & Badr, K. B. A. (2018). Assessing quality of academic programmes: comparing different sets of standards. *Quality Assurance in Education*, 26(3), 318–332. <https://doi.org/10.1108/QAE-09-2016-0051>
- Aristizábal Giraldo, M. E. (2015). *Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia*. Universidad Pontificia Bolivariana.
- Balcero-Molina, A., Gabalán-Coello, J., & Vásquez-Rizo, F. (2022). Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior: falencias y propuesta de mejoramiento. *Praxis & Saber*, 13(34), e14084. <https://doi.org/10.19053/22160159.v13.n34.2022.14084>
- Bertalanffy, L. Von. (1956). *Teoría General de los Sistemas*.
- Betancourt, A. L. (1980). *La metodología de Sistemas y la solución de problemas sociales*.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1995). Más allá del dilema de los métodos. *Más Allá Del Dilema de Los Métodos. La Investigación En Ciencias Sociales*, 47–103.
- Cabral, A. P., & Huet, I. (2014). Assessment of Research Quality in Higher Education: Contribution for an Institutional Framework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1528–1532. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.429>
- Camargo, J., Córdoba, H., Quilaguy, D., & Ruiz, W. (2016). *Documento de líneas de investigación*.

- Campaña Vargas, L. J., & Gómez Salamanca, L. P. (2021). Concepciones y reflexiones sobre calidad, evaluación y acreditación institucional. *Signos*. <https://doi.org/10.15332/24631140.6348>
- Casallas Reyes, P., & Mauricio Gaona Páez, J. (2013). La cultura organizacional, factor crítico de éxito en procesos de gestión de la calidad y de acreditación institucional. *Revista SIGNOS -Investigación En Sistemas de Gestión*.
- Castaño Gutiérrez, V. (2014). *Propuesta de un modelo integral para la Universidad San Buenaventura seccional Medellín*. Universidad de San Buenaventura seccional Medellín.
- CNA. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*.
- CNA. (2016). *Manual capacitación de pares académicos*.
- CNA. (2020a). *Apreciación de condiciones iniciales de programas académicos e instituciones de educación superior*.
- CNA. (2020b, December 1). *Concepto de Calidad*. https://www.cna.gov.co/1779/w3-article-402543.html?_noredirect=1
- CNA. (2021). *Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de las instituciones de educación superior*.
- CNA. (2022). Actualización de los aspectos por evaluar para la autoevaluación con fines de acreditación en alta calidad de programas académicos. *Ministerio de Educación Nacional*.
- CNA. (2023). *Hitos históricos del CNA*. <https://www.cna.gov.co/portal/El-CNA/Hitos-del-CNA/>
- CNA. (2024). *Sistema Nacional de Acreditación en Colombia*. Consejo Nacional de Acreditación. <https://www.mineducacion.gov.co/CNA/1741/article-186365.html>
- Congreso de la República. (1992). *Ley 30, Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior*.
- Cortés, F. (2000). Algunos aspectos de la controversia entre investigación cualitativa e investigación cuantitativa. In *Argumentos* (Vol. 36, pp. 81–108).
- Decreto 1075. (2015). *Por el cual se adiciona el Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación, para reglamentar la Ley 1740 de 2014*.
- Decreto 1330 de 2019 (2019).
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. In *Inv Ed Med* (Vol. 2, Issue 7). www.elsevier.es
- El Observatorio de la Universidad Colombiana. (2022). Hora de replantear la acreditación de alta calidad. *II Foro Internacional Sobre El Aseguramiento de La Calidad de La Educación Superior*. <https://www.universidad.edu.co/hora-de-replantear-la-acreditacion-de-alta-calidad/>

