

Auditoría institucional de calidad. Una experiencia práctica

Institutional quality audit. A practical experience

Vizcaino - Figueroa, Juan José^{1,2*}; Rojas - Armijos, Nelly Gerardina¹

¹ Universidad Técnica de Cotopaxi

² <https://orcid.org/0000-0003-4346-4166>

* juan.vizcaino8079@utc.edu.ec

DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v7i3.1417>

Resumen

La Universidad Técnica de Cotopaxi viene implementando su Sistema de Gestión del Aseguramiento de la Calidad con base en cuatro procesos: auditoría del entorno de carreras y programas, auditoría de resultados de aprendizaje, evaluación integral del profesor y auditoría institucional. El objetivo de este trabajo es mostrar el marco metodológico utilizado y los resultados parciales de las fases que se han ejecutado hasta la fecha de presentación del mismo, sobre todo porque en este proceso se implementaron el sistema de indicadores de calidad, plataforma SiGAC, participación de pares externos y grupos focales de actores externos. Una de las apuestas de la Universidad Técnica de Cotopaxi es articular la autoevaluación que la realizan las dependencias administrativas y académicas con la auditoría de calidad que la lidera la Dirección de Aseguramiento de la Calidad apalancándose en el Banco de Evaluadores Internos que viene conformando desde hace dos años y en la conformación de comités de calidad en el que participan todos los grupos de interés internos. En tal sentido, se valora satisfactoriamente que para esta auditoría institucional de calidad se hayan conformado 17 comités de calidad con la participación de 74 personas, entre autoridades, estudiantes, docentes y personal administrativos, nueve evaluadores internos y cuatro pares externos de universidades públicas en el marco de los convenios específicos de cooperación en temas de calidad.

Palabras claves: autoevaluación, auditoría de calidad, aseguramiento de la calidad

Abstract

The Technical University of Cotopaxi has been implementing its Quality Assurance Management System based on four processes: audit of the career and program environment, audit of learning outcomes, comprehensive faculty evaluation, and institutional audit. The objective

of this work is to present the methodological framework used and the partial results of the phases that have been conducted up to the date of this presentation, especially since in this process, the quality indicator system, SiGAC platform, the participation of external peers, and focus groups of external stakeholders were implemented. One of the commitments of the Technical University of Cotopaxi is to articulate the self-evaluation carried out by the administrative and academic departments with the quality audit led by the Quality Assurance Department, utilizing the Bank of Internal Evaluators established over the past two years and the formation of quality committees in which all internal stakeholders participate. In this regard, it is satisfactorily valued that 17 quality committees have been formed for this institutional quality audit with the participation of 74 people, including authorities, students, faculty and administrative staff, nine internal evaluators, and four external peers from public universities within the framework of specific cooperation agreements on quality issues.

Keywords: self-assessment, quality audit, quality assurance

1. Introducción

La implementación progresiva del Sistema de Gestión del Aseguramiento de la Calidad (SiGAC) en la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), que fue aprobado por el Consejo Universitario mediante Resolución N.6 del 21 de junio de 2021, está generando resultados positivos en la gestión interna de la Universidad. El SiGAC tiene cuatro procesos de calidad: auditoría del entorno de carreras y programas, auditoría de resultados de aprendizaje, evaluación integral del profesor y auditoría institucional.

Tanto la auditoría del entorno de aprendizaje en carreras y programas como la auditoría de resultados de aprendizaje en carreras, significó la valoración de las fortalezas y necesidades que tienen dichas instancias para mejorar su gestión; y, a partir de los resultados obtenidos se generaron planes de mejora articulados a la planificación estratégica de la Universidad.

No obstante, es imperioso que se armonicen sus demandas con la dinámica de las dependencias centrales, cuyos principales roles son la regulación, instrumentación y coordinación de las actividades sustantivas de la institución, sobre todo, considerando que la UTC realizó una actualización de su estructura orgánica, estatuto y reglamento organizacional por procesos.

