

## **La calidad educativa a partir de una evaluación humanizante en México**

### Educational quality from a humanizing evaluation in Mexico

Dr. Evelio Gerónimo Bautista<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0001-6795-0404>

Dr. Miguel Ángel Zamora Vega<sup>2</sup> <https://orcid.org/0009-0000-2707-9538>

[miguel.zamora@upn162-zamora.edu.mx](mailto:miguel.zamora@upn162-zamora.edu.mx)

<sup>1</sup>Universidad Pedagógica Nacional 142, Tlaquepaque, Jalisco, México

<sup>2</sup>Universidad del Valle de Atemajac Plantel Zamora en el Estado de Michoacán, México

\*Autor para la correspondencia: [evelio.geronimo818@jaliscoedu.mx](mailto:evelio.geronimo818@jaliscoedu.mx)

#### **RESUMEN**

El objetivo de este artículo es presentar los resultados de la elaboración de un sistema de evaluación de la calidad humanizante y humanizador para la UPN 162, con el fin de mejorar los procesos que se ejecutan en las diferentes áreas y departamentos. El diseño metodológico que se utilizó para este trabajo fue un estudio mixto de orden cualitativo y cuantitativo con la finalidad de entender a detalle la realidad que se vive en la UPN 162 de la ciudad de Zamora. El resultado del presente trabajo fue el diseño de un Sistema de Evaluación de la Calidad que permitió demostrar que es posible que las instituciones de educación superior creen sus propios sistemas de evaluación para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos académicos y administrativos en beneficio de toda la comunidad educativa.

**Palabras claves:** eficiencia, eficacia, calidad, humanizante, humanizador, sistemas.

#### ***ABSTRACT***

The objective of this article is to present the results of the development of a humanizing and humanizing quality assessment system for UPN 162, with the aim of improving the processes implemented in the different areas and departments. The methodological design used for this

work was a mixed qualitative and quantitative study aimed at understanding in detail the reality experienced at UPN 162 in the city of Zamora. The result of this work was the design of a Quality Assessment System that demonstrated that it is possible for higher education institutions to create their own assessment systems to improve the efficiency and effectiveness of academic and administrative processes for the benefit of the entire educational community.

**Keywords:** efficiency, effectiveness, quality, humanizing, humanizing, systems.

Recibido: 13/02/2025

Aceptado: 04/06/2025

## INTRODUCCIÓN

Desde los años 90's se publica en el diario oficial de la federación (DOF) la Ley General de Educación Superior, en donde establece en el artículo 60, que todas las Instituciones de Educación Superior (IES) “deberán desarrollar procesos sistemáticos e integrales de planeación y evaluación de carácter interno y externo de los procesos y resultados de sus funciones sustantivas y de gestión” (Cámara de Diputados, 2019). Esta evaluación en 2023, se integra varias IES para realizar este ejercicio a través del Sistema de Acreditación y Evaluación de Educación Superior (SEAES) que quedó a cargo del Consejo Nacional de Coordinación de la Educación Superior (CONACES) (SEP, 2023), para vigilar que todas las IES públicas y privadas cumplan este ejercicio de evaluación y acreditación de nivel superior. Con este fundamento conceptos como gestión, eficiencia, eficacia, evaluación y mejora continua son parte de la jerga que se utiliza en los procesos de calidad tanto en el ramo empresarial como en el ramo educativo. El concepto de calidad ha generado un amplio número de elementos o factores tanto económicos y sociales que han sido la base para construir los principios, técnicas, prácticas, indicadores o criterios que permiten gestionar la calidad en sí misma.

