

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GARANTÍA EN LA TITULACIÓN EN EDUCACIÓN (EL CASO LA UATX EN MÉXICO)

Ana Bertha Luna Miranda

Universidad Autónoma de Tlaxcala
ablumi@hotmail.com

César Sánchez Olavarría

Universidad Autónoma de Tlaxcala
cesarsanchezolavarría@hotmail.com

Mariela Sonia Jiménez Vásquez

Universidad Autónoma de Tlaxcala
msjimenez06@hotmail.com

Recepción Artículo: 22 abril 2022

Admisión Evaluación: 22 abril 2022

Informe Evaluador 1: 24 abril 2022

Informe Evaluador 2: 26 abril 2022

Aprobación Publicación: 27 abril 2022

RESUMEN

En este reporte se analizan los factores de impacto en el sistema de gestión de la calidad y los del modelo de acreditación de la formación de profesionistas de la educación en la Universidad Autónoma de Tlaxcala, que dan garantía en su formación a través del Modelo Humanista Integrador basado en Competencias, mismo que da dirección al desarrollo curricular de los títulos profesionales. Bajo una metodología cualitativa se analizan los procedimientos de gestión y su congruencia con el desarrollo de los programas educativos ofrecidos en la Facultad de Ciencias de la Educación de las licenciaturas en: Ciencias de la Educación y Comunicación e Innovación Educativa, mediante los procesos de Certificación ISO 9001-2015 y el modelo de acreditación de los títulos profesionales mediante el organismo acreditador ACCECISO.

Entre los principales resultados se encuentra que los procesos acreditados vigentes ofrecen un sistema que se ha venido consolidando y de acuerdo con la visión del Plan de Desarrollo rectoral 2030, están en una ruta de Mejora Continua para dar Garantía de Calidad en la formación profesional, mismos que se han visto afectados en algunos indicadores por el proceso pandémico que se atraviesa.

Palabras clave: sistemas de gestión de la calidad; calidad en los títulos profesionales; educación superior

ABSTRACT

Quality Management System And Guarantee In The Education Degree. (The case of the UATx in México). This report analyzes the impact factors in the quality management system and those of the accreditation model for the education professionals training at the Autonomous University of Tlaxcala. This model guarantees

their training through the Integrative Humanist Model based on Competencies, which directs the curricular development of professional titles. A qualitative methodology is used to analyze the management procedures and their congruence with the development of the educational programs of the Educational Sciences Faculty: Educational Sciences and Communication and Educational Innovation. These programs are analyzed by the 9001-2015 ISO Certification processes and the accreditation model for professional titles through the ACCECISO accrediting organization. The main results show that the current accredited processes offer a gradual consolidating system. According to the 2030 Autonomous University of Tlaxcala Development Plan, they are on a path of continuous improvement to provide quality guarantee in the professional training, although some indicators of the processes have been affected by the pandemic we are living.

Keywords: quality management system; quality in the professional titles; higher education

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias de la Educación oferta tres programas de licenciatura en relación con la formación en educación: Licenciado en Ciencias de la Educación (LCE), Licenciado en Comunicación e Innovación Educativa (LCIE) y Licenciado en Educación Inicial y Gestión de Instituciones Educativas (LEIGIE) de reciente creación. Los dos primeros acreditados por el organismo acreditador nacional (ACCECISO) en el 2020 con vigencia al 2025 y el último apenas tiene dos semestres de su implementación por lo que aún no cuenta con el desarrollo de los indicadores suficientes como el de egresados para realizar dicho proceso.

La acreditación de los programas académicos y la certificación ISO 9001:2015 se ha utilizado con fines de retroalimentación para dar garantía de Calidad en la formación académica de los egresados, se ha llevado a cabo desde finales del siglo pasado, por lo que en este momento es conveniente realizar un análisis de las fortalezas y oportunidades que ofrecen la implementación de estos sistemas de gestión de la calidad en beneficio de los estudiantes y de su formación profesional que pudieran impactar en su futuro desarrollo, por lo que se propone el siguiente objetivo: analizar los factores del sistema de gestión de calidad, que dan garantía a la formación de profesionistas en Ciencias de la Educación bajo el modelo Institucional: Humanista Integrador basado en Competencias (MHIC), en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México.

