



**La importancia de la acreditación institucional en el marco de la mejora continua, caso  
Universidad de Cartagena, Colombia.**

**Clara Inés Vergara Hernández**

*Universidad de Cartagena*

cvergarah@unicartagena.edu.co

**Juan Carlos Vergara Schmalbach**

*Universidad de Cartagena*

jvergaras@unicartagena.edu.co

**Edna Gómez Bustamante**

*Universidad de Cartagena*

egomezb@unicartagena.edu.co

**Área temática:** Evaluación curricular, acreditación de programas e impacto de las acciones de  
evaluación del currículo

---

**Resumen**

La Universidad de Cartagena realizó un proceso de autoevaluación con fines de renovar su acreditación a nivel nacional, centrando sus esfuerzos en mejorar la calidad de sus programas académicos y procesos administrativos. Se empleó una metodología compuesta por 12 factores y 38 características, obteniendo datos de tres fuentes distintas: información documental, datos numéricos y percepciones recolectadas a través de encuestas realizadas a una muestra de 2977 individuos. Los resultados demostraron fortalezas significativas, como la transversalidad de los procesos y la robustez de su sistema de aseguramiento de calidad. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en aspectos como formación integral, interacción con partes interesadas e integración de sistemas de información. En conclusión, este proceso de autoevaluación permite la mejora continua, fortaleciendo la calidad de los programas académicos y procesos internos de la universidad.

**Palabras clave:** Autoevaluación, acreditación institucional, mejora continua, calidad académica, aseguramiento de la calidad



## **Justificación**

En Colombia, la autoevaluación es una práctica permanente y necesaria para garantizar las condiciones de alta calidad profesadas por las instituciones de educación superior y para el diseño de estrategias, programas o planes que propendan por el mejoramiento continuo. El proceso de autoevaluación tiene el objetivo de evaluar periódica e integralmente a las instituciones desde los factores y características consideradas en el modelo de autoevaluación propuesto por el CESU (Acuerdo 02 de 2020), proceso en el cual converge la comunidad universitaria dentro de un ejercicio participativo y crítico. Los resultados del proceso permiten elevar las acciones hacia el mejoramiento continuo, garantizando el compromiso con el aseguramiento de la calidad institucional.

Este proceso de autoevaluación cubija la evaluación en detalle de las instituciones bajo 12 factores. Cada factor incluye un conjunto de características y aspectos a analizar. Estos últimos elementos facilitan el entendimiento y medición de las características basándose en datos cuantitativos y cualitativos de la institución. Además, permiten evaluar el rendimiento y progreso continuo en un contexto específico, con la intención de evidenciar de forma fiable y precisa el nivel de calidad alcanzado. Finalmente, se presentan conclusiones respecto al grado de cumplimiento del factor en relación con el nivel óptimo establecido. Para lograr este cometido, las instituciones deben disponer de los recursos necesarios para emprender las acciones contempladas en sus propios modelos de autoevaluación.

Entonces, la acreditación se constituye como el reconocimiento concedido a la institución de educación superior que certifica su alta calidad como resultado de su proceso de autoevaluación. Este reconocimiento se encuadra dentro de las dinámicas globales de la educación superior, respetando la diversidad de instituciones con el fin de fomentar la regionalización, la equidad, la inclusión, y la interculturalidad y multiculturalidad. Así, contribuye a la creación y fortalecimiento de comunidades académicas que puedan equipararse a instituciones nacionales e internacionales de alta calidad.

A través de la acreditación, las instituciones fomentan la totalidad y coherencia de las actividades educativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión. Este enfoque permite que la comunidad académica emprenda procesos de cambio calificados y cualificados. Asimismo,



estos procesos fomentan el progreso en investigación, innovación, creación y adopción tecnológica dentro de la práctica institucional. De esta manera, pueden contribuir a satisfacer las necesidades sociales y productivas del contexto colombiano.

Para la Universidad de Cartagena, el proceso de autoevaluación destinado a su segunda renovación de la acreditación de alta calidad es visto como una herramienta para alcanzar niveles superiores de calidad. Por tanto, la institución se compromete a establecer, sostener, potenciar y perfeccionar las condiciones de alta calidad de los procesos y programas académicos que han sido acreditados tanto a nivel nacional como internacional. Este compromiso abarca desde el diseño y desarrollo de planes de estudios, hasta la provisión de servicios de educación superior de pregrado y posgrado, investigación, extensión y proyección social.

