

**MODELO ORGANIZACIONAL PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

AUTOR: OSCAR MARCELO ZAMBRANO VIZUETE

**DIRECTOR: SONIA CASILLAS MARTÍN
MARCOS CABEZAS GONZÁLEZ**

**PLAN DE INVESTIGACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO FORMACIÓN EN LA SOCIEDAD DEL
CONOCIMIENTO
UNIVERSIDAD DE SALAMANCA**

4 de junio de 2025

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior (IES), en la actualidad, se han convertido en organizaciones complejas, multidisciplinares y con alcance global, las cuales deben desarrollar sus actividades dentro de ecosistemas altamente dinámicos, volátiles y competitivos. Así también, el vertiginoso desarrollo tecnológico suscitado en las últimas décadas, la acelerada transformación digital producto del COVID19, la globalización de los mercados laborales y las características propias de las sociedades modernas, hiperconectadas e hiperinformadas, han redefinido el paradigma de la educación superior, haciendo que factores como la eficiencia, el aseguramiento de la calidad y la calidad de experiencia (QoE) sean no sólo deseables sino indispensables para la sustentabilidad y sostenibilidad de estas organizaciones (Marginson & van der Wende, 2007). Además, las IES enfrentan el desafío de cumplir con los rigurosos estándares de calidad establecidos por los organismos de control de la educación superior, tanto a nivel nacional como internacional, así como con los objetivos institucionales establecidos por sus promotores.

El aseguramiento de la calidad de la educación superior es un tema ampliamente debatido dentro de la comunidad académica y ha dado lugar al desarrollo de múltiples modelos que buscan mejorar la eficiencia institucional, la pertinencia curricular y el impacto social de la educación superior (Harvey & Green, 1993). Sin embargo, los enfoques tradicionales suelen centrarse en métricas y procesos de acreditación estandarizados que no consideran las particularidades y la complejidad de estas instituciones ni la de los medio ambientes en los que operan.

Esta investigación propone el desarrollo de un modelo de aseguramiento de la calidad adaptativo, que permita su personalización considerando las características propias de cada IES y de los ecosistemas en las que operan. El modelo tendrá su base sobre la teoría organizacional y la gestión del conocimiento; contemplando elementos como su agilidad y organización para responder oportunamente a la dinámica de los mercados laborales y el entorno, sus capacidades para tomar decisiones basadas en datos, una efectiva gestión por procesos, la articulación de las funciones sustantivas de la educación superior (docencia, investigación y vinculación con la sociedad) y el establecimiento de un ciclo de mejora continua que le permita adaptarse continuamente a los requerimientos sociales.

La propuesta inicial de este modelo tiene su base sobre teorías, normativas y otros modelos ampliamente consolidados en el ámbito de la educación y la gestión de la calidad, entre los cuales podemos mencionar:

- Triángulo de la calidad, uno de los modelos de calidad más conocidos y utilizados. Afirma que la calidad de cualquier organización está limitada por 3 parámetros: recursos, tiempo y alcance. La idea es incorporar el concepto de agilidad a esta propuesta.
- Triángulo de Joiner, evidencia la relación entre la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento (Joiner 1996) (Scholtes et al., 2023).
- Modelo de Ashby, modelo para sistemas vivos en el que se otorga importancia a la agilidad y el control (Mathis, 2023) (Treur, 2022).
- Sistemas de mando y control, sistemas altamente eficientes, los cuales, son ampliamente utilizados en ámbitos como el industrial, militar y la gestión de emergencias (Van Baarle et al., 2021) (Walker et al., 2017).
- Modelo organizacional de Clausewitz, toma en cuenta la importancia de la relación de la institución con el entorno que lo rodea y la influencia del ámbito político con las estrategias y la operación de la misma (Marín, 2018).

También se propone integrar criterios como:

- Planificación estratégica y operativa.
- Articulación de las funciones sustantivas de la educación superior.
- Interoperabilidad y participación en redes de conocimiento.
- Influencia y realidad tecnológica.

