ISSN 2602-8476

Carácter

UNIVERSIDAD DEL PACIFICO

4

UNIVERSIDAD DEL PACIFICO

ESCUELA DE NEGOCIOS

ECUADOR

Revista Carácter, diciembre 2016, Vol. 4, No.1
e-ISSN: 2602-8476, ISSN: 1390-7662
www.upacifico.edu.ec/revistacaracter
https://doi.org/10.35936/caracter.v4i1.26

Modelo de Gestión de la Calidad para Universidades Privadas de la ciudad de Guayaquil

Margarita Ayala Bolaños*
Universidad Del Pacífico

Recibido: junio 2016 / Aceptado: noviembre 2016 / Publicado: diciembre 2016

Resumen

El presente trabajo aborda la importancia de establecer un Modelo Gestión de la Calidad para las universidades privadas de la ciudad de Guayaquil, donde se exponen las variables más importantes para lograr la acreditación de las instituciones de educación superior, y la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo económico del país. Para esta investigación se utilizó metodología descriptiva, y el análisis de las variables de correlación a través del estadístico chi-cuadrado, de una muestra a la que se le aplicó un cuestionario, obteniéndose las variables más importantes para el diseño del modelo. Finalmente, se realizó una explicación de la importancia de cada una para el cumplimiento del modelo.

Palabras clave

Conocimiento, Internacionalización, Investigación, Tecnología, Autoevaluación de la Calidad Universitaria.

*Doctorado de Gestión Económica Global, Magister en Administración de Empresas, Economista, Directora de Acreditación y Evaluación de la UPACIFICO. margarita.ayala@upacifico.edu.ec

Forma sugerida de citar: Ayala,M. (2016). Modelo de Gestión de la Calidad para Universidades Privadas de la ciudad de Guayaquil, 4(1),157-190 https://doi.org/10.35936/caracter.v4i1.26
Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.

Abstract

This paper details the importance of establishing a Quality Management Model for private universities in Guayaquil. Important variables are presented to achieve the accreditation of higher education institutions and the training of professionals, contributing to the development of economic analysis in the country. A descriptive methodology is used and an analysis of the correlation variables, through the chi-square statistic, based on a questionnaire that was applied to a sample, obtaining the most important variables for the design of the model. Finally, the importance of each variable is explained, for the compliance of the model.

Key words

Knowledge, Internationalization, Research, Technology, University quality self-assessment.

Introducción

La evolución de la calidad ha transitado por un largo camino y cada vez se logra perfeccionar más. Empezó con la inspección en el siglo XIX, continuó con los controles estadísticos en la década de 1930, el aseguramiento de la calidad en la década de 1950 y la administración estratégica por calidad total en la década de 1990 y en el siglo XXI la era de la Innovación y tecnología (Cantú, 2011).

La calidad es coordinar, adecuar y producir. Coordinar implica que estén involucrados todos los departamentos de la organización. Adecuar significa diseñar, producir o entregar un producto o servicio sin defectos, sin fallas, sin errores, hecho con materias primas de calidad, producidos o entregados en un entorno de eficiencia y en forma oportuna. Se produce, contando con una imagen y empaque, características agradables que cumplan con las exigencias del consumidor final. Para lograr la calidad se requiere de procesos, servicios de soporte, laboratorios, ingenierías, entre otros.

Según Reeves & Bednar (1994), la evolución que ha sufrido la calidad en el tiempo permite establecer siete enfoques básicos en su definición:

- Calidad es excelencia.
- Calidad es valor.
- Calidad es conformidad con las especificaciones.

- Calidad es igualar o exceder las expectativas de los clientes.
- Calidad es eficiencia
- Calidad es eficacia
- Calidad es compromiso

La excelencia permea todas las actividades, agregando valor a cada elemento, cumpliendo con las especificaciones, logrando mejorar el producto o servicio, para igualar o exceder las expectativas del cliente, trabajando con eficiencia y eficacia en conjunto, y logrando un compromiso en toda la organización, de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.

Uno de los nuevos conceptos surgidos a partir de los cambios producidos en el mundo después de la segunda guerra mundial, es el de la educación con calidad total (TQE), implementada en la enseñanza americana, con el fin de cambiar el proceso educativo y mejorarlo. El reto consistía en aplicar las técnicas desarrolladas por Edward Deming en la educación. Los principios de la gestión de calidad total, que habían ayudado a las empresas japonesas y americanas a competir a nivel mundial serían los mismos principios para aplicar en la educación. La calidad de la educación, toma cada vez mayor importancia porque está relacionada directamente con la competitividad y el crecimiento económico de un país.

Para lograr el aseguramiento de la calidad en la educación superior se debe relacionar con una diversidad de metas, propósitos, objetivos y marcos metodológicos, que reflejan

distintos intereses y necesidades, y, por supuesto, la utilización de esos resultados para la mejora continua (CINDA, 2012).