La idea central con la calidad era garantizar el crecimiento y la competitividad a las organizaciones para que se convirtieran en eficaces y eficientes con el fin de garantizar sus procesos, sistemas o productos que ofrecían sin importarles si se sacrificaba o no el capital humano. Sin embargo, en el mundo actual la humanidad es y será siempre el principal motor que haga funcionar la calidad en las IES, principalmente la gestión de la calidad como un elemento que les garantice la excelencia en lo que hacen y les permita ser competitivos a nivel mundial. Así mismo, las instituciones educativas “se enfrentan así a importantes retos para trasladar los conceptos, los enfoques, los modelos, los sistemas y los métodos de calidad a las diferentes culturas nacionales y organizativas” (Camisón et al., 2006, p. 6).

Es decir, tienen que aprender a gestionar sus propios procesos de calidad para localizar a otras organizaciones enfocadas en el mismo ramo con la finalidad de crear y generar redes de colaboración que les permita mantenerse vigentes y a la vanguardia en cuanto a la generación de conocimientos que los permitan estar actualizados. La concepción de la calidad se ha convertido en un factor tan importante en todos los ámbitos de la vida diaria que se ha traspulado en varios sectores y principalmente en la educación.

Por todas las razones antes expuestas es que:

“siempre se va a exigir más y más calidad [...]. Tanta es la exigencia de la calidad que dentro de las compañías que se está convirtiendo en una filosofía, ya que al ser un requisito que no debe faltar para poder competir tanto a nivel local como a nivel internacional” (Novillo et al., 2017).

En el presente artículo busca hacer una reflexión sobre la necesidad de crear en las escuelas de educación superior sistemas de calidad propios, contextualizados a su realidad y que garanticen la eficiencia y eficacia en todos los servicios que se ofrecen, pero desde una concepción humanizante y humanizadora para que exista la posibilidad de contribuir al desarrollo humano de toda la comunidad universitaria que interactúan en los diferentes espacios educativos.

La pregunta de investigación que persigue este artículo es: ¿Cómo desarrollar un sistema de evaluación de calidad institucional para favorecer el desarrollo humano de los miembros de la comunidad universitaria de la UPN Unidad 162?

## **METODOLOGÍA Y MÉTODOS**

La investigación se realizó en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 162 (UPN 162), de la ciudad de Zamora, Michoacán, México. Durante el periodo mayo-diciembre de 2020 y enero-agosto de 2021. El diseño metodológico que se utilizó en la presente investigación fue un modelo de investigación mixto que permitió utilizar herramientas e instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos.

Se empleó una muestra no probabilística de tipo incidental de 17 personas que laboraban en el área administrativa de la universidad, y otra a 62 docentes que realizaban sus funciones en los niveles de licenciatura, maestría y doctorado. Como criterios de inclusión se establecieron ser miembro de la comunidad UPN 162, dar el consentimiento informado. Los criterios de exclusión fueron: cuestionarios incompletos; e impresión del encuestador de que el participante respondió de una forma arbitraria y sin darle la seriedad necesaria al instrumento. En cuanto al procedimiento para la aplicación de los instrumentos, primero se informó a los grupos participantes sobre los objetivos de la investigación, quiénes eran los investigadores responsables de la misma y se solicitó su consentimiento para participar en el estudio. También se hizo hincapié respecto a la confidencialidad de la información recabada y se aclaró que todo estaba bajo el resguardo de la ley de protección de datos vigente en nuestro país.

El cuestionario fue administrado a través de un enlace digital de manera grupal, la participación fue voluntaria y los participantes no recibieron ningún tipo de remuneración. Del mismo modo se aplicó una entrevista estructurada al equipo directivo de la universidad que estaba conformado por un director general, una subdirección académica y una jefatura administrativa. Todos los instrumentos tuvieron como finalidad la obtención de datos concretos para la obtención de resultados confiables y objetivos, con dos variables, la primera de eficiencia y la segunda de eficacia.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En la dimensión de filosofía institucional de los instrumentos se concluyó que era necesario generar indicadores o estándares de calidad que permitieran la difusión y apropiación de la misión, visión y valores institucionales entre todos los miembros de la comunidad

universitaria. Respecto al clima organizacional se identificó la necesidad de implementar acciones que incidieran de manera favorable en el diálogo y resolución de conflictos entre todos los integrantes de la comunidad universitaria para garantizar una mejor operación del sistema de calidad que se pretende implementar.

