

**CIENCIAMATRIA**

**Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología**

Año X. Vol. X. N°19. Julio - Diciembre. 2024

Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

[DOI 10.35381/cm.v10i19.1381](https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1381)

## **Dimensiones e indicadores para el diagnóstico de la calidad de las universidades**

### **Dimensions and indicators for diagnosing the quality of universities**

David Andrés Flores-Torres

[david.flores@cordillera.edu.ec](mailto:david.flores@cordillera.edu.ec)

Instituto Universitario Cordillera, Quito, Pichincha

Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1574-0154>

María-de-Lourdes Artola-Pimentel

[lourdes.artola@umcc.cu](mailto:lourdes.artola@umcc.cu)

Universidad de Matanzas, Matanzas, Matanzas

Cuba

<https://orcid.org/0000-0002-6609-7701>

Lourdes Tarifa-Lozano

[lourdes.tarifa@umcc.cu](mailto:lourdes.tarifa@umcc.cu)

Universidad de Matanzas, Matanzas, Matanzas

Cuba

<https://orcid.org/0000-0002-8367-5710>

Recepción: 10 de marzo 2024

Revisado: 15 de mayo 2024

Aprobación: 15 de junio 2024

Publicado: 01 de julio 2024

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar las dimensiones e indicadores para el diagnóstico de la calidad de las universidades. La investigación se desarrolló desde el paradigma positivista y desde la perspectiva cuantitativa, mediante la búsqueda, recolección y análisis crítico documental, referencial bibliográfico, en este sentido, desde un diseño bibliográfico de tipo documental. Lo analítico-sintético, se fundamentó en descomponer mentalmente el sistema estudiado en varios compendios para poder llegar a la producción de nuevo conocimiento. Se recurrió, al método inductivo-deductivo. Se concluye que, las universidades están adoptando diversas tendencias en la gestión de la calidad para asegurar la excelencia educativa y la satisfacción de los estudiantes. Entre estas tendencias se incluyen la implementación de sistemas de gestión de la calidad basados en normativas internacionales, el enfoque hacia la mejora continua mediante retroalimentación constante y la participación de toda la comunidad universitaria en procesos de evaluación y aseguramiento.

**Descriptores:** Control de calidad; indicadores educativos; enseñanza superior. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the dimensions and indicators for the diagnosis of university quality. The research was developed from the positivist paradigm and from the quantitative perspective, through the search, collection and critical documentary analysis, bibliographic reference, in this sense, from a documentary-type bibliographic design. The analytical-synthetic aspect was based on mentally breaking down the system studied into various compendiums in order to arrive at the production of new knowledge. The inductive-deductive method was used. It is concluded that universities are adopting various trends in quality management to ensure educational excellence and student satisfaction. These trends include the implementation of quality management systems based on international standards, the focus on continuous improvement through constant feedback, and the active participation of the entire university community in evaluation and assurance processes.

**Descriptors:** Quality assurance; educational indicators; higher education. (UNESCO Thesaurus)

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

## **INTRODUCCIÓN**

Desde los años 1980 la educación superior a nivel internacional experimentó importantes transformaciones, se pasó de universidades elitistas a universidades de masas con un incremento de la tasa de cobertura, de la cantidad de instituciones y de la planta docente. Este crecimiento impuso retos importantes a las universidades, las cuales deben implementar sistemas que le permitan evidenciar altos niveles de calidad y rendir cuenta de sus procesos a la sociedad y organismos reguladores ya sean nacionales o internacionales (Garzón, 2018).

En este sentido, Pérez López (2023) destaca que:

Cuando se habla de calidad en educación superior, el término está estrechamente ligado con el de pertinencia, inclusive al punto de que no se puede hablar de educación de calidad sin que esta sea también pertinente, o de educación pertinente sin que esta sea de calidad. (p. 260).

Por consiguiente, en el estudio de la gestión de la calidad se identifican varias tendencias fundamentales. El control de la calidad se basa en los mecanismos establecidos por los sistemas nacionales de educación superior para que las instituciones alcancen un nivel establecido de calidad. Esto se sustenta en estándares y medidas de control que establecen los organismos reguladores sobre lo que ellos consideran como un nivel o estándar adecuado de calidad. En otras palabras, se trata de que las expectativas de desempeño de estos organismos se hagan reales y cumplibles por todas las instituciones de educación superior.