Con base en estos antecedentes, la UTC está desarrollando su auditoría institucional de calidad, la misma que cuenta con la inclusión de la opinión de grupos de interés externos: graduados, organizaciones sociales, empresas públicas y privadas y beneficiarios de los proyectos que la UTC ejecuta en territorio, que serán liderados por pares evaluadores externos, seleccionados de las instituciones de educación superior con las que suscribieron convenios específicos de colaboración en temas de calidad. Adicionalmente, está garantizado el acompañamiento del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), tal como se hizo en la auditoría de calidad de carreras. Los objetivos específicos que se propusieron son:

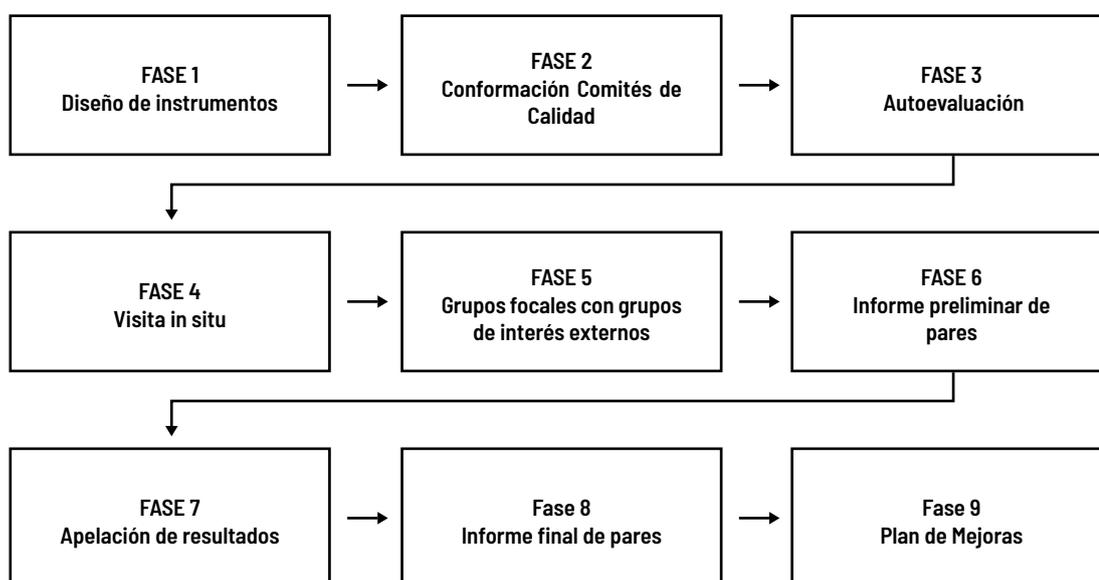
1. Conformar los comités de calidad de las dependencias centrales.
2. Determinar las fortalezas y oportunidades de las dependencias centrales.
3. Elaborar planes de mejora de las dependencias evaluadas.

4. Promover el uso de los indicadores del SiGAC para mejorar la gestión.
5. Institucionalizar las fuentes de información y evidencias que demanda el SiGAC.

2. Metodología

Para cumplir con los objetivos propuestos se propuso realizar el proceso en nueve fases (Ver Figura 1), para involucrar ordenadamente a todas las facultades, extensiones posgrado, direcciones generales y direcciones administrativas.

Figura 1: Fases de la auditoría de calidad institucional



3. Resultados

Este trabajo aporta con los resultados parciales que se han generado hasta la fase 4, describiendo cada una de ellas para que sirva como buena práctica de aseguramiento interno de la calidad.

FASE 1.