En cuanto a los perfiles de egreso del alumnado, fue necesario generar acciones que permitieran evaluar el cumplimiento de estos y el impacto que tienen en la sociedad a través del desempeño de los egresados de los distintos programas que operaban en la UPN 162. En relación con los perfiles de docentes, directivos y contratación de personal se observó la necesidad de clarificar cuáles eran los requisitos idóneos que permitieron garantizar el ingreso de los mejores aspirantes al servicio educativo que ofrece la UPN 162.

En cuanto a la normatividad del personal se observó la necesidad de generar estándares que permitieran la construcción de acuerdos de convivencia que regularon las actividades cotidianas que se daban en las diferentes áreas o departamentos. Por otro lado, fue necesario que la normatividad se diera a conocer a todos los miembros de la comunidad universitaria para que impactará de manera positiva en el ambiente educativo y laboral de la UPN 162.

En la dimensión de reconocimientos fue necesario crear un sistema que permitiera reconocer los esfuerzos y desempeños académicos y administrativos de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Acerca de la dimensión de participación tanto de los estudiantes como de los profesores se identificó la necesidad de generar espacios tanto internos como externos que favorecieron la asistencia y presencia de los miembros de la comunidad universitaria en eventos académicos, sociales, cívicos, culturales, entre otros. En cuanto al trabajo colegiado y reuniones de consejo reflejaron la necesidad de implementar más espacios de intercambio, construcción, reconstrucción y evaluación de proyectos, planes y programas que operaban dentro de la UPN 162.

En la dimensión de formación integral de los estudiantes, se establecieron criterios que permitieran verificar si realmente cada plan y programa cumplía con ese cometido. Por otro lado, se identificó la oportunidad para rediseñar y actualizar todos los programas para que respondieran a las necesidades del mundo globalizado en el que se vive. En relación con la capacitación del personal se generó un programa que permitió el desarrollo de las

competencias administrativas, docentes, tecnológicas y humanas de los directivos, administrativos y personal docente que prestaba su servicio en la UPN 162.

La dimensión de evaluación de desempeño permitió observar que no existía un sistema que permitiera valorar la práctica y el ejercicio de los directivos, administrativos y docentes. Por lo que se generaron estándares que permitieron crear un sistema para la evaluación del desempeño profesional de los miembros de la comunidad universitaria. En las dimensiones de organigrama y comunicación se observó que era primordial difundir y mejorar los espacios de información para que todos los miembros de la comunidad universitaria tuvieran conocimiento respecto a con quién o quiénes debían dirigirse al momento de cualquier necesidad o problema.

En relación con las dimensiones de liderazgo directivo, participativo y toma de decisiones se observó la necesidad de implementar acciones que favorecieron la inclusión real de todos los miembros de la comunidad universitaria para que todos fueran partícipes de la toma de las mejores decisiones en beneficio de la propia institución. En cuanto a la evaluación curricular, se identificó que era necesario generar un sistema que permitiera determinar las áreas de mejora, evaluarlas, priorizarlas y distribuir los recursos para atender las necesidades detectadas.

Respecto a la dimensión de globalización se detectó que era importante generar espacios que permitieran la participación de los estudiantes en comunidades de aprendizaje en un segundo idioma, recuperación de lenguas y manejo de programas digitales. En relación con las habilidades cognitivas, metacognitivas, comunicativas, matemáticas y científicas, fue necesario solicitarles a los docentes que implementaran estrategias para favorecer el desarrollo de estas, tomando como base la realidad del alumno para que aprendieran a entender el mundo que los rodeaba para lograr transformarlo.