En este ámbito, los autores Bernate et al. (2020) consideran que bajo este enfoque se priorizan los procesos de fiscalización y control en la generación del conocimiento y, además, el control de la calidad se convierte en un mecanismo de defensa entre los países y en el ámbito internacional. Estos autores exponen que el control de la calidad transita por etapas como la de negociar y establecer estándares a cumplir, instaurar los estándares, vigilancia y control de cumplimiento de los indicadores y política de incentivos a los que cumplen con los estándares preestablecidos.

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

Igualmente, la tendencia sobre mejora de la calidad ha sido tratada por autores como Álvarez et al. (2021), Botello et al. (2022), y Cardoso (2022) que consideran que en la educación superior la mejora de la calidad significa una estrategia importante para elevar los estándares de desempeño. Plantean que puede alcanzarse integrando los resultados de una evaluación externa y un paradigma de cambio enfocado a la excelencia. Este enfoque de mejora de la calidad de la educación superior se sustenta en el reconocimiento de que la calidad es responsabilidad de las instituciones y, por ende, ellas tienen que planear, desarrollar y aplicar estrategias eficaces e instrumentos de regulación interna para alcanzar estándares superiores de calidad. Además, se deben integrar los enfoques de evaluación, gestión de la calidad y control interno para conformar un modelo de mejora de la calidad universitaria (López et al., 2020).

En este mismo orden de ideas, el análisis de la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior se relaciona con el aseguramiento de la calidad. Molina & Letelier (2020) consideran que para que este proceso se lleve a cabo es necesario que exista una adecuada interrelación entre el Estado y las instituciones de educación superior para garantizar un desarrollo óptimo del sistema y las instituciones. Por medio del aseguramiento de la calidad se pueden satisfacer las necesidades de desarrollo de la sociedad, ser más eficientes en la utilización de los recursos asignados y dar garantías a la sociedad.

Por consiguiente, en determinados momentos el aseguramiento de la calidad de la educación superior se ha vinculado con los elementos del proceso de formación, currículo y claustro docentes, es decir, asociado a la calidad de los programas, conocidos también como oferta académica. En otros momentos este enfoque ha estado más centrado en el contexto que rodea a las instituciones de educación superior o, lo que es lo mismo, asociado a la formación de los estudiantes para que respondan a los requerimientos y necesidades del mercado laboral, conocido como la demanda (Vilca et al, 2024).

Además, la evaluación y acreditación de la calidad de las instituciones están frecuentemente interrelacionadas con el aseguramiento de la calidad. Aunque la mayoría de las agencias de acreditación a nivel internacional abordan el paradigma del

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

aseguramiento de la calidad, sus modelos suelen estar más enfocados en la evaluación y acreditación que en garantizar una mejora continua de la misma.

Por esta razón, la acreditación en la educación superior ha experimentado un notable auge en los últimos años, siendo sus causas dependientes de los contextos socioeconómicos y culturales de cada país. Por ejemplo, en Europa, este crecimiento se debe principalmente al aumento en el número de universidades, la falta de recursos y la mayor autonomía de las instituciones. En contraste, en Latinoamérica, el auge está impulsado por el crecimiento del sector privado en la educación superior y la ausencia de mecanismos efectivos que garanticen la calidad de las instituciones (Guzmán & Guevara, 2022).

En este contexto, el estudio de los aportes teóricos sobre la gestión de la calidad en la educación superior ha permitido identificar diversas limitaciones, entre las que se pueden señalar:

- Los estudios sobre gestión de la calidad de la educación superior han tenido una marcada tendencia al análisis de esta desde mecanismos e instrumentos empleados en el sector empresarial. Esto ha provocado que se asuma la universidad como una empresa y a sus estudiantes como clientes, aspecto que incide directamente en el diseño de políticas de algunas instituciones de educación superior.
- Otro grupo de autores analizan la gestión de la calidad desde la acreditación de ésta por organismos reguladores, ya sean nacionales o internacionales y resaltan que la evaluación externa es la mejor vía para rendir cuentas de los estándares de calidad educativa a la comunidad. Sin embargo, esto limita el alcance de la gestión de la calidad a las tendencias de los organismos reguladores y no en función de lo que la sociedad espera de las universidades.
- No existen modelos propios en Ecuador para la gestión de la calidad de las instituciones de educación superior, estas se rigen por los modelos de evaluación y acreditación de la calidad establecidos por el CACES. Estos modelos son desarrollados para la evaluación y acreditación de la calidad de la educación

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

superior, es decir se centran en evaluar estándares de calidad, pero no abordan todos los procesos de la gestión de la calidad.