Diseño de instrumentos

En esta fase se elaboraron los instrumentos requeridos para todo el proceso de auditoría (modelo de evaluación, fichas de indicadores, formatos de informes, plataforma SiGAC) con base en los 86 indicadores que forman parte del SiGAC. Todos los indicadores tienen un diseño SMART, que se corresponden con la siguiente estructura:

- Función
- Tipo de proceso

- Proceso
- Dimensión
- Componente
- Descripción del indicador
- Periodicidad
- Variables
- Fuentes de información
- Fórmula de cálculo
- Evidencias
- Responsable del proceso
- Responsable de la fuente de información
- Responsable de la evidencia

Al ser el primer proceso de auditoría institucional con base en el sistema de indicadores del SiGAC, los resultados que se obtengan servirán como línea base para monitorear su mejora a lo largo del tiempo, porque la premisa es que detrás de cada resultado cuantitativo existe el respectivo análisis cualitativo del comportamiento del indicador, señalando fortalezas y oportunidades de mejora. Por ello, los indicadores se segmentan de acuerdo al grado de influencia que tiene cada dependencia en el comportamiento de las variables que lo conforman. De esta forma, se pudo plantear las fuentes de información institucionales que se requieren para evidenciar la existencia de cada dato.

Es importante señalar que los indicadores se propusieron con base en los métodos inductivo y deductivo, porque si bien la UTC cuenta con varias fuentes de información que apalancan la toma de datos, existen fuentes de información que deben ser generadas para obtener los datos requeridos para el cálculo de un determinado indicador, que por necesidades institucionales se requieren implementar y con este proceso de auditoría, se pretende que las dependencias debatan sobre los mecanismos institucionales que se deben generar para conseguirlos.

Los indicadores que están asignados a las facultades, extensiones y posgrado son los siguientes:

Tabla 1: Indicadores de facultades, extensiones y posgrado

Función	Indicador
Docencia	1. Número de ayudantes de cátedra 2. Porcentaje de cumplimiento de actividades docentes 3. Porcentaje de cumplimiento de acuerdos de las juntas de carrera 4. Promedio de horas de capacitación docente 5. Tasa de permanencia 6. Tasa de rendimiento estudiantil 7. Tasa de titulación
Investigación	1. Número de ayudantes de investigación 2. Número de proyectos formativos por líneas de investigación 3. Porcentaje de obtenciones vegetales registradas 4. Porcentaje de patentes/prototipos/software registrados 5. Tasa per cápita de artículos indizados 6. Tasa per cápita de obras relevantes publicadas 7. Tasa per cápita de ponencias presentadas

Vinculación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de ayudantes de vinculación 2. Número de convenios operativos 3. Número de programas de vinculación por carreras/programas 4. Número de programas de vinculación por líneas de investigación 5. Número de proyectos institucionales por programas de vinculación 6. Número de proyectos integradores por programas de vinculación 7. Número de Redes vigentes 8. Porcentaje de docente participantes en proyectos de vinculación 9. Porcentaje de docentes en programas de movilidad 10. Porcentaje de estudiantes en programas de movilidad 11. Porcentaje de estudiantes participantes en proyectos de vinculación 12. Promedio de beneficiarios por proyectos de vinculación
Condiciones institucionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Índice de aplicabilidad del modelo educativo

Fuente: Sistema de Gestión del Aseguramiento de la Calidad, UTC, 2021.

Las direcciones generales también tienen la responsabilidad de verificar el comportamiento de los indicadores de facultades, extensiones y posgrado de manera agregada, pero adicionalmente tienen los siguientes indicadores que son de su exclusiva competencia:

Tabla 2: Indicadores de las direcciones generales

Función	Indicador
Académica	<ul style="list-style-type: none"> Índice de actualización del sistema académico Índice de efectividad de la nivelación Número de nuevas carreras/programas Porcentaje de satisfacción con el servicio de bibliotecas Porcentaje de satisfacción de graduados Tasa de admisión Tasa de empleabilidad Tiempo promedio de respuesta a las observaciones de diseños y rediseños
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> Índice de actualización del sistema de investigación Número de líneas de investigación por carrera/programa Número de proyectos de innovación educativa por líneas de investigación Número de proyectos generativos por líneas de investigación
Vinculación	<ul style="list-style-type: none"> Índice de actualización del sistema de vinculación con la sociedad Número de eventos de educación continua realizados

Fuente: Sistema de Gestión del Aseguramiento de la Calidad, UTC, 2021.