La Universidad de Cartagena, a través de procesos de autoevaluación (tanto nacionales como internacionales), aspira a seguir fortaleciendo sus procesos académicos y administrativos. Esta iniciativa es resultado de la política de Aseguramiento de la Calidad Institucional, y contribuye al desarrollo regional y nacional en todos los niveles de formación, con relevancia y una visión global, generando un impacto medible en diversas áreas del conocimiento. Todo esto se hace a través de una oferta diversa de programas académicos, proyectos de extensión, investigación e internacionalización, alineados con una evaluación periódica, continua, sistematizada y anual. Esto es asumido por todos los miembros de la institución como un compromiso a nivel institucional.

### **Enfoque conceptual**

El aseguramiento de la calidad en los aspectos académicos se refiere a la supervisión y evaluación de la enseñanza, el aprendizaje, la investigación y la innovación en las instituciones de educación superior (Harvey & Williams, 2010), abarcando aspectos como el diseño y revisión de programas de estudio (Bologna Working Group, 2005), la evaluación y retroalimentación de los estudiantes (Nicol & Macfarlane-Dick, 2006) y el desarrollo profesional del personal académico (Gosling, 2009).

Por otro lado, el aseguramiento de la calidad en la educación superior se adapta a un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la calidad de la enseñanza, el aprendizaje y la investigación

en las instituciones de educación superior (Ewell, 2009). Vlăsceanu et al. (2007) definen el aseguramiento de la calidad como el "proceso de establecimiento de pruebas documentales de la calidad en la educación superior" (p. 24), un concepto pertinente en los modelos internacionales de autoevaluación, que implica la evaluación y certificación de la calidad de las instituciones de educación superior por parte de agencias externas acreditadas (Eaton, 2015).

Cabe destacar que, el aseguramiento de la calidad en los procesos de gestión se refiere a la normalización, supervisión y evaluación de las prácticas administrativas y de gestión en las instituciones de educación superior, incluyendo la planificación estratégica y asignación de recursos (Mintzberg, 1994), la gestión del cambio y liderazgo (Kotter, 1995) y los procesos de toma de decisiones y rendición de cuentas (Birnbaum, 1998).

En este sentido, el proceso de evaluación institucional es un componente esencial del aseguramiento de la calidad, y a su vez, de la gestión en la educación superior. Astin (1991) introduce el concepto de evaluación institucional, que se refiere al proceso de medir el rendimiento y la eficacia de una institución en función de sus objetivos y metas. Este enfoque incluye la medición de resultados, la retroalimentación y la mejora de las prácticas académicas y administrativas.

La mejora continua, por otro lado, es un concepto ampliamente reconocido en la gestión de la calidad y se considera un componente clave en el aseguramiento de la calidad. De acuerdo con Deming (2000), la mejora continua se refiere al proceso de mejora constante de los productos, servicios o procesos a través de la innovación y el aprendizaje. En la educación superior, este concepto puede aplicarse a la enseñanza, la investigación, la gestión y otras actividades académicas y administrativas. En el marco del proceso de autoevaluación, la mejora continua enfatiza en la importancia de la autoevaluación y la retroalimentación en el proceso de aseguramiento de la calidad (Sallis, 2014).

Así mismo, se resalta que, el aseguramiento de la calidad y la gestión en la educación superior también implica garantizar que los objetivos y resultados de una institución estén alineados con sus misiones y valores fundamentales. Además, el uso de datos y análisis en el aseguramiento de la calidad y la gestión en la educación superior es cada vez más importante. Boud et al. (2018) argumentan que la utilización de análisis de aprendizaje puede ayudar a las instituciones a tomar



decisiones basadas en datos y mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje. Esto también puede aplicarse a la evaluación a nivel institucional, donde los datos pueden ser utilizados para informar la planificación estratégica, la toma de decisiones y la evaluación del desempeño.