Estas limitaciones identificadas impiden que las instituciones de educación superior puedan desarrollar la gestión de la calidad y proyectar estrategias de mejora que les permitan elevar su pertinencia social y la satisfacción de las necesidades de desarrollo socioeconómico de la sociedad ecuatoriana. Por ello, luego del planteamiento formulado por los investigadores, el objetivo general de la investigación es determinar las dimensiones e indicadores para el diagnóstico de la calidad de las universidades.

## **MÉTODO**

La investigación se desarrolla desde el paradigma positivista y desde la perspectiva cuantitativa, mediante la búsqueda, recolección y análisis crítico documental, referencial bibliográfico, en este sentido, desde un diseño bibliográfico de tipo documental, los investigadores realizaron un proceso investigativo en donde la población de estudio, se fundamentó básicamente en documentos escritos como trabajos arbitrados e indexados, además se consideró el análisis de contenido de la información recopilada, lo que permitió la formulación de resultados. Lo analítico–sintético, se basó en descomponer mentalmente el sistema estudiado en varios compendios para poder llegar a la producción de nuevo conocimiento, desde la deliberación crítica, se construyó el método de análisis del fenómeno de estudio, lo que llevó a la producción de información relevante (Rodríguez y Pérez, 2017). Se recurrió, además, al método inductivo-deductivo, el cual propone que para hallar una verdad se deben escudriñar los hechos y no basarse en meras especulaciones, igualmente de partir de afirmaciones generales para llegar a específicas. (Dávila, 2006).

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

## **RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego del desarrollo del método planteado.

La gestión de la calidad en las universidades es fundamental para asegurar la excelencia académica y administrativa, lo que repercute directamente en la formación integral de los estudiantes. Implementar sistemas de gestión de la calidad permite estandarizar procesos, mejorar la eficiencia en la entrega de servicios educativos, y garantizar que los programas académicos se ajusten a las necesidades del entorno social y económico.

En este sentido, el control de la calidad en las universidades es vital para garantizar que los procesos académicos, administrativos y de investigación se ejecuten conforme a los estándares previamente establecidos. A través de la supervisión y verificación continua, el control de calidad asegura que las desviaciones o fallas se detecten de manera oportuna, permitiendo tomar acciones correctivas y preventivas. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también asegura que los estudiantes reciban una educación de alto nivel, alineada con los requerimientos del mercado laboral y las normativas educativas (Alarcón & Dzimińska, 2023). A largo plazo, el control de calidad contribuye a mantener el prestigio y la competitividad de la universidad.

Así mismo, la mejora de la calidad en las universidades es crucial para asegurar que la educación, la investigación y los servicios administrativos evolucionen continuamente en respuesta a las demandas sociales, tecnológicas y del mercado laboral. Mediante la implementación de procesos de mejora continua, las universidades pueden actualizar sus planes de estudio, incorporar nuevas metodologías pedagógicas, y optimizar el uso de recursos, elevando el nivel de formación y preparación de los estudiantes. Esto no solo beneficia a la comunidad universitaria, sino que también refuerza la capacidad de las instituciones para responder a los desafíos globales y mantenerse competitivas (Espino et al., 2023).

Además, la mejora de la calidad impulsa la innovación dentro de las universidades, al fomentar una cultura de evaluación constante y adaptación. Al identificar y corregir

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

deficiencias en los programas académicos y procesos administrativos, las universidades no solo logran cumplir con los estándares de acreditación, sino que también fortalecen su reputación a nivel nacional e internacional. Esta capacidad de adaptarse y mejorar garantiza que las universidades sigan siendo relevantes y eficaces en su misión de generar conocimiento, formar profesionales competentes y contribuir al desarrollo de la sociedad. En este orden de ideas, las dimensiones pueden contener o englobar una serie o sistema de indicadores, considerándose algunos aspectos que los delimitan, tales como: su contenido, el alcance del estudio, el tipo de información que se busca (Hernández et al., 2020).

A continuación, en la Tabla 1, 2, 3 y 4 se presenta una serie de planteamientos que involucran un conjunto de dimensiones e indicadores, que contribuirán al diagnóstico de la calidad de las universidades.

**Tabla 1.**

Indicadores y criterios de medida de la variable de investigación de la dimensión “Planificación de la calidad”.