En lo que respecta a las direcciones administrativas, tienen asignados indicadores que se relacionan con su aporte al SiGAC en procesos específicos de apoyo.

Tabla 3: Indicadores de las direcciones administrativas

Dependencia	Indicador
Dirección Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de cumplimiento del plan de adquisiciones 2. Porcentaje de cumplimiento del plan de construcciones 3. Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento 4. Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de laboratorios 5. Porcentaje de satisfacción con el equipamiento 6. Porcentaje de satisfacción con la infraestructura
Dirección de Bienestar Universitario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de docentes que utilizaron servicios de salud 2. Porcentaje de estudiantes con ayuda económica 3. Porcentaje de estudiantes con beca 4. Porcentaje de estudiantes que utilizaron servicios de salud 5. Porcentaje de personal administrativo que utilizaron servicios de salud 6. Porcentaje de satisfacción con los servicios de orientación profesional 7. Porcentaje de satisfacción con los servicios de salud
Dirección Financiera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje del presupuesto destinado a ayudas económicas 2. Porcentaje del presupuesto destinado a becas 3. Porcentaje del presupuesto destinado a equipos y materiales 4. Porcentaje del presupuesto destinado a formación y capacitación del personal administrativo 5. Porcentaje del presupuesto destinado a formación y capacitación docente 6. Porcentaje del presupuesto destinado a incentivos y/o reconocimientos 7. Porcentaje del presupuesto destinado a infraestructura
Dirección de Comunicación Institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Días promedio de actualización de la página web y redes sociales 2. Porcentaje de consultas resueltas 3. Porcentaje de satisfacción con la página web y redes sociales
Dirección de Talento Humano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de docentes con más de dos maestrías 2. Porcentaje del personal administrativo con incentivos y/o reconocimientos 3. Promedio de horas de capacitación del personal administrativo 4. Tasa de formación doctoral 5. Tasa de rotación del personal 6. Tasa de titularidad 7. Porcentaje de docentes con incentivos y/o reconocimientos 8. Porcentaje de docentes promovidos
Dirección de Tecnologías de la Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de incidencias resueltas 2. Porcentaje de satisfacción con los servicios informáticos 3. Porcentaje de satisfacción estudiantil con las aulas virtuales 4. Tiempo promedio de resolución de incidencias
Dirección de Aseguramiento de la Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Índice de actualización del sistema de gestión del aseguramiento de la calidad 2. Número de requerimientos de actualización del Estatuto 3. Porcentaje de comprensión de la política y objetivos de calidad 4. Porcentaje de cumplimiento de metas 5. Porcentaje de cumplimiento de planes de mejora 6. Porcentaje de cumplimiento de resultados de aprendizaje 7. Porcentaje de desempeño de las carreras/programas 8. Porcentaje de desempeño docente 9. Porcentaje de desempeño institucional 10. Porcentaje de satisfacción de grupos de interés internos y externos

Fuente: Sistema de Gestión del Aseguramiento de la Calidad, UTC, 2021.