El mejoramiento y aseguramiento de la calidad en la educación está unida a la existencia de procesos de evaluación interna y externa, que permiten conocer sistemáticamente el cumplimiento de los objetivos, metas y desviaciones del proyecto educativo de desarrollo institucional.

Las universidades generan impactos en el desarrollo económico y social. Además, hay que plantearse la necesidad de superar las deficiencias existentes en la gestión universitaria basándose en indicadores de calidad. En consecuencia, la interrogante principal que se plantea es:

¿Estructurar un modelo de gestión de la calidad para universidades privadas de la ciudad de Guayaquil que permita mejorar el nivel de los profesionales para su contribución al desarrollo económico del país?

Las siguientes interrogantes serían:

¿Contribuye la gestión del conocimiento a mejorar la calidad de las universidades?

¿Es significativa la gestión de autoevaluación para lograr la calidad de las universidades para formar profesionales altamente capacitados que aporten activamente a la sociedad?

¿Incide la gestión de la tecnología para lograr la calidad de las universidades para formar profesionales altamente capacitados que aporten activamente a la sociedad?

¿Es importante la gestión de la investigación para lograr la calidad de las universidades para formar profesionales altamente capacitados que aporten activamente a la sociedad?

¿Influye la internacionalización para mejorar la calidad de la universidad?

Con el desarrollo de estas interrogantes, los objetivos a demostrar en este estudio son: Proponer un modelo de gestión de la calidad para universidades privadas de la ciudad de Guayaquil, que permita mejorar el nivel de los profesionales para su contribución al desarrollo económico del país.

Con el modelo de gestión se podrá lograr los siguientes objetivos específicos:

a) Determinar cómo contribuye la gestión del conocimiento a mejorar la calidad de las universidades.

b) Identificar cómo la gestión de la autoevaluación sirve para lograr la calidad de las universidades que formen profesionales altamente capacitados que aporten activamente a la sociedad.

c) Establecer cómo incide la gestión de la tecnología para lograr la calidad de las universidades que formen profesionales altamente capacitados que aporten activamente a la sociedad.

d) Evaluar si es importante la gestión de la investigación para lograr la calidad de las universidades que formen profesionales altamente capacitados que aporten activamente a la sociedad.

e) Mejorar la gestión de internacionalización para lograr calidad de las universidades.

De esta manera, con este trabajo, se presenta un modelo de gestión de calidad para la educación universitaria. Esta investigación pertenece a los estudios descriptivos – correlacional. El diseño, procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos, en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional a explicativo (Hernández Sampieri, 2010).

El diseño de la investigación se caracteriza por ser descriptivo y explicativo; el tipo de análisis predominante es cualitativo-teórico, hasta la identificación de variables. Para analizar la relación de dependencia y/o independencia entre las variables cualitativas, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado de independencia. Esta prueba permite determinar si existe una relación entre las variables categóricas (cualitativas).

La Unidad de análisis son las universidades privadas de la ciudad de Guayaquil. (Zona 8 Guayaquil, Durán y Samborondón).

La población está formada por estudiantes y docentes de universidades privadas de la ciudad de Guayaquil. Con esta población definida se obtiene la muestra. En el trabajo de campo en la toma de la encuesta, el encuestado responde en cada pregunta para la demostración de las hipótesis con

cinco opciones teniendo entonces 300 unidades, lo que permite cumplir con holgura con lo exigido por la fórmula del tamaño de la muestra.

Muestra no probabilística, aleatorio simple, tomando en cuenta la población de una de las universidades privadas de la ciudad de Guayaquil.

$$n_0 = \frac{z^2 x\ pq}{e^2}$$

$$n_1 = \frac{n_0}{1 + \frac{n_{0-1}}{N}}$$

O

$$n = \frac{z^2 pq\ N}{Ne^2 + z^2\ pq}$$

$$n = \frac{1{,}96^2 x\ 0{,}5x\ 0{,}5\ x10.000}{10.000 + 0{,}056^2 + 1{,}96^2 x\ 0{,}5\ x0{,}5}$$

$$n = 300$$

El análisis corresponde a las variables con prueba no paramétricas, debido a la discrepancia entre la distribución, razón por la cual se aplicó el estadístico del Chi- cuadrado, como está indicado anteriormente.

Las pruebas no paramétricas no requieren que las muestras provengan de poblaciones con distribuciones normales o con cualquier otro tipo particular de distribución (Triola, 2012, pág. 676). En consecuencia, las pruebas de hipótesis no paramétricas suelen llamarse pruebas de distribución. En la mayor parte de ellas, los resultados estadísticos se derivan únicamente a partir de procedimientos de ordenación y recuento, por lo que su base lógica es de fácil comprensión. Además, cuando trabajamos con muestras

pequeñas, en las que se desconoce si es válido suponer la normalidad de los datos, conviene utilizar pruebas no paramétricas, al menos para corroborar los resultados obtenidos a partir de la utilización de la teoría basada en la normal.