- FAO. (2015). *Plantilla de buenas prácticas*.
- Galaz, C. A. (2014). *Evaluación y aplicación de un modelo de calidad a organismos de acreditación en Chile*.
- García, J. (2017). *La acreditación de alta calidad: estrategia de desarrollo de las instituciones de educación superior*.
- Gómez Campos, V. M., & Celis Giraldo, J. E. (2009). *Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior: consideraciones sobre la acreditación en Colombia* (Vol. 32, Issue 2). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551556266003>
- Gomez, V. M. (2016). *Crisis de sentido y falencias metodológicas del Sistema de Acreditación Colombiano*. www.universidad.edu.co
- Gómez, V. M., & Celis, J. E. (2009). *Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior: consideraciones sobre la acreditación en Colombia* *System quality assurance in higher education: Considerations for accreditation in Colombia*.
- González, I. B., & Ramírez, C. A. (2018). Articulación de los sistemas de calidad, Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y normas NTC - ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas. *Tendencias*, 19(1), 187. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.93>
- González Muñoz, I. B., & Ramírez, C. A. (2018). Articulación de los sistemas de calidad, Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y normas NTC - ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas. *Tendencias*, 19(1), 187. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.93>
- González-Campo, C. H., Murillo-Vargas, G., & García-Solarte, M. (2021). Efecto de la acreditación institucional de alta calidad sobre la gestión del conocimiento. *Formación Universitaria*, 14(2), 155–164. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000200155>
- Gregorutti, G. (2013). Acreditación de la universidad privada ¿es un sinónimo de calidad? *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 11, 123–139.
- Gutiérrez, T., Rivera, S. J., Robaina, R., & Mijares, L. (2019). Gestión de los procesos universitarios en el Centro de idiomas de la Universidad de Pinar del Río. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(1).
- Henry Díaz, J. H., & Downs Gordon, E. G. (2017). Impacto de la acreditación institucional en el fortalecimiento de los factores de planta física y recursos de apoyo académico en las Instituciones de Educación Superior en el Caribe Colombiano. *Tesis*.
- Hernández-Díaz, P. M., Polanco, J. A., & Castaño, S. M. (2020). ¿Do sustainability practices influence university quality? A Colombian case study. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 21(7), 1525–1543. <https://doi.org/10.1108/IJSHE-03-2020-0087>

- Interfacing. (2024). *Sistema de gestión de calidad (SGC)*.
<https://www.interfacing.com/es/sistema-de-gestion-de-calidad>
- ISO. (2015). *Norma técnica Colombiana NTC-ISO 9001*.
- Ley 115. (1994). *Ley General de Educación*.
- Lunarejo-López, D. J. (2021). Calidad Educativa en Educación Superior. *TecnoHumanismo*, 1(12), 90–101.
- Manuel-Bello, D., Cadillo-León, J., Cieza-Alarcón, M. D., Córdova-Blanco, D., Pango-Vildoso, G., & Díaz-Díaz, H. (2024). *Condiciones mínimas que se deben garantizar en la educación básica regular para brindar servicios con calidad y equidad: documento de trabajo*.
- Martín, M., & Rouhiainen, P. (2002). Estudios de caso sobre acreditación en Colombia, Hungría, India, Filipinas y Estados Unidos: tan similares, pero tan diferentes. *Primer Seminario Internacional: Educación Superior, Calidad y Acreditación*. Santafé, Colombia: Consejo Nacional de Acreditación Equidad y La Convivencia. Plan Decenal de Educación.
- Martínez, J., Tobón, S., & Romero, A. (2017). *Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina* (Vol. 17).
- Medina Orozco, L. A. (2022). La acreditación en alta calidad de la Educación Superior. Expectativas, efectos y retos. *Revista Electrónica En Educación y Pedagogía*, 6(10), 61–74.
- Mínguez Vallejos, R., & Díaz Manrubia, A. (2020). Repercusión de la acreditación institucional sobre la calidad de la universidad. Un estudio exploratorio. *Revista de Estudios y Experiencias En Educación*, 19(41), 107–123.
<https://doi.org/10.21703/rexe.20201941minguez7>
- Ministerio de Educación Nacional, & OCDE. (2016). *Education in Colombia*. OECD.
<https://doi.org/10.1787/9789264250604-en>
- Murillo, G., González, C., & Urrego, D. (2020). Transformación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia 2019-2020. *Educación y Humanismo*, 22(38). <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.38.3541>
- Osteochea. (2024). *Concepto definición / Universidad*.
<https://conceptodefinicion.de/universidad/>
- Paguay-Soxo1, P., & Buñay1, P. (2018). Evidence Control System for the process University Degree accreditation. *KnE Engineering*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.18502/keg.v1i2.1496>
- Palacios Olivera, S. P., & Sánchez Pinedo, L. D. (2020). La acreditación en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Superior Tecnológico Público “Víctor Raúl Haya de la Torre” Barranca. Región - Lima 2013. *IGOBERNANZA*, 3(12), 121–141.
<https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.89>