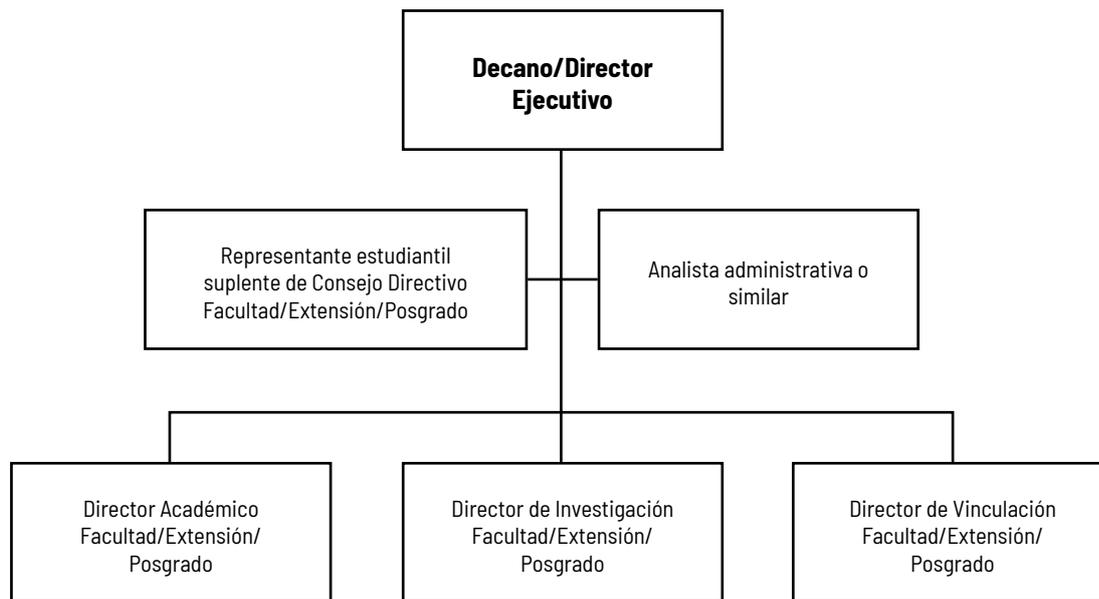
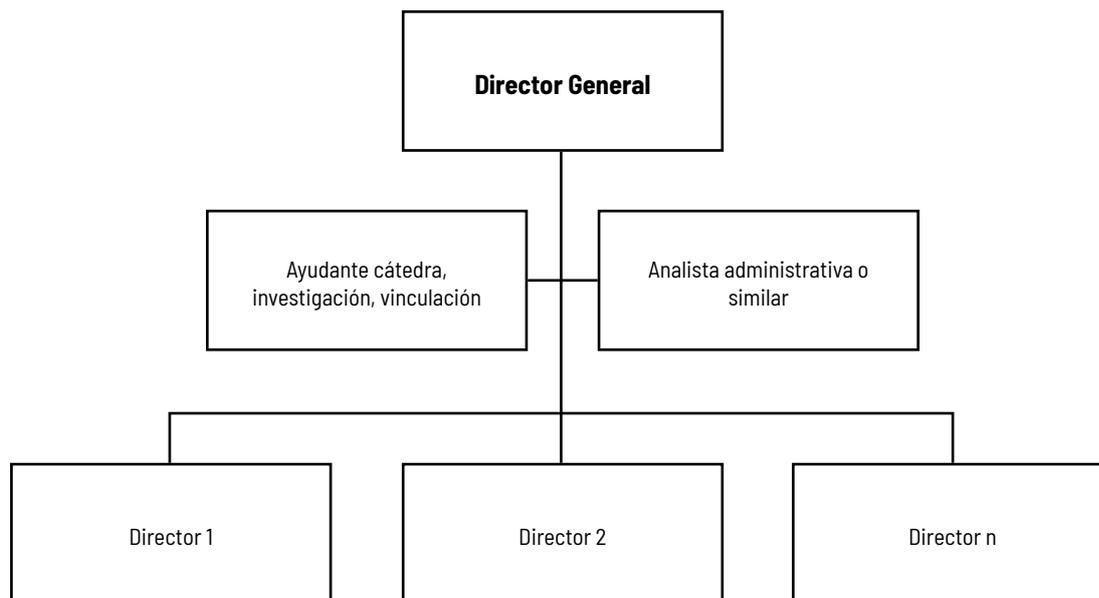
FASE 2.**Conformación de Comités de Calidad**

Los Comités de Calidad son uno de los elementos de gestión del SiGAC, por lo tanto, deben ser reconocidos formalmente por la instancia correspondiente, debido a que deben tener estabilidad en su integración para lograr la efectividad que se espera. No obstante, si por interés o necesidad institucional se requiere cambiar su conformación, debe ser la misma instancia que lo aprobó, la que realice dicho cambio. En ambos casos, la Resolución de conformación del Comité de Calidad debe ser notificada a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad para su registro.