Según criterios de selección de instrumentos, la recolección de datos se obtiene en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. Uno de los instrumentos para la recolección de datos es el propio investigador. En una investigación cualitativa se trabaja con múltiples fuentes de datos que pueden ser entrevistas, múltiples acciones directas, documentos, registros y artefactos, grupos de enfoque, anotaciones y bitácora de campo (Hernández Sampieri, 2010).

Para la investigación cuantitativa se realizó las técnicas de recolección de datos a través de la encuesta. Se aplicó una encuesta tomando en cuenta la finalidad de la investigación y las variables susceptibles de ser indagadas. Esta encuesta tuvo la ficha de opinión de expertos del instrumento, que calificaron el instrumento excelente, dado rangos resultantes promedio entre 84% y 85% de validación.

Con esta técnica se logra la recolección de información directa a los involucrados, a través de formularios que utiliza el investigador para obtener la información necesaria para la creación del modelo. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Las Variables definidas de la investigación son: Variable Independiente (X):

Modelo de gestión: Conocimiento, Tecnología, Autoevaluación, Internacionalización, Investigación. Variable Dependiente (Y): La Calidad.

Resultados del cuestionario

1. Sexo de los encuestados.

Tabla 1. Sexo de los encuestados
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
HOMBRES	212	70,7	70,7	70,7
MUJERES	88	29,3	29,3	100,0
Total	300	100,0	100,0	

De un total de 300 encuestados: 212 son hombres que equivalen al 70% y 88 son mujeres que equivalen al 29%.

2. Categoría del encuestado.

Tabla 2. Categoría del encuestado
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiante	150	50,0	50,0	50,0
	Docente	148	49,3	49,3	99,3
	11,00	2	,7	,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

De un total de 300 encuestados: 150 son estudiantes, que equivale al 50%, 148 son docentes que equivale a 49,3 % y 0,7 % no colocaron su categoría.

3. Nivel de estudios del encuestado.

Tabla 3. Nivel de Estudios del Encuestado.
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BACHILLER	5	1,7	1,7	1,7
	SUPERIOR	212	70,7	70,7	72,3
	MAESTRIA	69	23,0	23,0	95,3
	DOCTOR	14	4,7	4,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

De un total de 300 encuestados: 5 terminaron el bachillerato y están en proceso de ingreso a la universidad, 212 están estudiando una carrera, 69 tienen el grado de Maestría y 14 tienen el grado de Doctores.

4. Prueba de hipótesis de la variable Gestión del Conocimiento.

Tabla 4. Prueba Chi-Cuadrado a la variable de la Gestión del Conocimiento.
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,183[a]	36	,140
Razón de verosimilitudes	47,349	36	,098
Asociación lineal por lineal	,280	1	,597
N de casos válidos	300		

a. 35 casillas (71,4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,62.

En la Tabla 4, se puede apreciar que la coordenada calculada es 45,183 siendo menor que el punto crítico de la distribución de probabilidad y además la probabilidad asociada al estadístico Chi-Cuadrado cae en la región de aceptación de Ho. Demuestra que existe

relación entre las dos variables, por lo tanto, La Gestión del Conocimiento contribuye en la calidad de las universidades. A continuación la representación gráfica de la hipótesis para la variable Gestión del Conocimiento.

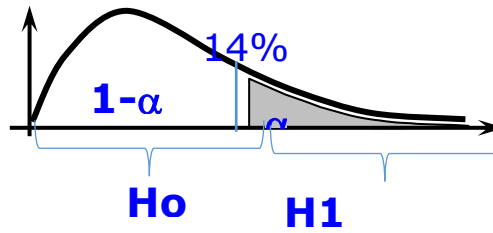


Figura 1. Representación gráfica de la hipótesis para la variable Gestión del Conocimiento.
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

5. **Prueba de hipótesis para la variable gestión de la tecnología.**
6.

Tabla 5. Prueba Chi-cuadrado para la variable Gestión de la Tecnología.
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,534[a]	36	,055
Razón de verosimilitudes	45,020	36	,144
Asociación lineal por lineal	,235	1	,628
N de casos válidos	300		

a. 31 casillas (63,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,74.

En la tabla anterior se puede apreciar que la coordenada calculada es 50,534 siendo menor que el punto crítico

de la distribución de probabilidad y además la probabilidad asociada al estadístico Chi-Cuadrado cae en la región de aceptación de Ho. Demuestra que existe relación entre las dos variables, por lo tanto La Gestión del Tecnología contribuye en la calidad de las universidades. A continuación la representación Gráfica de la Hipótesis para la variable Gestión de la Tecnología.