<b>Indicadores</b>	<b>Criterios de medida</b>
Política de calidad: documento oficial de una organización que establece su compromiso y enfoque hacia la calidad en productos o servicios. Define objetivos generales y principios para asegurar que se cumplen los estándares de calidad esperados, guiando las decisiones y acciones dentro de la empresa	Las políticas de calidad están definidas en la institución y son conocidas por todos los actores
	Reconocimiento por parte de los actores de los objetivos institucionales.
Liderazgo y toma de decisiones: capacidad de influir, motivar y guiar a un grupo de personas hacia el logro de objetivos comunes. Implica ejercer autoridad, inspirar confianza y facilitar la colaboración. Toma de decisiones: proceso de seleccionar una opción entre varias alternativas para resolver un problema o alcanzar un objetivo. Involucra evaluar información, considerar consecuencias y elegir la mejor acción posible.	Liderazgo para la calidad de los directivos.
	Toma de decisiones con información relevante (información fundamentada científicamente).
Identificación de necesidades: determinación de las expectativas de los actores (estudiantes y comunidad)	Están identificadas las necesidades de los estudiantes y la comunidad
Procesos organizacionales: conjuntos de actividades interrelacionadas que transforman insumos en resultados,	Definición de los procesos organizacionales.

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

con el objetivo de generar valor. Siguen una secuencia lógica y estructurada para cumplir metas específicas. Son esenciales en la operación eficiente de organizaciones y sistemas.	Identificación de las actividades críticas de cada proceso.
---	---

**Elaboración:** Los autores.

**Tabla 2.**

Indicadores y criterios de medida de la variable de investigación de la dimensión “Evaluación de la calidad”.

Indicadores	Criterios de medidas
Mecanismos de evaluación: herramientas y métodos utilizados para medir el desempeño, la eficacia o el cumplimiento de ciertos criterios en un proceso o actividad. Permiten identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.	Existencia de instrumentos para la evaluación de la calidad.
Satisfacción de los clientes: percepción positiva o negativa que tienen los actores sobre la calidad de un producto o servicio tras su uso. Refleja el grado en que se cumplen sus expectativas.	Evaluación de la satisfacción de los estudiantes Evaluación de la satisfacción de los docentes.
Competencias de los actores: conocimientos, habilidades y actitudes de los actores.	Determinación de las competencias de los directivos, docentes y trabajadores.

**Elaboración:** Los autores.

**Tabla 3.**

Indicadores y criterios de medida de la variable de investigación de la dimensión “Control de la calidad”.

Indicadores	Criterios de medidas
Control de procesos: supervisión y ajuste de las actividades en un proceso para asegurar que se cumplen los estándares y objetivos definidos. Monitorear indicadores clave y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.	Estandarización de los procesos
	Existencia de datos de desempeño de los procesos
Desempeño de los actores: efectividad con la que las personas o grupos implicados en un proceso cumplen sus roles y responsabilidades. Se mide en función de su contribución al logro de objetivos y resultados esperados.	Evaluación del desempeño de los actores.
Mecanismos de control de la calidad: procedimientos y herramientas utilizadas para garantizar que los productos o servicios cumplen con los estándares establecidos. Incluyen inspecciones, pruebas y auditorías para detectar y	Existencia de mecanismos de control de la calidad válidos y confiables

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

corregir errores o desviaciones.	
Capacitación de actores: proceso de formación y desarrollo de habilidades para mejorar el desempeño de las personas involucradas en un proceso o proyecto. Busca fortalecer competencias para que cumplan eficazmente sus roles.	Existencia de una cultura de calidad en la institución.

**Elaboración:** Los autores.

**Tabla 4.**

Indicadores y criterios de medida de la variable de investigación de la dimensión “Mejora de la calidad”.

<b>Indicadores</b>	<b>Criterios de medida</b>
Mecanismos de mejora: estrategias y herramientas empleadas para identificar, implementar y evaluar cambios que optimicen procesos, productos o servicios. Su objetivo es aumentar la eficiencia, calidad y satisfacción de los usuarios.	Existencia en la institución de mecanismos de mejora de la calidad.
Clima organizacional: conjunto de percepciones, actitudes y sentimientos que los empleados tienen sobre su entorno laboral. Abarca aspectos como la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales.	Contribución del clima organizacional a la mejora de la institución.
Costos de calidad: gastos asociados a la garantía y control de la calidad en productos o servicios (pueden ser de prevención, evaluación y fallos)	Estimación de los costos de calidad en la institución

**Elaboración:** Los autores.

Además, se proponen instrumentos para que los actores involucrados en la gestión de la calidad den sus criterios sobre el estado actual de la gestión de la calidad en las IES.