La comunicación lleva un sustento teórico fundamentado en Sistemas de Gestión de la Calidad en la Educación superior en el contexto del Plan de Desarrollo institucional 2018-2022, con una visión al 2030, y se desarrolla bajo un enfoque cualitativo con un análisis descriptivo e interpretativo.

Sistemas de Gestión de la Calidad en la Educación superior.

La educación superior en la actualidad está experimentando una alta competitividad debido a la globalización, al desarrollo de la tecnología y al incremento de programas educativos, por lo que una de las estrategias que ha permitido cumplir con esas demandas es la calidad en los servicios que ofrece con la finalidad de mejorar de manera continua el proceso de enseñanza y aprendizaje y enfrentar de mejor manera las exigencias del mundo moderno (González y Ramírez, 2018). La adopción de los sistemas de gestión de la calidad en educación superior tiene su auge en la década de los noventa a partir del establecimiento de las políticas de calidad para la acreditación de los programas educativos. Vesga (2013) sostiene que la implementación de este tipo de sistema requiere de un proceso sistemático de organización, control, dirección, seguimiento y evaluación de cada una de las áreas que conforman la universidad con la finalidad de conseguir indicadores medibles y cuantificables que permitan el aseguramiento de la calidad en la formación de estudiantes. Chacón y Rugel (2018) puntualizan que la Organización Internacional de Normalización (ISO) nace en 1947 con la finalidad de integrar las normas que median la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente en los diferentes países y, de esta manera, establecer procesos estandarizados en la producción de las empresas. A lo largo del tiempo, las normas ISO han evolucionado manteniendo como eje fundamental su aplicabilidad a cualquier tipo de organización en sus 6 ediciones, desde la publicación de la primera edición ISO 9000 en 1987, ISO 9001 en 1994. La evolución de esta

última en sus versiones 2000, 2008 cuando cobra relevancia la norma de gestión ambiental, ISO 9001-2015 y en 2018 cuando aparece la ISO 21001, la cual incluye requisitos de gestión propios de una organización educativa (Guerra, et al., 2022) que se reflejan en la mejora continua de sus procesos y, por consiguiente, garantizan los títulos obtenidos.

En la actualidad, la norma ISO 9001-2015 es uno de los sistemas más utilizados en educación superior, la cual consiste en trabajar como implementar la gestión de la calidad partiendo de un diagnóstico en función de los objetivos de la Institución de Educación Superior, las normas de referencia (Guerra et al., 2022) y, posteriormente, de la implementación de estrategias para el control, adecuación, dirección, seguimiento, alineación continua y evaluación de los procesos (Nápoles 2021). Esta norma está basada en un enfoque basado en procesos que parte de los objetivos de la institución, la planeación, organización, dirección y evaluación, lo que proporciona ventajas que garantizan la calidad de la formación profesional recibida por los estudiantes. Olmos (2012) afirma que esta norma sigue un enfoque al cliente, por lo que la dirección de los responsables del sistema requiere de compromiso, comunicación asertiva y responsabilidad del personal con la finalidad de una toma de decisiones fundamentada a partir de las necesidades identificadas en el diagnóstico a la institución.

El modelo ISO 9001 parte de lineamientos generales que establece la misma Organización Internacional de Normalización, los cuales sirven para que la institución que busca la certificación realice su diagnóstico y establezca su propio sistema de gestión de la calidad. Es la misma organización quien identifica los recursos materiales y humanos que le permitan implementar, evaluar y dar seguimiento al sistema, lo que contribuye a elevar el nivel de eficacia de la institución de educación superior y que se refleja en que el cliente se sienta satisfecho por el servicio proporcionado. Las acciones implementadas bajo este modelo de gestión avalan el control de los procesos individuales y/o colectivos que se deben seguir a nivel administrativo durante un tiempo determinado. El eficaz seguimiento de los procesos se realiza en dos direcciones: interna y externa. La primera tiene que ver con el cumplimiento de los objetivos propios de la organización y determinados parámetros obligatorios propuestos por la norma ISO y la segunda parte con la certificación del sistema de gestión basado en dichos objetivos y parámetros evaluados por un organismo de certificación, quien en su caso emite el certificado correspondiente (Guerra y Meizoso, 2019; Guerra et al., 2022).