Las dimensiones de aprendizaje situado, ambientes de aprendizaje y secuencia didáctica permitió a los docentes diseñar situaciones didácticas contextualizadas a la realidad del alumno y la implementación de estrategias diversas que les garantizaron la apropiación de los saberes para encontrarles una utilidad en el mundo real. Las dimensiones de reflexión pedagógica colegiada y adecuación curricular sirvieron para que los docentes generaran acciones que permitieron garantizar ajustes o adaptaciones en función de los resultados académicos de los estudiantes para una mejor operación de los programas.

Las dimensiones de evaluación de los estándares y de intervención docente permitieron identificar la necesidad de elevar los resultados de desempeño de los estudiantes de los diferentes programas para detectar y atender las áreas de oportunidad. Las dimensiones de espacios físicos, recursos informáticos, didácticos, documentales y la normatividad dejaron a la vista la necesidad de generar estándares que permitieron evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios para conocer la percepción que la comunidad universitaria tenía y hacer las mejoras correspondientes.

La dimensión de diagnóstico socioeducativo dejó de manifiesto la necesidad de generar instrumentos que permitieron detectar las necesidades del entorno inmediato para que la UPN 162 supiera de primera mano a qué necesidades y perspectivas tenía que responder a corto, mediano y largo plazo. En relación con la dimensión de seguimiento de egresados sirvió para determinar la necesidad en la UPN 162 para la generación de mecanismos que permitieran atender a los egresados pero que además favorecieron el seguimiento de sus logros y fracasos en el mundo laboral para que con esa información se hicieran las adecuaciones y mejoras a los planes y programas.

En la dimensión proyección institucional fue necesario desde las diferentes coordinaciones de los programas que operaban en la UPN 162 la implementación de acciones de proyección a la comunidad e instrumentos que permitieron medir el impacto que estas tenían sobre las necesidades socioeducativas del entorno comunitario.

Con los resultados antes mencionado se construyó un Sistema de Evaluación de la Calidad Educativa para la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 162 (SECE- UPN 162), el cual tuvo como objetivos:

- El desarrollo de procesos de reflexión colectiva sobre la Evaluación Institucional con un enfoque que favorece el desarrollo humano.
- La aplicación y sistematización de metodologías de evaluación de la calidad educativa.
- La implementación de una cultura de orientación de la calidad educativa institucional en función de los resultados del sistema.

La UPN 162 debía responder a las necesidades y demandas de un contexto muy particular de una región específica en el estado de Michoacán donde las características políticas,

económicas, culturales, históricas, sociales, geográficas y últimamente de seguridad eran muy particulares.

Por otro lado, existía un entorno integrado por las autoridades educativas regionales, estatales y nacionales, así como planes y programas que operaban en las diferentes carreras que daban respuesta a las carencias de la región en materia de formación de profesores y profesionales de la educación.

Además, la universidad contaba con una serie de recursos tanto materiales como humanos, una infraestructura específica y ofertaba una serie de servicios que en teoría buscaban responder a las necesidades del entorno antes mencionado.

Es por ello, que con esta propuesta se implementó un sistema de evaluación de calidad que permitió detectar las áreas de oportunidad para fortalecer los vínculos entre directivos, docentes y alumnos, se identificaron las necesidades reales de los agentes educativos y se generaron acciones que favorecieron las relaciones y procesos dinámicos que contribuyeron o impactaron en el desarrollo humano de toda la comunidad de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 162 que les permitió convertirse en un verdadero agente transformador de la sociedad.

A pesar de que la UPN 162 no tenía la mejor infraestructura, si se comparaba con otras instituciones educativas, contaba con los espacios físicos como aulas, patios, recursos y servicios que permitieron el desarrollo del ejercicio educativo. Muestra de ello son las muchas generaciones que año con año han egresado y que en su mayoría se han destacado por su buen desempeño profesional y su calidad humana.