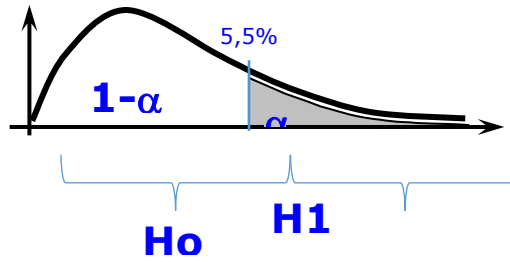


Figura 2. Representación gráfica de la hipótesis para la variable Gestión de la Tecnología.
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

6. Prueba de hipótesis para la variable gestión de la autoevaluación.

Tabla 6. Prueba Chi-cuadrado para la variable Gestión de la Autoevaluación.
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,588[a]	36	,094
Razón de verosimilitudes	58,596	36	,010
Asociación lineal por lineal	2,123	1	,145
N de casos válidos	300		

a. 30 casillas (61,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,91.

En la Tabla 6 se puede apreciar que la coordenada calculada es 47,588 siendo menor que el punto crítico de la distribución de probabilidad y además la probabilidad asociada al estadístico Chi-Cuadrado cae en la región de aceptación de Ho. Demuestra que existe relación entre las dos variables, por lo tanto, la Gestión de la Autoevaluación contribuye en la calidad de las universidades. A continuación, la representación Gráfica de la Hipótesis para la variable Gestión de la Autoevaluación.

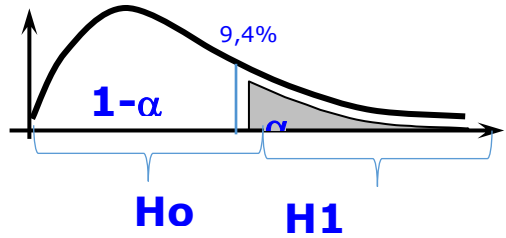


Figura 3. Representación gráfica de la hipótesis para la variable Gestión de la Autoevaluación.

Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

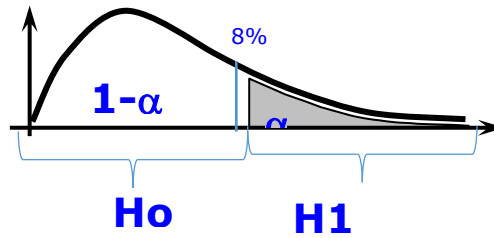
7. Prueba de hipótesis para la variable gestión de internacionalización.

Tabla 7. Prueba Chi-cuadrado para la variable Gestión de la Internacionalización.
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,387[a]	36	,081
Razón de verosimilitudes	60,893	36	,006
Asociación lineal por lineal	,005	1	,943
N de casos válidos	300		

a. 30 casillas (61,2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,85.

En la Tabla 7 y figura 4 se puede apreciar que la coordenada calculada es 48,387 siendo menor que el punto crítico de la distribución de probabilidad y además la probabilidad asociada al estadístico Chi-Cuadrado cae en la región de aceptación de Ho. Demuestra que existe relación entre las dos variables, por lo tanto, la Gestión de la Internacionalización sí contribuye en la calidad de las universidades. A continuación, la representación Gráfica de la Hipótesis



para la variable Gestión de la Internacionalización.

Figura 4. Representación gráfica de la hipótesis para la variable Gestión de la Internacionalización
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

8. Prueba de hipótesis para la variable Gestión de Investigación.

Tabla 8. Prueba Chi-cuadrado para la variable Gestión de la Investigación
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,917[a]	36	,074
Razón de verosimilitudes	52,483	36	,037
Asociación lineal por lineal	,195	1	,659
N de casos válidos	300		

a. 32 casillas (65,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,79.

Se puede apreciar que la coordenada calculada es 48,917 siendo menor que el punto crítico de la distribución de probabilidad y además la probabilidad asociada al estadístico Chi-Cuadrado cae en la región de aceptación de Ho. Demuestra que existe relación entre las dos variables, por lo tanto, la Gestión de la Investigación contribuye en la calidad de las universidades. A continuación, la representación Gráfica de la Hipótesis para la variable Gestión de la Investigación.

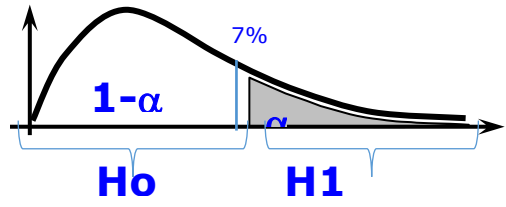


Figura 5. Representación gráfica de la hipótesis para la variable Gestión de la Investigación
Elaborado por: el autor. Fuente: el cuestionario

Figura 6. Modelo de Gestión de La Calidad IATIC

Gestión del Conocimiento

El conocimiento en las universidades modernas es el que se forma en las aulas, a través de la interacción docente, estudiante, tecnología, generando conocimiento independiente a través de procedimientos tecnológicos, procesos intelectuales, prácticas creativas. En las sociedades del conocimiento, los valores y las prácticas de creatividad e innovación desempeñan un papel importante (Ayala, 2016).