- Parra Ríos, S. I. (2021). *Incidencia de la sostenibilidad universitaria en la decisión de matrícula en los programas de pregrado de universidades del Valle de Aburrá*. Universidad Escuela de Ingenieros de Antioquia.
- Pedró, F., & Barlete, A. (2020). *La garantía de calidad y los criterios de acreditación en la educación superior. Perspectivas internacionales*.
- Peña, C. (2018). *¿Por qué importa la filosofía?*
- Portocarrero, L., Restrepo, J., & Arias, J. (2020). Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación superior de Colombia. *Formacion Universitaria*, 13(6), 37–50. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600037>
- RAE. (2023). *Definición de Educación Superior*. <https://dpej.rae.es/lema/educaci%C3%B3n-superior>
- Restrepo, L. M. (2019). Decreto 1330 para la calidad de la educación superior. *Universidad de Antioquia*. <https://acortar.link/2KhCzL>
- Rodríguez, D. J. (2008). *Buenas prácticas en el ámbito educativo y su orientación a la gestión del conocimiento*. XVII, N° 32, 29–48.
- Rubio Oca, J. (2007). *La evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aún por recorrer Palabras clave*.
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (1996). Metodología de la investigación. In *Edición McGraw-Hill*.
- Sebastián, J. (2003). *La dimensión internacional en los procesos de evaluación y acreditación de la Educación Superior*. Recuperado de http://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico9.pdf.
- SITEAL. (2019). *Educación superior*.
- Smith, H. (2006). *Evaluación de los procesos organizacionales como estrategia de intervención para el cambio organizacional Evaluation of the Organizational Processes as an Intervention Strategy for Organization Change*.
- Softgrade. (2023). *¿Qué es un sistema de gestión de calidad?* <https://softgrade.mx/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Soto-Montoya, M. (2021). Contribution of national accreditation systems to ensuring the quality of higher education institutions: a conceptual theoretical approach. *Formacion Universitaria*, 14(6), 119–134. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000600119>
- Suárez-Landazábal, N., & Espinosa, A. B. (2020). Effects of the evaluation and accreditation processes on academics. A case study of a colombian higher education institution. *Education Policy Analysis Archives*, 28, 1–34. <https://doi.org/10.14507/epaa.28.5353>
- Tariq-Zafar, S. M., Chaubey, D. S., & Al-Sarhani, Y. (2019). A Framework to Achieve Quality and Excellence in Higher Education: A Literature Review. *International Journal of*

Engineering and Management Research, 9(1), 141–152.
<https://doi.org/10.31033/ijemr.9.1.13>

Tünnermann, C. (2008). *La calidad de la educación superior y su acreditación: la experiencia Centroamericana* (Issue 2).

UNAM. (2024). *Teoría general de sistemas*.
http://www.sisal.unam.mx/labeco/LAB_ECOLOGIA/Ecologia_y_evolucion_files/XI.%20TEORIA%20GENERAL%20DE%20SISTEMAS.pdf

Universidad Tecnológica de Pereira. (2010, November 28). *¿Qué es la acreditación institucional?* <https://universidad.utp.edu.co/que-es-la-acreditacion-institucional/>

Varelo, A. R. (2003). *Hacia un modelo de aseguramiento de la calidad en la educación superior en Colombia: estándares básicos y acreditación de excelencia*.