Tabla 4: Comités de calidad de las facultades, extensiones, posgrado y direcciones generales

Comité de Calidad	Aprobado por
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	Consejo Directivo
Facultad de Ciencias Sociales, Artes y Educación	Consejo Directivo
Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas	Consejo Directivo
Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales	Consejo Directivo
Dirección Ejecutiva de Posgrado	Consejo Directivo
Dirección Ejecutiva de la Extensión Pujilí	Consejo Directivo
Dirección Ejecutiva de la Extensión La Maná	Consejo Directivo
Dirección General Académica	Consejo Académico
Dirección General de Investigación	Consejo Académico
Dirección General de Vinculación	Consejo Académico

La estructura de los comités de calidad de facultad, extensión, posgrado se presenta en la Figura 2 y los comités de direcciones generales en la Figura 3. Es importante señalar que, debido a la implementación progresiva de la nueva estructura orgánica, los comités de las direcciones generales deberán ser conformados nuevamente, una vez que se cubran las vacantes de las unidades que dependen de cada una.

Figura 2: Estructura del Comité de Calidad de Facultad/Extensión/Posgrado**Figura 3:** Estructura del Comité de Calidad de las Direcciones Generales

En el caso de las direcciones administrativas, cada Comité fue conformado por al menos dos personas designadas por el Director de la unidad correspondiente, considerando que en ninguno de ellos debía participar el Director.

Gracias a esta estructuración de los comités, se promueve la aplicación del principio de calidad declarado en el artículo 93 de la Ley Orgánica de Educación Superior con respecto a la construcción colectiva de la cultura de calidad con la participación de todos los estamentos universitarios.

De esta forma, en la auditoría institucional de calidad participan 42 personas en los comités de facultades, extensiones, posgrado, 18 en los comités de las direcciones generales y 14 en las direcciones administrativas.

FASE 3.**Autoevaluación**

Cada Comité tuvo la responsabilidad de realizar la autoevaluación de su dependencia con base en los lineamientos de la DAC, para lo cual debieron recabar y analizar toda la información disponible para generar las fuentes de información solicitadas por el SiGAC.

La autoevaluación se realizó en la plataforma informática que se diseñó para tal efecto, teniendo tres momentos de operación:

Primer momento

Carga de fuentes de información y datos para el cálculo de indicadores por parte de los comités de calidad de facultades/extensiones/posgrado.

Segundo momento

Carga de fuentes de información y datos para el cálculo de indicadores por parte de los comités de calidad de las direcciones generales y administrativas. Adicionalmente, en este momento se realizó la validación de la información generada en el momento 1.

Tercer momento

Verificación de los equipos de evaluadores internos a la información generada en el momento 2.

FASE 4.**Visita in situ**

Para la visita in situ y verificación del momento 3 se conformaron comités de pares, considerando el Banco de Evaluadores Internos de la UTC y los convenios específicos de colaboración para temas de calidad suscritos con universidades públicas. Mientras se realizaba la fase de autoevaluación, se diseñó un curso de formación de pares académicos en la plataforma Moodle, considerando que los pares son actores claves para el aseguramiento de la calidad en la educación superior.

Por ello, es importante que adicionalmente a sus competencias profesionales, técnicas y humanas, los pares dominen asuntos concernientes a la calidad, para que su desenvolvimiento se realice en los términos normativos, procedimentales y éticos, aplicables a su rol en los procesos que les competen. En tal sentido, el curso aportó con un marco conceptual de la calidad, desde diferentes aristas, que permitan entender las dinámicas que las instituciones de educación superior adoptan para asegurar la calidad de sus procesos.

FASE 5.**Grupos focales con grupos de interés externos**

Si bien esta fase no se realizó hasta la presentación de este trabajo, su planificación está dentro de lo previsto. Para ello, se conformaron cuatro grupos focales de actores externos con el objetivo de indagar las percepciones y recoger sus necesidades y expectativas con el quehacer universitario.