Las sociedades del conocimiento son sociedades en redes de cooperación que propician necesariamente una mejor toma de conciencia de los problemas mundiales, como: riesgos del medio ambiente, los riesgos tecnológicos, las crisis económicas y la pobreza; estos son elementos que se

pueden tratar mejor mediante la cooperación internacional y la colaboración científica. La noción de "sociedad del conocimiento" fue utilizada por primera vez en 1969. En ese tiempo un universitario, Peter Drucker, pronosticando la emergencia de una nueva capa social de trabajadores de conocimiento y la tendencia hacia una sociedad del conocimiento, indica que la sociedad será caracterizada por una estructura económica y social, en la que el conocimiento sustituye al trabajo, a las materias primas y al capital como fuente más importante de la productividad, crecimiento y desigualdades sociales.

La educación superior del siglo XXI será una puerta de acceso a la sociedad del conocimiento, quizá la puerta más importante por su situación privilegiada para la generación y transmisión del saber humano. En la sociedad del conocimiento, la universidad tradicional coexistirá armoniosamente con universidades virtuales y universidades corporativas de las empresas, creadas para satisfacer la demanda de educación permanente de las fuerzas de mercado laboral. Estas universidades poseen una fuerte base tecnológica, bajo el principio de llevar la educación al individuo y no el individuo a la educación. Las universidades tradicionales se enfrentarán cada vez más a una fuerte competencia por parte de estas organizaciones educativas de las empresas y el reto salta a la vista.

Para la Gestión del Conocimiento, las universidades del mundo trabajan elaborando modelos, quienes en su teoría de generación del conocimiento organizacional explican que la gestión del conocimiento (GC) se genera a partir de un proceso constituido por una conversión entre el conocimiento tácito y el explícito, es decir del conocimiento objetivo al subjetivo, de la experiencia al razonamiento. El conocimiento de las cosas no es el resultado de la iluminación o revelación, sino que es el resultado de una acción intencional por medio de la cual captamos las características de los hechos, fenómenos y acontecimientos que conforman lo que llamamos realidad; el acto del conocimiento supone construir, reconstruir y de-construir el mundo del cual formamos parte (Yuni & Urbano, 2006, págs. 14 y 17).

Gestión de la Tecnología

La tecnología es el conjunto de máquinas, conocimientos, herramientas, métodos orientados a satisfacer las necesidades a través de la producción de productos, servicios o procesos. La tecnología utiliza ideas, creatividad, intuición, inteligencia y visión para producir y distribuir eficientemente bienes y servicios que respondan a las necesidades de la sociedad. De la tecnología nace la innovación tecnológica, que consiste en articular capacidades de la empresa con las demandas del mercado. La capacidad de innovar tecnológicamente puede ser un elemento clave para el logro de una ventaja competitiva,

entonces la tecnología es un componente vital en la estrategia de cualquier organización (Solleiro & Castañón, 2008, pág. 407). Los sistemas y la tecnología de la información: el hardware, el software, las redes, la administración de base de datos, y otras tecnologías de procesamiento de información se han convertido en una necesidad estratégica de las organizaciones exitosas (O'Brien, 2003).

Hoy en día el manejo correcto de la gestión tecnológica en la universidad es imprescindible e inevitable, además de tener suficientes recursos tecnológicos para las demandas que exige la educación contemporánea. La preparación tecnológica de los estudiantes es vital para su supervivencia, porque es ahora prácticamente inherente al hombre mismo; ésta nace con la humanidad y evoluciona a pasos grandes. La educación superior no solo debe mostrar que las herramientas tecnológicas existen, sino además incentivar su uso en forma creativa entre los estudiantes y docentes, contribuyendo con la formación de futuros profesionales, con las competencias necesarias para integrarse al ejercicio profesional en cualquier contexto, sea en el ámbito local, nacional o internacional puesto que formamos parte de un mundo globalizado (Curiel, 2015).

La formación de competencias digitales es fundamental en el ámbito educativo, como una necesidad para la inclusión en la sociedad del conocimiento. Es manejada por los Ingenieros del Conocimiento que trabajan con expertos para capturar el conocimiento, y desarrollar el proceso

interactivo. Según Cabrero, en la Tecnología Educativa: "se insertan diversas corrientes científicas que van desde la física y la ingeniería hasta la psicología y la pedagogía, sin olvidarnos de la teoría de la comunicación" (2007, pág. 13). La introducción de una herramienta técnica no produce, necesariamente, modernización de las relaciones sociales en contextos de precariedad o pobreza. Lo que plantea un enorme desafío a las políticas educativas de las universidades es garantizar el acceso a lo digital, aulas virtuales y laboratorios altamente tecnificados, donde la información fluye interna y externamente, sea en internet o en la extranet, y con nuevas tendencias como el estudio a distancia. En definitiva, podemos decir que la tecnología es primordial en la educación universitaria. Cabrero dice: "la formación basada en la red se refiere a una modalidad formativa a distancia que se apoya en la red, y que facilita la comunicación entre el profesor y los alumnos según determinadas herramientas sincrónicas y asincrónicas de la comunicación" (Cabero, 2006, pág. 2).