**a) Entrevistas a directivos de las IES**

Se entrevistarán a:

- Rector
- Vicerrectores
- Directores de procesos
- Decanos
- Directores de carrera

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

- Directivos administrativos
- Responsable de la gestión de la calidad

Objetivo: Valorar el estado actual sobre la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior.

**Pregunta 1.** ¿La institución tiene definidas las políticas y objetivos de calidad en consonancia con su misión y visión? Argumente.

**Pregunta 2.** Mencione los mecanismos o instrumentos que posee la institución para la planificación de la calidad.

**Pregunta 3.** Argumente sobre la evaluación de la calidad de los procesos y servicios en la institución.

**Pregunta 4.** ¿Cómo valora el nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes de la institución? ¿Poseen mecanismos para su seguimiento?

**Pregunta 5.** ¿Cuáles son las herramientas de control de calidad que la institución tiene instrumentados? Explique.

**Pregunta 6.** Considera importante el aseguramiento de la calidad para el buen desempeño institucional.

**Pregunta 7.** ¿Cómo se concibe en la institución el proceso de mejora de la calidad y que herramientas emplean?

**Pregunta 8.** ¿Qué elementos considera deben incluirse para la gestión de la calidad de la institución?

#### **b) Encuesta a docentes y estudiantes**

Además, se aplican encuestas a estudiantes y docentes para que den su valoración sobre el estado actual de la gestión de la calidad en las IES, en la tabla 5 se presenta el instrumento.

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

### Escala utilizada

- MD - Muy en desacuerdo
- D - En desacuerdo
- NAD - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- A - De Acuerdo
- MA - Muy de acuerdo

**Tabla 5.**  
Encuesta aplicada docentes y estudiantes.

Ítems	MD	D	NAD	A	MA
1. La IES cuenta con una política de calidad acorde a las metas de la institución.					
2. Los objetivos de calidad de la IES son reconocidos por todos los actores.					
3. En la IES los directivos poseen liderazgo para la gestión de la calidad.					
4. En la IES se conocen las necesidades de desarrollo de la sociedad en las zonas de influencia.					
5. En la IES se conocen las expectativas de los estudiantes.					
6. La toma de decisiones en la IES se fundamenta en evidencias relevantes.					
7. En la IES están definidos todos los procesos y sus actividades.					
8. La IES posee instrumentos para la evaluación de la calidad objetivos y confiables.					
9. Los directivos de la IES evalúan la satisfacción de los usuarios internos.					
10. Los directivos de la IES evalúan la satisfacción de los usuarios externos.					
11. El personal de la IES posee las competencias necesarias para prestar sus servicios.					
12. Los procesos de la IES están estandarizados.					
13. En la IES se evalúa el desempeño de todos los actores.					
14. Los mecanismos de control de la calidad en la IES son válidos y fiables.					
15. En la IES existe una estrategia de capacitación definida para todos sus actores.					

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

16. En la IES existe una cultura de calidad definida e implementada en todos los niveles.					
17. En la IES existe un registro de datos e información sobre el desempeño de los procesos.					
18. En la IES se cuenta con mecanismos de mejora de la calidad.					
19. El clima organizacional de la IES tributa al cumplimiento de sus metas					
20. La gestión de la calidad en la IES contribuye a la excelencia de la organización.					
21. En la IES se determinan los costos de calidad					

**Elaboración:** Los autores.

## CONCLUSIONES

Las universidades están adoptando diversas tendencias en la gestión de la calidad para asegurar la excelencia educativa y la satisfacción de los estudiantes. Entre estas tendencias se incluyen la implementación de sistemas de gestión de la calidad basados en normativas internacionales, el enfoque hacia la mejora continua mediante retroalimentación constante y la participación de toda la comunidad universitaria en procesos de evaluación y aseguramiento de la calidad. Además, se observa un aumento creciente en la personalización de la experiencia educativa y el uso de tecnologías digitales para optimizar la administración académica y la gestión de recursos. Estas tendencias reflejan un compromiso hacia la innovación y la adaptabilidad en un entorno educativo cada vez más dinámico.

## FINANCIAMIENTO

No monetario.

## AGRADECIMIENTO

A todas las instituciones involucradas en el desarrollo de la investigación.