Tabla 5: Grupos focales para entrevistarse con pares externos

Grupo de interés	Responsable del grupo	Función SiGAC
Graduados de grado y posgrado	D.G. Académica	Docencia
Empresas públicas/privadas y beneficiarios de proyectos de investigación	D.G. de Investigación	Investigación
Organizaciones sociales y beneficiarios de proyectos de vinculación	D.G. de Vinculación	Vinculación
Estudiantes y docentes	DAC	Condiciones institucionales

4. Conclusiones

La Universidad Técnica de Cotopaxi afianza sus procesos internos para el aseguramiento de la calidad, puesto que con la auditoría institucional de calidad se ejecutan las herramientas pendientes de aplicación: sistema de indicadores, plataforma SiGAC, pares externos y grupos focales de actores externos.

Se conformaron 17 comités de calidad con la participación de 74 personas, entre autoridades, estudiantes, docentes y personal administrativos y cuatro pares externos de universidades públicas en el marco de los convenios específicos de cooperación en temas de calidad. De acuerdo a la planificación de la auditoría se espera contar con los planes de mejora hasta octubre de 2023.

Como la auditoría institucional de calidad no terminó de implementarse hasta la presentación de este trabajo, no se pueden sacar conclusiones finales del proceso, no obstante, varios son los beneficios que se están evidenciando institucionalmente: a) la discusión y apropiación de los indicadores de gestión que forman parte del SiGAC por parte de autoridades, docentes, estudiantes y personal administrativo, puesto que al ser todos de orden cuantitativo, han promovido la reflexión sobre la importancia de las variables que lo componen y de la calidad de fuentes de información que se deben elaborar, b) la relaciones de cooperación interinstitucional con otras universidades para el intercambio de pares, c) la sistematización y repositorio de información generada en una plataforma diseñada para los procesos de autoevaluación, d) la consolidación del banco de evaluadores internos, y e) la inclusión de grupos de interés externos para recabar sus expectativas con respecto al quehacer universitario.

Con base a los resultados que se obtengan al finalizar el proceso de auditoría institucional, se podrá hacer una valoración completa del aporte que ha tenido el SiGAC en la dinámica institucional para asegurar la calidad de sus procesos académicos y administrativos.

5. Referencias Bibliográficas

- Adot, Esther (2019). Sistema de gestión interna de la calidad. Aspectos previos, diseño, implantación y revisión. Oberta UOC Publishing, SL. Barcelona.
- AENOR - Agencia Española de Normalización y Certificación. (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Norma Española UNE-EN ISO 9001.
- Asociación Europea para la Calidad de la Educación Superior (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA). (2015). Guías y estándares para la garantía de calidad en instituciones de educación superior. https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf
- Comet, N. (2019). Modelos para la gestión interna de la calidad en la educación superior. Oberta UOC Publishing, SL. Barcelona.
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2018). Política de evaluación institucional de universidades y escuelas politécnicas en el marco del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior. Quito, Ecuador.
- De la Orden, A. (2009). Evaluación y calidad: análisis de un modelo. Revista Estudios sobre Educación, 16, 17-36.
- Garzón, A. (2019). Evaluación de la calidad de la educación: evidencias e indicadores. Universitat Oberta de Catalunya.
- Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior. (2018). Publicada en el Registro Oficial No.297 del 2 de agosto de 2018.
- Prades, A. (s/f). La evaluación del impacto de los procesos de evaluación de la calidad. Oberta UOC Publishing, SL. España.
- Rodríguez, S. (2013). La evaluación de la calidad en la educación superior. Fundamentos y modelos. Editorial Síntesis. España.
- Universidad Técnica de Cotopaxi. (2021). Sistema de Gestión del Aseguramiento de la Calidad. Resolución N.6 del Honorable Consejo Universitario del 21 de junio de 2021.

Recibido: 19 de abril de 2023

Aceptado: 29 de junio de 2023