Gestión de la Autoevaluación

La Gestión de la Autoevaluación es el riguroso proceso de análisis que una institución realiza sobre la totalidad de sus actividades institucionales o de una carrera, programa o posgrado específico, con amplia participación de sus integrantes, a fin de considerar los logros alcanzados, para mejorar la eficiencia institucional y mejorar la calidad académica.

A través de una Autoevaluación se está listo para la Acreditación. La Acreditación consiste en certificar la calidad de la universidad y sus carreras y programas. Con la autoevaluación se evalúa rigurosamente en base a estándares y criterios de calidad a nivel nacional e internacional; para esto se requiere que la universidad emprenda un proceso de autoevaluación interna y externa y lograr así la acreditación. La evaluación debe ser regular y cíclica; debe ser global; y debe tener doble propósito, asegurar la calidad y conseguir mejorar (De Miguel, 1991, pág. 78).

La Gestión de la Autoevaluación es concebida como un análisis del quehacer y el deber ser de la evaluación dentro de las instituciones. Hay una clara tendencia a instalar la idea de la autoevaluación, como una instancia sistematizada dentro de las instituciones; la autoevaluación se concibe como una herramienta que promueve la calidad de las instituciones, en tanto permite identificar sus fortalezas y debilidades. Con la autoevaluación se verifica que los procesos se estén cumpliendo y que los resultados logrados sean de alta eficiencia.

Gestión de la Internacionalización

Para la internacionalización de la educación superior, hay que repensar en la misión, visión y gestión universitaria, porque se describe como "el proceso de integrar una dimensión internacional, intercultural y global a los

objetivos, la enseñanza/aprendizaje, la investigación y las funciones de servicio de una universidad o sistema de educación superior" (Knight, 2014).

La Internacionalización de las universidades se logra a través de la movilidad de estudiantes y docentes. El incremento del flujo de estudiantes extranjeros hacia la universidad receptora es una de las preocupaciones en el proceso de internacionalización enmarcados en una competencia intensa de todas las universidades. Otro elemento importante en la gestión de la internacionalización es el dominio de una lengua extranjera de parte de los estudiantes, que favorezca la movilidad hacia países de distinta lengua. El uso del inglés alrededor del mundo como principal idioma de enseñanza, formación científica y académica, es el más usado para la internacionalización del conocimiento. Las universidades deben contar con programas que alienten la movilidad internacional, preparando a sus estudiantes para interactuar con diferentes culturas, ideas y valores.

La movilidad de estudiantes y docentes permite encontrar nuevas oportunidades de estudio e investigación. Así se forman las universidades corporativas; como su nombre indica, pertenecen a importantes conglomerados empresariales que requieren personal permanentemente actualizado con habilidades y competencias globales.

Los primeros pasos fueron dados en Europa, en la Declaración de Bolonia el 19 de junio de 1999, que estableció la importancia de la internacionalización de la

educación superior, donde alrededor de 50 países crearon un espacio europeo de educación superior, donde entre otros puntos claves se estableció un compromiso voluntario intergubernamental por cada país de firmar para reformar su propio sistema educativo (Eur-Lex, 2015).

La internacionalización de la educación superior, vista exclusivamente por los fenómenos de emigración e inmigración de estudiantes, es todavía la principal forma de exportación e importación de servicios educativos de tipo superior.

Otra forma de internacionalización son las redes de educación superior, constituidas por organizaciones, instituciones o asociaciones internacionales o multinacionales que conforman un conjunto integrado por diversas instituciones interrelacionadas entre sí de manera permanente, multidireccional, horizontal y autónoma. Las redes de educación superior pueden ser entendidas como grupos de universidades que se agrupan para lograr objetivos específicos vinculados al tema de Educación Superior.

En la Declaración de la Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe CRES 2008 a las Redes de Educación Superior se les considera interlocutores estratégicos y protagonistas en las propuestas de solución a problemas prioritarios de la región. Se les adjudica un relevante papel dada su vocación hacia la integración y la cooperación.

La Declaración dice: "Es mediante la constitución de redes que las instituciones de Educación Superior de la región pueden unir y compartir el potencial científico y cultural que poseen para el análisis y propuesta de solución a problemas estratégicos. Dichos problemas no reconocen fronteras y su solución depende de la realización de esfuerzos mancomunados entre las instituciones de Educación Superior y los Estados" (ISEALC, 2005).

Gestión de la Investigación

Una de las actividades académicas más importantes de las universidades es la relacionada con la gestión de la investigación; la investigación es el principal impulsor que genera el conocimiento. La investigación es una actividad compleja con procesos lógicos y epistemológicos que opera con la recopilación de datos significativos y datos no significativos para demostración de hipótesis, además con la investigación el individuo adquiere perfeccionar habilidades, destrezas, competencias. Yuni & Urbano (2006, pág. 44) dicen: La investigación permite conocer cada vez con mayor profundidad los elementos constitutivos de los fenómenos, merced a la mayor presión de los instrumentos de observación y medición, y a la disponibilidad de teorías más rigurosas.