HIPÓTESIS DE TRABAJO Y PRINCIPALES OBJETIVOS

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo puede diseñarse e implementarse un modelo organizacional y de gestión del conocimiento que permita a las IES alcanzar los estándares de calidad deseados por los promotores y establecidos por los organismos de control de la educación superior?
¿Cuáles son los elementos clave a considerar en este modelo?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un modelo organizacional y de gestión del conocimiento que dote a las IES de las capacidades requeridas para cumplir con los estándares de calidad deseados por sus promotores y establecidos por los organismos de control de la educación superior.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los principales enfoques teóricos y modelos existentes de aseguramiento de la calidad en la educación superior, identificando sus fortalezas y limitaciones en el contexto actual.
- Examinar el impacto de los ecosistemas de operaciones modernos en la gestión y evaluación de la calidad educativa, considerando factores como la transformación digital, la globalización y la innovación pedagógica.
- Diseñar un modelo conceptual de aseguramiento de la calidad que integre estrategias de gestión del conocimiento, digitalización y optimización de procesos para instituciones de educación superior.
- Validar el modelo propuesto mediante estudios de caso en diferentes instituciones de educación superior.
- Proponer recomendaciones estratégicas para la implementación efectiva del modelo en contextos diversos, asegurando su escalabilidad y sostenibilidad.

METODOLOGÍA

La presente investigación posee un enfoque metodológico cualitativo (Creswell & Plano Clark, 2018) que proporciona una visión integral de los factores que inciden en la calidad de las IES, así como también, de los elementos fundamentales necesarios para alcanzar los estándares de calidad deseados y planificados.

El estudio se desarrollará en varias fases, con un diseño secuencial que permitirá estructurar el modelo propuesto a partir del análisis de teorías, marcos conceptuales, estudios de caso y validación empírica (Yin, 2018).

Este estudio propone cinco fases principales:

1. Revisión de la literatura y diseño metodológico.
2. Recolección de datos cualitativos.
3. Desarrollo del modelo.
4. Validación de la propuesta.
5. Redacción y defensa de la tesis doctoral.

1. Revisión de la literatura y diseño metodológico

Se realizará un análisis sistemático de la literatura utilizando la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) (Moher et al., 2009), con el objetivo de identificar modelos, metodologías y herramientas ya existentes para el aseguramiento de la calidad en entornos de educación superior. Se consultarán artículos y libros científicos en bases de datos bibliográficas como Scopus, Web of Science y Google Scholar.

2. Recolección de datos cualitativos

Para obtener información cualitativa sobre las tendencias y desafíos del aseguramiento de la calidad en educación superior, se llevarán a cabo entrevistas con expertos en gestión educativa, calidad académica y transformación digital. La selección de los participantes se basará en el muestreo intencional (Patton, 2015), considerando su trayectoria en instituciones de educación superior y organismos acreditadores. Los datos cualitativos se analizarán mediante la técnica de análisis de contenido temático (Braun & Clarke, 2006).

3. Desarrollo del modelo

Con base en los hallazgos de las fases 1 y 2, se diseñará un modelo teórico para el aseguramiento de la calidad alineado con la dinámica de los ecosistemas de operaciones modernos de educación superior. Se tomarán en cuenta principios de gestión del conocimiento (Nonaka & Takeuchi, 1995), transformación digital en educación (Selwyn, 2016) y enfoques de calidad y mejora continua (Deming, 1986).

El modelo propuesto incluirá dimensiones clave como:

- Gestión de la calidad académica (indicadores de desempeño y acreditación).
- Innovación pedagógica (incorporación de tecnologías emergentes).
- Transformación digital (uso de big data, IA y aprendizaje automatizado).
- Impacto social y vinculación con el entorno.
- Eficiencia.
- Agilidad.

4. Validación

Se seleccionarán dos o tres universidades con diferentes niveles de madurez en aseguramiento de la calidad para evaluar el modelo propuesto y compararlo con el implementado. Se utilizará el enfoque de estudio de caso múltiple (Yin, 2018), recolectando información a través de análisis de documentos institucionales, encuestas y entrevistas a actores clave.