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Alarcón, M., & Dzimińska, M. (2023). Tensiones en la reforma del sistema de calidad de la educación superior en Chile. [Tensions in the reform of the quality assurance system of higher education in Chile]. *Revista iberoamericana de educación superior*, 14(41), 94-112. <https://n9.cl/axegw>
- Álvarez, G. A., Viteri, J. R., Viteri, D. A., & Estupiñán, J. (2021). Integración de los procesos sustantivos para la mejora de la calidad del aprendizaje. [Integration of substantive processes for the improvement of the quality of learning]. *Conrado*, 17(80), 21-27. <https://n9.cl/hxjcc>
- Bernate, J. A., Guataquira, A., Romero, E. N., & Reyes, P. C. (2020). Satisfacción de la calidad educativa en educación superior. [Satisfaction with the quality of education in higher education]. *Podium*, (38), 37-50. <https://n9.cl/3z4ql6>
- Botello, E., Beltrán, B. M., & Cárdenas, T. (2021). Clima organizacional en los procesos de mejora de la calidad universitaria. [Organizational climate in university quality improvement processes]. *Edumecentro*, 13(1), 283-289. <https://n9.cl/asews>
- Cardoso, E. (2022). El aula invertida en la mejora de la calidad del aprendizaje en un posgrado en Administración. [The flipped classroom in improving the quality of learning in a postgraduate management program]. *Revista electrónica de investigación educativa*, 24, 1-15. <https://n9.cl/sqbbrv>
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. [Inductive and deductive reasoning within the research process in experimental and social sciences]. *Laurus*, 12(Ext), 180-205. <https://n9.cl/nx847>
- Espino, J. E., Morón, J. L., Huamán, L. K., Soto, B. N., & Morón, L. E. (2023). El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023. [The development of quality education in university higher education: Systematic review 2019-2023]. *Comuni@cción*, 14(4), 348-359. <https://n9.cl/6prot>
- Garzón, A. (2018). Modelo para el seguimiento y acompañamiento a graduados (SAG), una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior. [Model for the follow-up and support of graduates (SAG), a holistic vision of quality management in higher education]. *Educación*, 27(52), 201-218. <https://n9.cl/8wg5y>
- Guzmán, S., & Guevara, R. (2022). Configuración de la acreditación de la calidad como campo de estudio. Una revisión sistemática de la investigación internacional (1998-

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

- 2016). [Shaping quality accreditation as a field of study. A systematic review of international research (1998-2016)]. *Revista iberoamericana de educación superior*, 13(36), 160-180. <https://n9.cl/ui3yz>
- Hernández, M., Villarroel, V., & Zambrano, J. (2020). Dimensiones e indicadores para la metaevaluación de los aprendizajes: reflexión y propuesta del campo teórico de la evaluación en educación superior. [Dimensions and indicators for the meta-evaluation of learning: reflection and proposal of the theoretical field of evaluation in higher education]. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2). <https://n9.cl/ucw4r>
- López, E., Martínez, J. E., & Ponce, S. (2020). Tendencias globales de la educación superior en el contexto mexicano. [Global trends in higher education in the Mexican context]. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(1), 1-21. <https://n9.cl/707lq>
- Molina, G., & Letelier, V. (2020). El sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior chilena: la degradación organizacional de la institución educativa. [The quality assurance system in Chilean higher education: the organizational degradation of the educational institution]. *Atenea (Concepción)*, (522), 171-188. <https://n9.cl/voox5>
- Pérez López, E. (2023). Pertinencia, Calidad e Innovación en Educación Superior. [Relevance, Quality and Innovation in Higher Education]. *InterSedes*, 24(49), 255-275. <https://dx.doi.org/10.15517/isucr.v24i49.50180>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [Scientific methods of enquiry and knowledge construction]. *Revista EAN*, 82,179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Veliz Briones, V., Becerra, A., Robaina, D., Fleitas Triana, M., & Fernández, E. (2020). Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad. Caso de estudio Universidad Técnica de Manabí. [Management procedure to ensure the quality of a university. Study case Universidad Técnica de Manabí]. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 143-154. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100143>
- Vilca, M., Saavedra, P., Huaman, R., & Rojas, E. A. (2024). Políticas de aseguramiento de la calidad de la educación superior: Una revisión sistemática. [Quality assurance policies in higher education: A systematic review]. *Comuni@cción*, 15(1), 105-116. <https://n9.cl/r5zzq>

**CIENCIAMATRIA**

**Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología**

Año X. Vol. X. N°19. Julio - Diciembre. 2024

Hecho el depósito de ley: pp201602FA4721

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

David Andrés Flores-Torres, María-de-Lourdes Artola-Pimentel, Lourdes Tarifa-Lozano

©2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).