La investigación es un proceso que, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar corregir o aplicar el conocimiento; por ser sistémica, genera

procedimientos, presenta resultados y llega a conclusiones (Tamayo, 2004, pág. 37).

El mantenimiento de la investigación requiere inversiones altas y costosas, para poder explotarlas se requieren laboratorios, bibliotecas e infraestructura de información.

Una manera de medir los resultados de las actividades de investigación y aplicación del conocimiento es a través de las publicaciones científicas, producciones de libros y las patentes registradas.

El apoyo del gobierno es importante en las investigaciones de gran inversión, los países ricos han establecido las llamadas incubadoras donde los investigadores desarrollan el nuevo conocimiento, con inversiones tanto públicas como privadas, con investigadores inclusive de diferentes universidades. La tendencia actual es jerarquizar a las universidades, en los rankings de universidades mundiales. Ahí, los países menos desarrollados escasamente se encuentran, porque sus universidades producen solo un mínimo porcentaje de los resultados de investigación del mundo.

Las publicaciones científicas constituyen la actividad intrínseca de los investigadores. La publicación representa un momento clave en la producción de conocimientos científicos, porque oficializa y da a conocer públicamente los resultados de las investigaciones, el conocimiento informal de un laboratorio es validado por otros miembros de la comunidad científica y penetra en el ámbito de la discusión pública al ser objeto de exámenes y discusiones.

Así como existe la brecha digital, existe la brecha científica de las universidades. Una de las causas de la brecha puede ser la falta de recursos pero también inciden los factores institucionales específicos, como no fomentar la investigación.

Para fortalecer la economía basada en el conocimiento y sus actividades fundamentales de investigación y desarrollo (I&D), muchos gobiernos de diferentes países han introducido varias políticas sobre tecnología y éstas se concentran en forma especial en un papel más activo de las universidades.

Conclusión

Presentar un Modelo de Gestión de la Calidad IATIC para las Universidades de la ciudad de Guayaquil que permita la acreditación nacional e internacional y asegurar la formación de profesionales altamente capaces para enfrentar los nuevos y cambiantes retos del entorno es de connotada importancia en este momento.

El modelo de gestión de la calidad IATIC, implica un cambio en los procesos de las actividades de las universidades, velando que las variables contribuyan al mejoramiento de la calidad académica y se mantengan en constante observación.

La gestión del conocimiento, la gestión de la internacionalización, la gestión de la tecnología, la gestión de la autoevaluación y la gestión de la investigación, deben estar en constante monitoreo a través de herramientas

apoyadas por las tecnologías, para que garanticen su efectividad en la calidad de los procesos de enseñanza en las universidades.

Además, las universidades deberán establecer planes de contingencia para cubrir fallas o eventualidades tanto externas como internas que lleguen a afectar a algunos de los procesos intervinientes en el Modelo de Gestión de Calidad, ya que el producto final del modelo es formar profesionales que ejerzan una influencia productiva, eficaz en el desarrollo del país.

Las universidades, con el departamento de control de la Calidad Académica en la institución, deben asegurar que todos los procesos tanto administrativos como académicos, donde esté involucrado todo el capital humano tanto administrativo, docentes, estudiantes y los externos, cumplan con todos los indicadores que conlleven al mejoramiento continuo de las universidades.

Las universidades son reguladas por entidades gubernamentales y por ley deben velar por la calidad de la educación. Sin embargo, la alternabilidad hizo que este control no se realizara sino en el 2008. Por lo que la institución al interior debe asegurar que los procesos se realicen a pesar del control externo.

Los costos del modelo son altos porque están ligados a mantener un personal capacitado en temas de calidad y estadísticas, así como la adquisición de Sistemas de Información Gerencial, que permitan el control y obtención de la información de una manera más ágil y oportuna.

Otros costos son mantener una planta docente altamente capacitada y laboratorios con tecnología de punta. La falta de control le ha costado al país retraso en tecnología, bajas tasas de graduación, altas tasas de deserción y bajo nivel de investigación y el bajo desarrollo económico.

Los costos de la aplicación del modelo IATIC demandan de un sistema general de eficiencia y control de costos de las universidades, donde cada departamento de la universidad cumpla con los indicadores y metas como parte de sus funciones, medidos a través de resultados y de evaluaciones de desempeño. Por lo que cada universidad demandará de un presupuesto en base a estándares y objetivos enlazados con el modelo IATIC.