Lo que se esperaba con la implementación de un sistema de evaluación de la calidad educativa para el desarrollo humano era mejorar las relaciones y procesos que se vivían en la unidad y hacerlos más dinámicos para que mejoraran las interacciones entre directivos, coordinadores, docentes, alumnos y la propia comunidad en la que se encontraba inmersa la unidad 162 de la Universidad Pedagógica Nacional.

Con la operación del sistema de evaluación de la calidad educativa para el desarrollo humano se identificaron las áreas de oportunidad y se desarrollaron proyectos que contribuyeron no solo al mejoramiento de la educación en el ámbito local, regional o nacional. La universidad se convirtió en generadora de proyectos que favorecieron el cuidado y preservación de la casa común; la eficiencia terminal de los trabajos de investigación de los distintos programas,

el desarrollo de la conciencia ecológica, el cuidado de la salud, el trabajo colaborativo, de intervención social, humana y comunitaria; de ideas innovadoras que favorecieron las redes colaborativas de trabajo y el manejo de las nuevas tecnologías de comunicación para la construcción de una sociedad más humana en los que todos fueran auténticos ciudadanos del mundo.

El sistema de evaluación de la calidad educativa para el desarrollo humano significó una oportunidad para que todos los procesos académicos, administrativos y de investigación que se favorecían en la unidad 162 fueran un semillero de nuevos proyectos que beneficiaron a la región Zamora, al estado de Michoacán, al país y al mundo en general.

Desde el inicio existía plena conciencia respecto a que implementar un sistema de evaluación de la calidad educativa para el desarrollo humano no sería una tarea fácil ya que se debía luchar con la resistencia de los catedráticos que por décadas habían realizado su labor docente sin cambiar nada de su práctica profesional. Por otro lado, la lucha política y sindical de los diferentes grupos antagonistas que convergen en la UPN Unidad 162 eran una limitante pues todas las partes creían tener la razón y cada vez que aparecía una propuesta nueva que no emerge del grupo al que pertenecen era boicoteada y frenada por el grupo contrario.

Sin embargo, se logró que la comunidad de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 162 tomara conciencia de las necesidades que existían y se convencieron que los cambios solo serían posibles con el apoyo de los directivos, personal administrativo de las diferentes áreas, la mayoría del personal docente y sobre todo con el de los universitarios de los diferentes programas.

No fue fácil pero tampoco imposible, el que se implementará el sistema de la evaluación de la calidad educativa para favorecer el desarrollo humano y hoy a la distancia y con base en los resultados obtenidos se puede afirmar que hubo mejoras en la calidad educativa de la región, del estado y del país.

Los componentes del Sistema de evaluación de la calidad educativa están integrado por 61 estándares de calidad agrupados en 7 áreas de acuerdo con su naturaleza.

Se entiende por estándar de calidad educativa, el principio o referencia con respecto a la cual se construyen juicios de valor y que permite analizar niveles de calidad con distinto grado de concreción. De los estándares, que se relacionan con la consecución de objetivos, suelen derivarse indicadores o variables. El estándar delimita un campo de análisis y una perspectiva

valorativa. Es también la descripción de una situación o componente educativo en su estado óptimo de funcionamiento por lo que no deja de ser un ideal.

El sistema de evaluación de la calidad para la UPN 162 plantel Zamora se conformó por 7 áreas: a) filosofía institucional, b) comunidad educativa, c) liderazgo y gestión, d) procesos formativos, e) análisis y evaluación curricular; e) infraestructura y recursos; y f) proyección comunitaria.

Para la operacionalización del sistema de calidad se implementaron dos áreas: a) difusión y sensibilización y b) análisis y evaluación de los estándares.

Para la evaluación de los estándares se propusieron las siguientes etapas: 1) diagnóstico institucional, 2) identificación de fortalezas y áreas de oportunidad; 3) planeación y ejecución de acciones de mejora; 4) verificación de las acciones de mejora, 5) mantenimiento de la mejora, y 6) estabilización del sistema.