En el contexto colombiano, la acreditación es un proceso voluntario y de reconocimiento público que se realiza a las instituciones de educación superior y a los programas que ofrecen. De acuerdo con el Consejo Nacional de Acreditación (CNA, 2021), la acreditación confirma que las instituciones y programas cumplen con los estándares de alta calidad y contribuyen a la formación integral de los estudiantes. Este proceso de acreditación también busca estimular la mejora continua de las instituciones y programas, identificando las áreas que necesitan fortalecimiento y reconociendo aquellas que representan buenas prácticas.

La relación entre la acreditación y la mejora continua en la educación superior es intrínseca. La acreditación evalúa la calidad actual de las instituciones y programas, mientras que la mejora continua busca elevar esta calidad. Por tanto, el proceso de acreditación puede identificar las áreas que necesitan ser fortalecidos, y la mejora continua puede abordar estas áreas para elevar la calidad de las instituciones y programas (Martínez et al., 2017).

Además, tanto la acreditación como la mejora continua se centran en la calidad. La acreditación es un reconocimiento de la calidad, mientras que la mejora continua es un proceso para aumentar la calidad. Por lo tanto, ambas son herramientas esenciales para las instituciones de educación superior que buscan ofrecer una educación de alta calidad a sus estudiantes (Tam, 2001).

### **Estrategia metodológica (en su caso)**

La Universidad de Cartagena tiene la perspectiva de una segunda renovación de la acreditación institucional nacional, un camino que requirió la realización de un proceso actualizado de autoevaluación durante el año 2022, donde se resaltaron los avances entorno a la gestión académica y definieron las oportunidades de mejora que permitan consolidar las condiciones de alta calidad institucional.

Para poder cumplir las condiciones propuestas por el modelo interno de acreditación y demostrar la mejora continua, la institución llevó a cabo una primera etapa de autoevaluación centrado en

12 factores y 38 características (Tabla 2). A su vez, cada característica fue evaluada utilizando tres fuentes de información (documental, numérica y percepciones). En el caso de la información proveniente de las percepciones, se aplicó una encuesta a una muestra representativa y aleatoria a grupos de interés (docentes, estudiantes, egresados, empleadores, administrativos y directivos).

Los resultados del análisis crítico de factores y características fueron presentados en tablas y gráficas provenientes del Software Institucional de Autoevaluación (SIA), previamente validado por expertos para apoyar este proceso. La muestra representativa de encuestados se calculó a partir de la población de los estamentos participantes, mediante la siguiente fórmula, y sus elementos fueron escogidos por muestreo aleatorio por conglomerados.

$$n = \frac{(\sum_{h=1}^H N_h \sqrt{\bar{p}_h(1 - \bar{p}_h)})^2}{N^2 \left(\frac{B^2}{4}\right) + \sum_{h=1}^H N_h \bar{p}_h(1 - \bar{p}_h)}$$

Donde:

$B$  = Precisión deseada (cota de error deseada cuyo valor es igual a 0,05. Este es el error que, dada la experiencia, los investigadores están dispuestos a tolerar a la hora de elaborar los intervalos de confianza).

$N_h$  = Tamaño de la población en el estrato  $h$ .

$N$  = Tamaño total de la población;  $N = N_1 + N_2 + \dots + N_N$ .

$\bar{P}_h$  = Probabilidad de ocurrencia del evento deseado en el estrato  $h$ .

$H$  = Número total de estratos.

Para el caso de la Universidad de Cartagena, los estratos fueron conformados por las 10 unidades académicas o facultades adscritas. En la Tabla 1 se muestra el número de encuestas efectivas aplicadas para el presente proceso de autoevaluación institucional.

**Tabla 1. Encuestas efectivas aplicadas vs. encuestas programadas**

Número total de muestra (n)	Número de personas que han evaluado las encuestas	Porcentaje de personas que han evaluado las encuestas
3074	2977	96.84 %

Fuente: Centro de Autoevaluación y Acreditación Institucional, Universidad de Cartagena, 2022.

Una vez se consolidaron los resultados, se procedió a desarrollar una segunda etapa donde se evaluó el estado de los factores y las características que los integran, medidos bajo una calificación de 1 a 5, donde 5 correspondió al más alto grado de cumplimiento de las condiciones de calidad.

## Desarrollo

El proceso de autoevaluación requirió la integración de los datos provenientes de la información documental y numérica, y de la percepción de grupos de interés considerados para este estudio. Cada uno de los aspectos evaluados fue medido de acuerdo con la escala propuesta de 1 a 5. Una vez que se consolidaron los resultados del proceso de autoevaluación institucional, se procedió al análisis de cada factor y de las características que los integran, etapa en la que participó la comunidad académica interna.