VARIABLE	CONCEPTUALIZACION
Dependiente: Calidad en los procesos académicos y administrativos	Es el aseguramiento de la calidad de los procesos académicos y administrativos que realiza la universidad para formar profesionales.
Independiente: La gestión :	Son los principales factores de gestión para lograr la calidad de los procesos.
Gestión del Conocimiento	Gestión de las actividades que generan el conocimiento en las universidades.
Gestión de la Tecnología	Gestión de los sistemas de información que mejoran la innovación educativa para lograr calidad.
Gestión de la	Gestión de las actividades que se

Autoevaluación	encaminan a realizar el aseguramiento de la calidad a través de prácticas de auditoría interna y externa.
Gestión de la Internacionalización	Gestión de las actividades encaminadas a la internacionalización de la universidad como parte de mecanismo de retroalimentación de conocimiento internacional.
Gestión de la Investigación	Gestión de las actividades tendientes a incrementar la investigación en las universidades.

Como conclusión se resalta los siguientes aspectos:

- Concentrar las actividades de Gestión en las principales áreas de las universidades.
- Articular las actividades hacia el logro de la calidad de la educación superior.
- Conocer los principales indicadores que inciden mayormente en la calidad de la educación superior.
- Por último, el aporte principal de la investigación lo constituye el modelo de gestión de calidad presentado, que coordina cinco puntos principales en los cuales deben trabajar las universidades, por lo tanto, el modelo se convierte en una propuesta que permita a dichas universidades mejorar la gestión que trasciende en la calidad académica y culmina en profesionales altamente capacitados.

La Gestión del conocimiento tiene una incidencia transcendente en la calidad debido al aporte de los docentes y los estudiantes en la calidad de la Educación Superior.

Las universidades que no cuentan con tecnología actualizada, no pueden competir en este mundo globalizado; tampoco lo podrán hacer los profesionales que se forman en sus aulas, porque todo lo que ocurre en el mundo está relacionado con las nuevas tecnologías sino simplemente desaparece.

La internacionalización ha permitido el desarrollo de muchos países, al existir un intercambio cultural y de conocimiento. Enriquece al estudiante, que tiene una movilidad internacional, al conocer nuevas formas de vida en otros países, no solo de su interacción en el aula sino en el entorno, convirtiéndose en un estudiante global.

La autoevaluación es el aseguramiento de los procesos a nivel interno; si no hay un control, evaluación y correctivos de los procesos, no se puede lograr la calidad de la educación. En la Gestión de la Autoevaluación, se requiere la participación activa de todo el capital humano, de lo contrario, los resultados no son óptimos.

La investigación es la que lleva a una universidad a dar un aporte tangible a la sociedad, con proyectos de investigación transcendentes y productivos que permitan lograr mejorar el nivel de vida de la sociedad.

Referencias

Ayala, M. (2016). *Modelo de gestión de calidad para universidades privadas de la ciudad de Guayaquil - Ecuador.* (Tesis doctoral inédita). Universidad Nacional Mayor San Marcos. Lima.

Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad.* México: Mc Graw Hill.

Eur-Lex. (2015). The Bologna process: setting up the European higher education area. *EUR-Lex. Access to European Union Law*. Recuperado de: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV%3Ac11088

Cabrero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *RUSC Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1 (3), 1-10.

Cabrero, J. (2007). Tecnología educativa: su evolución histórica y su conceptualización. En J. Cabrero (coord.), *Tecnología Educativa* (págs. 13-28). Madrid: McGraw-Hill.

CINDA. (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica.* Santiago: RIL.

Curiel, C. (2015). Las nuevas tecnologías en la educación, evitan nuestra oxidación. *Iberoamérica divulga*, 27/2/2015. OEI, Organización de Estados Iberoamericanos. Recuperado de: http://www.oei.es/divulgacioncientifica/?Las-nuevas-tecnologias-en-la

De Miguel, F. & Rodríguez, S. & Mora, J. (coords.) (1991). *La evaluación de las instituciones universitarias.* Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Consejo de Universidades.

ISEALC, Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latin y el Caribe. (2005). Redes de Educación Superior. ¿Qué Son? *Educación Superior para Todos.* UNESCO IESALC. Recuperado de: http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2317&Itemid=795&lang=es

Knight, J. (2014). La internacionalización de la educación. *elButlletí. Publicación bimestral de AQU Catalunya,* 75 (Noviembre). Recuperado de: http://www.aqu.cat/elbutlleti/butlleti75/articles1_es.html#.WGPqxtLhB1s

O'Brien, J. (2003). *Sistemas de Información Gerencial.* Bogota: Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Reeves, C. & Bednar, D. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *The Academy of Management Review*, 19 (3), 419-445.

Solleiro, J. L. & Castañón, R. (coords.) (2008). *Gestión tecnológica: conceptos y prácticas*. México: Plaza y Valdés.

Tamayo, T. (2004). *El proceso de la investigación científica.* México DF: Limuasa.

Triola, M. (2012). *Estadística.* Londres: Pearson.

Yuni, J. & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar*. *Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación.* Vol.1. Córdoba: Brujas.