Los productos resultantes de la implementación del proceso de certificación muestran que determinada organización tiene la capacidad no sólo de ofrecer, sino de proporcionar un servicio educativo de calidad que deje a un cliente satisfecho, lo que evidencia la eficaz implementación del sistema de gestión de la calidad, entendiendo la calidad como el "grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos", entendiéndose por requisito "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria". (Modelo ISO 9001, 2015, p. 1)

Olmos (2012) afirma que la Norma ISO 9001 se adapta a las necesidades de la organización, los servicios que ofrece y su infraestructura, pero también a las preferencias de su cliente potencial, el cual es su razón de existir. De ahí la importancia de la capacitación del grupo de auditores internos, especialistas en cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de las Instituciones de Educación Superior para el seguimiento, análisis y retroalimentación de los resultados con la finalidad de mantener una política de calidad congruente a la luz de los auditores externos, acorde con las demandas actuales en materia educativa y basados en los objetivos y requisitos de la misma organización. Guerra et al. (2022) señalan que el trabajo realizado por los auditores internos tiene gran relevancia, puesto que son ellos los que garantizan la imparcialidad y objetividad del proceso para el aseguramiento de la calidad.

La periodicidad del proceso de certificación es una vez al año y recertificación cada tres años con el propósito de mantener los estándares de calidad, aunque la mayoría de las instituciones que utilizan este modelo, lo realizan de manera interna por semestre o cuatrimestre según su periodo escolar.

La Facultad de Ciencias de la Educación y el Modelo MHIC

La facultad de Ciencias de la Educación ha implementado en el desarrollo de sus programas educativos de

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GARANTÍA EN LA TITULACIÓN EN EDUCACIÓN (EL CASO LA UATX EN MÉXICO)

formación profesional para los formadores en Educación el Modelo Humanista Integrador Basado en Competencias (MHIC), el cual propicia e integra, en la formación de los universitarios, conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, que les posibiliten una formación y desempeño profesional exitoso y una participación activa como ciudadanos comprometidos con el desarrollo de su comunidad y un entorno ecológico sostenible. Así, el enfoque de competencias se articula positivamente con la autorrealización, en tanto que ésta constituye el eje articulador de la formación integral de los universitarios de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México (UATx, 2022).

El objetivo de este modelo es facilitar a los universitarios experiencias educativas para tomar consciencia de su realidad multidimensional y de los bienes que les permitan integrar su concepción de vida desde una perspectiva ética. Es así como desde esta perspectiva se analizan los indicadores que ofrece el desarrollo de este modelo para contribuir a la calidad de los programas educativos

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Se realiza bajo un enfoque cualitativo, se desarrolla una investigación de tipo descriptivo, interpretativo y se muestran resultados del análisis a los documentos de gabinete reportados tanto en el sistema de gestión de la Calidad ISO 9001:2015 de la página institucional, como los documentos del repositorio de Facultad de Ciencias de la Educación, para los programas educativos que se imparten. Para el levantamiento de los datos, se utiliza los instrumentos diseñados para el proyecto ECALFOR mismos que se validaron en el grupo de trabajo institucional acerca de Evaluación comparativa de los Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones de dirigidos por el responsable del área de Latinoamérica y el Caribe. Por citar algunas de las dimensiones analizadas lo concerniente a: recursos humanos, materiales, procedimientos, tecnología e infraestructura.

RESULTADOS Y SU ANÁLISIS

Indicadores de los componentes curriculares. Análisis del contexto del programa educativo.