Para el desarrollo y ejecución de los proyectos de mejora se siguió la siguiente ruta: a) plantear proyecto de mejora, b) necesidades del proyecto de mejora, c) cronograma de ejecución, d) aplicación y culminación de la acción de mejora; e) análisis de los logros obtenidos, f) reinicio del ciclo de mejora.

## CONCLUSIONES

Con base en los hallazgos se creó un sistema de evaluación de la calidad que permitió realizar una valoración integral que a su vez permitió desarrollar o favorecer una racionalidad autocrítica que sirvió para comprender la complejidad de lo real, lo que a su vez dio paso a la identificación de su propia autonomía, la noción del sujeto y la propia libertad. Lo anterior, debido a que “ya ha comenzado, al mismo tiempo, el examen crítico de la pertinencia de nuestros principios tradicionales de inteligibilidad: la racionalidad y la científicidad deben redefinirse y contemplarse en toda su complejidad” (Morin, 2011, p. 143).

Al hablar de calidad educativa surgieron una serie de concepciones que nos alejaron de los objetivos o de la realidad, “la falta de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso entre las distintas audiencias implicadas impide que se pueda establecer una definición de este concepto que sea aceptada de forma unánime” (De Miguel, 1995, p. 33).

Es por eso por lo que algunas veces se complicó diferenciar entre lo que es una certificación, una acreditación o una validación. De ahí que se consideró la necesidad de implementar un sistema de evaluación de la calidad para la Universidad Pedagógica Nacional unidad 162. Se tenía conciencia acerca de que “la implantación de un sistema de calidad implica un cambio en la organización que debe fundamentarse en el compromiso de la alta dirección, responsable de crear una visión de futuro y desarrollar una estrategia que comunicará a toda la organización, con la finalidad de conseguir los objetivos de la calidad” (Tarí, 2000, p. 70). Hablar de la creación de un sistema de evaluación de la calidad propio y autónomo suena como una tarea nada fácil, pero definitivamente no es imposible. En la UPN 162 existían grandes áreas de oportunidad ya que no se contaba con sistemas que permitieran evaluar la eficiencia y eficacia operativa del plantel a diferencia de otras universidades del país en las cuales sí se realizan evaluaciones internas y externas que permiten identificar los aciertos, así como las áreas de mejora y que sirven como apoyo para el desarrollo de estrategias que den respuesta a las necesidades del mundo global, pero desde el contexto local.

Se consideró necesario diseñar un sistema de evaluación de la calidad que impactara en la eficiencia y eficacia de los procesos académicos y administrativos de la institución, así como el desarrollo humano de todos los agentes educativos.

Se construyó un sistema de evaluación de la calidad humanizante y humanizador, donde los procesos se centraron en la persona humana, donde se garantizó que primero se cubrieran y satisficiera las necesidades de los implicados para posteriormente dar paso a las exigencias operativas que favorecieron la eficiencia y eficacia terminal de los diferentes procesos que se desarrollaban en las distintas áreas que integraban a la universidad.

Se generó entonces, un sistema de evaluación de la calidad que permitió construir una comunidad conformada por ciudadanos conscientes y comprometidos con la idea de dar paso a una nueva realidad tomando como base la educación y la formación de las nuevas generaciones. Los sistemas de evaluación de la calidad debían integrar indicadores que favorecieron el desarrollo del pensamiento crítico y la regeneración de los planes y programas que dieron paso a otras formas de concebir la calidad.

Fue necesario que las instituciones educativas implementarán sistemas de calidad que permitieran la formación de seres humanos con valores éticos, morales, y una capacidad de autocrítica para contribuir al quinto nacimiento de la especie humana “posible pero todavía

no probable, sería el nacimiento de la humanidad, que nos haría abandonar la edad de hierro planetaria, de la prehistoria del espíritu humano, que civilizaría la tierra y vería el nacimiento de la sociedad mundo” (Morin, 2002, p. 89).