Así también, para validar la efectividad del modelo, se aplicará una encuesta estructurada a directivos, docentes y personal de aseguramiento de la calidad. Se empleará una escala Likert para medir la percepción de los participantes sobre la utilidad del modelo.

Consideraciones éticas y limitaciones: el estudio cumplirá con los principios éticos de la investigación académica, garantizando la confidencialidad y anonimato de los participantes (Resnik, 2020). Se obtendrán consentimientos informados antes de la recolección de datos. Entre las limitaciones del estudio se reconoce la dificultad de generalizar los hallazgos a todas las instituciones de educación superior, dado que los estudios de caso pueden estar influenciados por factores contextuales específicos.

5. Redacción y defensa de la tesis doctoral

Durante el cuarto año se llevará a cabo la redacción final de la tesis doctoral, incluyendo la revisión de estilo, la verificación y actualización de las referencias bibliográficas.

MEDIOS Y RECURSOS MATERIALES DISPONIBLES

Para la ejecución de esta investigación se requiere un conjunto de medios y recursos materiales que faciliten la recolección, análisis y validación de datos. Estos recursos se dividen en cuatro categorías principales:

1. Infraestructura tecnológica

- Computador portátil o de escritorio con capacidad suficiente para manejar bases de datos, procesamiento estadístico y software de análisis cualitativo.
- Dispositivos de almacenamiento externo (disco duro externo y unidades USB) para la seguridad y respaldo de la información.
- Conexión a Internet de alta velocidad para acceder a bases de datos, realizar entrevistas en línea y compartir documentos con colaboradores.
- Equipo de grabación de audio y video (grabadora digital, micrófono y cámara web) para la documentación de entrevistas y estudios de caso.

2. Software especializado

- Software de análisis cualitativo para la codificación y análisis de entrevistas y documentos institucionales.
- Software de análisis cuantitativo para el procesamiento de encuestas y análisis estadísticos.
- Software de gestión bibliográfica para organizar referencias y citas bibliográficas.
- Plataformas de encuestas en línea para la recolección de datos.
- Herramientas de ofimática para la redacción y análisis de datos.

3. Bibliografía y acceso a bases de datos

- Acceso a bases de datos bibliográficas para la revisión de literatura.
- Libros y artículos académicos sobre educación superior, aseguramiento de la calidad, transformación digital y metodologías de investigación.
- Normativas y documentos institucionales de organismos internacionales (UNESCO, OECD, agencias de acreditación) para el análisis de marcos regulatorios.

4. Materiales administrativos y logísticos

- Papelería básica (cuadernos, bolígrafos, carpetas) para la organización de notas y documentos físicos.
- Impresora y escáner para la digitalización de documentos y la impresión de encuestas o formularios en caso de ser necesarios.
- Espacios de trabajo: Oficina o sala de estudio equipada con mobiliario adecuado para la investigación.
- Transporte y viáticos para visitas a universidades en estudios de caso, entrevistas presenciales y acceso a bibliotecas o archivos físicos.

Es importante recalcar que esta tesis doctoral se desarrollará bajo la dirección y supervisión de mis tutores, dentro del programa del Programa de Doctorado de Formación en la Sociedad del Conocimiento(<https://knowledgesociety.usal.es/>) y el Grupo de Investigación en Innovación y Educación Digital(<https://edudig.usal.es/>) de la USAL.

PLANIFICACIÓN TEMPORAL

Fase 1. Revisión de la literatura y diseño metodológico - Año 1: Mes 1 - 12 (12 meses)

- Revisión de la literatura y análisis de modelos, herramientas y metodologías ya existentes para el aseguramiento de la calidad en IES.
- Identificación de vacíos teóricos y establecimiento del estado del arte.
- Diseño y justificación del enfoque metodológico.
- Presentación y aprobación del plan de investigación.

Fase 2. Recolección de datos cualitativos - Años 2: Mes 1 - 8 (8 meses)

- Selección de expertos y diseño de guías para entrevistas.
- Aplicación de entrevistas semiestructuradas a expertos en educación superior.
- Análisis de la información obtenida.
- Síntesis de hallazgos cualitativos y ajuste del modelo preliminar.