Para enmarcar el análisis en su propio contexto se realizó un primer análisis en base a los indicadores que debe cubrir un programa para los formadores en educación básica. Los resultados se analizan desde dos perspectivas: la primera desde los indicadores institucionales para el proceso de formación inicial del profesorado constituido por 13 indicadores de los cuales el desarrollo del programa del Licenciado en Ciencias de la Educación cumple con el 92 % de los indicadores, entre los que destacan que el modelo educativo está centrado en el aprendizaje, busca educación de calidad, equidad, libertad, creatividad, responsabilidades, aprendizajes significativos, tutorías asesoría académica y movilidad nacional e internacional. Se hace notar como un área de oportunidad que los indicadores que corresponden al desarrollo de la interculturalidad aún no se han logrado plasmar en el currículum. En la segunda perspectiva que abarca los contenidos o componentes en la formación inicial, se cubren el 75% de los indicadores, entre los que destacan competencias didácticas y desarrollo de situaciones didácticas, evaluación del aprendizaje, competencias investigativas, necesidades educativas especiales, identidad profesional y ética del docente, desarrollo profesional permanente, epistemología, psicopedagogía, ciudadanía, responsabilidad social, inglés y la actividad integradora, ya que el perfil es diseñado con un enfoque hacia la educación básica secundaria y media superior, y se señala como área de oportunidad incluir componentes acerca del conocimiento del niño y campos formativos acerca de la educación básica e interculturalidad.

Indicadores correspondientes a la gestión del sistema educativo para la certificación y la acreditación.

El segundo análisis se desarrolla en los sistemas de gestión de la calidad del programa educativo, este se subdivide en dos partes: la primera parte corresponde al modelo de acreditación ACCECISO y la segunda parte que se refiere al sistema de gestión por medio de la normatividad internacional para la certificación ISO 9001:2015.

Modelo de acreditación por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A.C. (COPAES), la institución se acredita mediante la Asociación para la Acreditación en Ciencias Sociales A.C. (ACCECISO) perteneciente a COPAES desde 2003, organismo acreditador para los programas educativos de las Ciencias Sociales y Humanidades. En ambos modelos se realiza primero una autoevaluación a partir del marco de referencia propio de cada normativa y en segundo término se realiza la evaluación externa que da garantía de la calidad en la formación docente de los programas en la Facultad de Ciencias de la Educación (FCE).

Sistema de gestión para la acreditación profesional ACCECISO. En esta segunda parte de la gestión de los indicadores para la acreditación ACCECISO estableció en el 2014, realizar visitas de seguimiento con la intención de monitorear las debilidades y consolidar las fortalezas y plantea un instrumento denominado hoja de ruta, por medio del cual se orientan los trabajos de planeación y organización del programa educativo, lo que les permite transitar de una manera ordenada a la mejora continua. En este se plantean los siguientes componentes: los ámbitos prioritarios de acción, los objetivos y las metas, las acciones, los responsables, y las fechas de cumplimiento en las que se señalan inicio, seguimiento y consolidación. El procedimiento desde su implementación se lleva a cabo en 4 etapas y el reconocimiento es por 5 años (ACCECISO, 2022).

Esta estrategia ha permitido que se tenga claridad en las debilidades del programa educativo, así como dar seguimiento a sus fortalezas hasta llegar a su consolidación, aún con el cambio de autoridades la hoja de ruta ha permitido la continuidad en los planes de acción para la mejora continua de la calidad del programa educativo. Todos estos ámbitos descritos por categoría de análisis, que en resumen se pueden clasificar en 10 categorías para el control de las variables y de los indicadores de cada uno de los PE. (Ver Tabla 1)

Modelo de Certificación de la Calidad ISO 9001:2015 en la UATx. Este modelo de gestión de la calidad para los procesos educativos que se llevan a cabo en la formación profesional en la Autónoma de Tlaxcala, se realiza desde el 2003 y su periodo de validez es de 3 años a partir de la fecha que se expide el certificado. Actualmente la universidad verifica la certificación de 19 procesos administrativos y audita 14 áreas universitarias.