Las conclusiones acerca de la calidad de la institución se originaron de un examen integral de los 12 factores, considerando de manera unificada sus rasgos de calidad. En consecuencia, las resoluciones finales descansan en el análisis crítico y gradual de opiniones sobre conjuntos de elementos con creciente nivel de complejidad (desde los aspectos a examinar y las características, hasta abarcar los factores). Bajo esta visión unificada, las valoraciones globales no surgieron de la suma de opiniones sobre elementos examinados de forma individual. Igualmente, la valoración de los factores que influyen en la calidad no provino de una visión descontextualizada de sus entornos sociales, políticos, culturales y económicos. Por el contrario, sólo en interacción con la sociedad, es realmente factible corroborar la calidad educativa. En la Tabla 2 y el Gráfico 1 se muestran los resultados obtenidos por factores a partir del proceso de autoevaluación en relación con el valor óptimo o logro ideal.

**Tabla 2. Matriz de calidad de factores**

Id	Factor	Grado de cumplimiento	Relación con el logro ideal
1	Identidad Institucional	4.4	88.0%
2	Gobierno Institucional y Transparencia	4.4	88.0%
3	Desarrollo, Gestión y Sostenibilidad Institucional	4.2	84.0%
4	Mejoramiento Continuo y Autorregulación	4.8	96.0%
5	Procesos Académicos y Resultado del Aprendizaje	4.5	90.0%
6	Aportes de la Investigación, la Innovación, el Desarrollo Tecnológico y la Creación	4.1	82.0%

Id	Factor	Grado de cumplimiento	Relación con el logro ideal
7	Impacto Social	4.7	94.0%
8	Visibilidad Nacional e Internacional	4.8	96.0%
9	Bienestar Institucional	4.4	88.0%
10	Comunidad de Profesores	4.2	84.0%
11	Comunidad de Estudiantes	4.6	92.0%
12	Comunidad de Egresados	4.1	82.0%
<b>Totales:</b>		<b>4.4</b>	<b>88.7%</b>

Fuente: Centro de Autoevaluación y Acreditación Institucional, 2022.

**Gráfico 1. Cumplimiento de los factores en relación con el logro ideal**

Cumplimiento de los Factores de Calidad con relación al logro ideal



Fuente: Centro de Autoevaluación y Acreditación Institucional, Universidad de Cartagena, 2022.

El análisis de los resultados se contrastó con las metas definidas por la Institución según el Plan de Desarrollo Estratégico 2018-2022, y en aquellos aspectos que dada su naturaleza no están contemplados en dicho plan, los líderes de los distintos procesos se encargaron de su definición y propuesta. Como complemento al análisis de los resultados, se realizó un análisis DOFA, lo que, a su vez, generó un plan de aseguramiento de la calidad de la institución.

El plan de aseguramiento es la suma de los planes de mejoramiento y mantenimiento. El plan de mejoramiento se orienta a subsanar las debilidades encontradas en cada uno de los factores (y sus respectivas características). Por otro lado, el plan de mantenimiento dispondrá de las acciones que permitirán sostener las fortalezas institucionales detectadas en el proceso de autoevaluación.



## **Resultados y Conclusiones**

Desde su Política Integral de Aseguramiento de la Calidad, la Universidad de Cartagena se compromete a instaurar, preservar, intensificar y perfeccionar los estándares de alta calidad en los procesos y programas académicos acreditados y certificados tanto a nivel nacional como internacional. Este compromiso abarca desde la concepción y desarrollo de planes de estudio, pasando por la prestación de servicios de educación superior a nivel de pregrado y posgrado, hasta la investigación, la extensión y la proyección social.

En este sentido, la importancia de la acreditación institucional en el marco de la mejora continua conduce a realizar procesos de autoevaluación periódicos exhaustivos, que integran la comunidad universitaria (con la participación de directivos, docentes, estudiantes, administrativos, egresados, empleadores y actores sociales) con resultados que demuestran los avances institucionales, pero a su vez, las fortalezas y oportunidades de mejora. Todo esto para continuar fortaleciendo su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, en procura de la mejora permanente de sus procesos y programas académicos.