Fase 3. Desarrollo del modelo teórico - Año 2: Mes 9 - 12; Año 3: Mes 1 - 4 (8 meses)

- Construcción del modelo para el aseguramiento de la calidad en IES.
- Elaboración de dimensiones, elementos y/o indicadores del modelo.
- Redacción de capítulos teóricos y metodológicos.
- Presentación de avances parciales y ajustes con base en retroalimentación.
- Publicación de un artículo en una conferencia o revista científica cuyas publicaciones estén indexadas en Scopus o WoS.

Fase 4. Validación - Año 3: Mes 5 - 12; Año 4: Mes 1 - 4 (12 meses)

- Diseño de encuestas y cuestionarios de validación del modelo.
- Aplicación de encuestas en instituciones de educación superior.
- Recopilación de documentos institucionales para análisis de casos.
- Procesamiento de datos.
- Evaluación estadística del modelo.
- Publicación de un artículo en una revista científica cuyas publicaciones estén indexadas en Scopus o WoS.

Fase 5. Redacción y defensa de la tesis doctoral - Año 4: Mes

- Redacción final de la tesis doctoral.
- Revisión de estilo, referencias y ajustes editoriales.

RESUMEN POR AÑOS

Año 1: Revisión de la literatura, diseño metodológico y aprobación del proyecto de tesis.

Año 2: Recolección de datos cualitativos y diseño preliminar del modelo

Año 3: Validación del modelo mediante encuestas y estudios de caso. Publicaciones científicas.

Año 4: Redacción final, ajustes y defensa de la tesis.

PLAN DE FORMACIÓN PERSONAL

Dentro de las actividades de formación complementaria consideradas durante el desarrollo de esta tesis doctoral, podemos mencionar:

- Tomar por lo menos 3 cursos o seminarios relacionados con la gestión de la calidad, aseguramiento de la calidad, educación superior y/o herramientas tecnológicas educativas.
- Realizar acciones de movilidad con IES ubicadas en otras provincias y ciudades del Ecuador.
- Realizar reuniones de trabajo virtual con directivos, académicos e investigadores de IES ubicadas en otros países.
- Realizar entrevistas a expertos en procesos de acreditación y aseguramiento de la calidad en contextos de educación superior.

Analizar casos de estudio de otras universidades a nivel mundial.

REFERENCIAS

- Marginson, S., & van der Wende, M. (2007). Globalisation and higher education (OECD Education Working Papers, No. 8). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/173831738240>.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>.
- Scholtes, P. R., Joiner, B. L., & Streibel, B. J. (2003). *The team handbook* (3rd ed.). Oriel Incorporated.
- Joiner, B. L. (1996). The future of quality in the United States. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 26(2), 7–9.
- Mathis, K. (2023). The viable system model. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/370248361_The_Viable_System_Model.
- Treur, J. (2022). How far do self-modeling networks reach: Relating them to adaptive dynamical systems. In *Mental models and their dynamics, adaptation, and control: A self-modeling network modeling approach* (pp. 565–581). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-07559-3_25
- Van Baarle, S., Dolmans, S. A., Bobelyn, A. S., & Romme, A. G. L. (2021). Beyond command and control: Tensions arising from empowerment initiatives. *Organization Studies*, 42(4), 531–553. <https://doi.org/10.1177/0170840620922974>
- Walker, G. H., Stanton, N. A., & Jenkins, D. P. (2017). *Command and control: The sociotechnical perspective*. CRC Press.
- Marín, J. C. (2018). Leyendo a Clausewitz. *Diferencias, Revista de Teoría Social Contemporánea*, 1(6), 71–92. <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/diferencias/article/view/3629>.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.
- Selwyn, N. (2016). *Education and technology: Key issues and debates* (2nd ed.). Bloomsbury Publishing.
- Salmi, J. (2009). *The challenge of establishing world-class universities*. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-7865-6>.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Resnik, D. B. (2020). *What is ethics in research & why is it important?* National Institute of Environmental Health Sciences. <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis/index.cfm>