El Modelo de evaluación de la calidad educativa de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 162 de la ciudad de Zamora, Michoacán para el desarrollo humano se caracterizó por ser participativo, es decir, que todas las partes que forman la comunidad educativa lograron colaborar mediante alguna representación. Fue integral, porque al involucrar las áreas académicas y administrativas, promovió el análisis y dio paso a propuestas de mejora continua que dieron como resultado el logro de las metas que la institución se fijó por sí misma.

Se realizó una evaluación ética y profesional por medio de un equipo de docentes que funcionaron como auditores que verificaron el cumplimiento de cada uno de los estándares. Hacer un sistema de evaluación de la calidad educativa no fue una tarea fácil, pero ya puesto en práctica contribuirá de manera significativa en el mejoramiento de la calidad de los procesos administrativos y académicos e impactará de manera favorable en el desarrollo humano de los agentes educativos de la UPN 162.

A través de los diferentes instrumentos aplicados se logró determinar que en la UPN Unidad 162 no existía en operación ningún sistema de calidad que de manera sistemática favoreciera el desarrollo humano. Lo que en un principio significó una posible gran desventaja terminó convirtiéndose en una gran área de oportunidad que permitieron sustentar y generar un sistema de evaluación de la calidad institucional, pero con la variante de ser humanizante y humanizador.

Se puede concluir que se logró realizar un aporte significativo para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos que se viven en la UPN Unidad 162 con la corona de que además favorece el desarrollo humano. El sistema de evaluación de calidad educativa UPN 162 para el desarrollo humano, tuvo la particularidad de estar contextualizado a las necesidades y realidades sociales, políticas, educativas, económicas, culturales del entorno que se vivía en esta región del estado de Michoacán.

Es posible afirmar que el objetivo que estaba enfocado en el diseño de una propuesta de un sistema de evaluación de la calidad institucional para favorecer el desarrollo humano de los miembros de la comunidad universitaria de la UPN 162 se cumplió cabalmente ya que se

desarrolló una propuesta bien estructurada a través de áreas y estándares que contribuyeron en la mejora de la eficiencia y eficacia de los procesos académicos y administrativos que operaban en la universidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cámara de Diputados. (2019). Ley General de Educación. CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN.  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques y sistemas*. Madrid: Ed. Pearson  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- De Miguel, M. (1995). La calidad de la educación y las variables de proceso y de producto. *Cuadernos de Sección-Educación*, 29-51.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/11501993.pdf>
- López, I. G. (2004). Modelos de evaluación de la calidad orientados a la mejora de las instituciones educativas. *Revista de Educación*, 155-169.
- Morin, E. (2002). *Educación en la era planetaria: el pensamiento complejo como método de aprendizaje en el error y la incertidumbre humana*. UNESCO.
- Morin, E. (2011). *La Vía para el Futuro de la Humanidad*. México: Paidós.
- Novillo, Parra, Ramón & López. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Ecuador: Grupo Compas.
- Secretaría de Educación Pública (2023). " Marco General del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior".  
[https://educacionsuperior.sep.gob.mx/conaces/pdf/marco\\_gral\\_SEAES.pdf](https://educacionsuperior.sep.gob.mx/conaces/pdf/marco_gral_SEAES.pdf)
- Tarí, J. J. (2000). *Calidad Total*. España: Espagrafic.

### **Conflicto de interés**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

### **Contribución de los autores**

**Evelio Geronimo Bautista:** revisó y orientó la idea de trabajo, se encargó de asesorar la recolección y obtención de resultados.

**Miguel Ángel Zamora Vega:** desarrolló del artículo, aportó al seguimiento de la investigación y otorgó material de estudio. Realizó el análisis e interpretación de los datos y redactó el Manuscrito y estadística y obtención de resultados.