Como principales resultados, la Universidad de Cartagena es una institución destacada por varias fortalezas, entre las que se incluyen el reconocimiento del Proyecto Educativo Institucional (PEI) como un referente para la toma de decisiones informadas en los procesos académicos y administrativos, un marco normativo robusto y maduro, la transversalidad de los procesos bajo lineamientos de comunicación pública, y la cultura de la autorregulación y la autoevaluación que refleja un sistema de aseguramiento de la calidad interno sólido y maduro. Además, la institución fomenta la participación de estudiantes en proyectos de investigación, realiza diagnósticos y estudios de percepción periódicos, y mantiene criterios claros y transparentes para la selección y promoción de los docentes.

A pesar de estas fortalezas, existen varias oportunidades de mejora para la institución. Estas incluyen el desarrollo de nuevos estudios que fomenten un análisis crítico de la formación integral y el pensamiento crítico de los estudiantes, la creación de políticas internas que permitan medir el impacto de las relaciones de la institución con sus partes interesadas, y la asignación de



recursos financieros para avanzar en la integración de los sistemas de información. La institución también podría beneficiarse de la compilación y análisis de la información sobre las acciones llevadas a cabo en las unidades académicas, el aumento de los espacios de diálogo con estudiantes y docentes, y la medición del impacto social de la universidad.

Al realizar un análisis comparativo con los tres procesos de autoevaluación anteriores, dos procesos de autoevaluación bajo el modelo del CNA (2008-2011 y 2012-2017) y el proceso de autoevaluación con fines de acreditación internacional bajo los lineamientos del CEAI, se destaca el avance en la madurez para interiorizar los resultados obtenidos y así evidenciar con un espíritu crítico nuevas oportunidades de mejora, las cuales, sin duda, permitirán fortalecer los procesos académicos y administrativos en la Institución.

## Referencias

- Astin, A. W. (1991). *Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education*. Oryx Press.
- Birnbaum, R. (1998). *How colleges work: The cybernetics of academic organization and leadership*. Jossey-Bass.
- Bologna Working Group. (2005). *No Title*.
- Boud, D., Dawson, P., Bearman, M., Bennett, S., Joughin, G., & Molloy, E. (2018). Reframing assessment research: through a practice perspective. *Studies in Higher Education*, 43(7), 1107–1118. <https://doi.org/10.1080/03075079.2016.1202913>
- CNA. (2021). *Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de programas académicos*. [https://www.cna.gov.co/1779/articles-404750\\_norma.pdf](https://www.cna.gov.co/1779/articles-404750_norma.pdf)
- Deming, W. E. (2000). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Eaton, J. S. (2015). *An overview of U.S. accreditation*. Council for Higher Education Accreditation. [https://www.chea.org/sites/default/files/other-content/Overview of US Accreditation 2015.pdf](https://www.chea.org/sites/default/files/other-content/Overview%20of%20US%20Accreditation%202015.pdf)
- Ewell, P. T. (2009). *Assessment, accountability, and improvement: Revisiting the tension*. <https://www.learningoutcomesassessment.org/wp-content/uploads/2019/02/OccasionalPaper1.pdf>
- Gosling, D. (2009). *Educational development in the United Kingdom*.
- Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen Years of Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education*, 16(1), 3–36. <https://doi.org/10.1080/13538321003679457>



- Kotter, J. P. (1995). Leading change: Why transformation efforts fail. *Harvard Business Review*, 73(2), 59–67.
- Martínez, J., Tobón, S., & Romero, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 17(73), 79–96. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732017000100079&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732017000100079&script=sci_arttext)
- Mintzberg, H. (1994). *The rise and fall of strategic planning*. Free Press.
- Nicol, D. J., & Macfarlane-Dick, D. (2006). Formative assessment and self-regulated learning: a model and seven principles of good feedback practice. *Studies in Higher Education*, 31(2), 199–218. <https://doi.org/10.1080/03075070600572090>
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203417010>
- Tam, M. (2001). Measuring Quality and Performance in Higher Education. *Quality in Higher Education*, 7(1), 47–54. <https://doi.org/10.1080/13538320120045076>
- Vlăsceanu, L., Grünberg, L., & Pârlea, D. (2007). *Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions*. UNESCO-CEPES.