La coordinación de gestión de la calidad tiene como función Comunicar la política de gestión institucional asegurando que sea adecuada a sus propósitos y proporcionando el marco de referencia para la certificación y las acreditaciones para establecer y revisar los objetivos de la medición de la calidad. Establecer los procesos y llevar su seguimiento en las auditorías correspondientes. Su función consiste en realizar los siguientes procedimientos para llevar a cabo el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): 1 Establecer y aprobar el proceso; 2 Difundir el proceso; 3 Recopilar la información de acuerdo con los indicadores establecidos; 4 Trabajar los datos; 5 Aprobar los resultados en la comunidad académica; 6 Presentar información ante las auditorías y 7 Llevar un seguimiento del proceso. Los métodos de procesamiento de los datos recopilados para la evaluación de la calidad en cada IES se realizan a través de la secretaría Técnica, quien procesa la información de entrada (control escolar) con los indicadores de los procesos respectivos y, posteriormente, se envían al sistema de gestión de la calidad. Gestión de la calidad institucional los procesa y los envía a facultades para su difusión. Los resultados de la evaluación del profesorado retroalimentan el ejercicio docente. Otros indicadores como las tutorías y la evaluación del desempeño docente son analizados en las coordinaciones académicas de los títulos profesionales (director, coordinadores y comisiones pertinentes). Un área de mejora a considerar se ubica en la gestión del proceso educativo, puesto que no existen procesos formales, ni de la formación, ni de la selección de los recursos humanos. Se hace uso del apoyo de la evaluación realizada por programas federales nacionales como PRODEP. Se cuenta con la infraestructura mínima necesaria a nivel institucional y a nivel facultad en términos de espacios para los responsables del Área del SGC.

Como herramienta de análisis para verificar los componentes y procedimientos que se llevan a cabo en la efectividad de ambos sistemas de gestión de la calidad en la Autónoma de Tlaxcala mediante ISO y ACCECISO, se realizó una revisión de documentos en plataforma y se utilizó un diagrama de ISIKAWA que incluye el análisis de las seis M traducidas al contexto educativo para la verificación de los procesos que se desarrollan y que dan garantía de calidad en el servicio a los procesos de gestión (Ver tabla No 1.)

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GARANTÍA EN LA TITULACIÓN EN EDUCACIÓN
(EL CASO LA UATX EN MÉXICO)**

*Tabla No. 1
Resultados del Análisis de documentos y procedimientos de SGI*

Materiales	Métodos	Medio ambiente	Maquinaria	Mano de obra	Medidas
Documentos	Procedimientos	Contexto	Tecnologías y softwares aplicado	Recursos humanos	Indicadores
<p>1. Normativas nacionales respecto al Aseguramiento de la Calidad, para ambos modelos.</p> <p>2. Lineamientos y disposiciones del COPAES.</p> <p>Lineamientos ACCECISO.</p> <p>Organismo acreditador. Únicamente en facultad.</p> <p>Documentos de ACCECISO en los que destaca la normatividad, el reporte destaca la Hoja de Ruta</p> <p>3. Política de Calidad.</p> <p>Lineamientos de la normatividad ISO 9001:2015.</p> <p>A nivel institucional</p>	<p>1. Los procedimientos para las acreditaciones ACCECISO se encuentra en los repositorios de cada uno de los programas educativos no son de acceso libre.</p> <p>2. Los procedimientos para la norma ISO9001:20015 se encuentran de manera declarativa en la página institucional, y tampoco se encuentran los resultados de las auditorías.</p> <p>3. la guía de documentos describe de manera cuidadosa procesos por Dependencias para:</p> <p>A) Institucionales B) Staff de rectoría C) Secretarías D) Facultades</p> <p>Para cada facultad:</p> <p>a) Coordinación administrativa b) PCO Planeación, organización y evaluación c) Extensión de la cultura. d) Tutoría y asesoría e) PCO Academias</p> <p>En total se mencionan 14 procedimientos por facultad.</p>	<p>1. Los resultados de las acreditaciones se entregan directamente al director de la facultad y a los coordinadores de los programas educativos.</p> <p>2. La descripción de los procesos están organizados en la página de la institución de acuerdo con el plan de calidad, describe misión, visión y política de calidad.</p> <p>3. Se describe cuidadosamente la guía de documentos que contextualiza todos los procedimientos que se llevan a cabo en todas las dependencias de la institución. Y que sirven de guía para su desarrollo.</p>	<p>1. Los registros de ACCECISO se manejan de manera interna en la facultad en las coordinaciones de los programas educativos en los repositorios de los responsables.</p> <p>2. Para la documentación del modelo ISO se registran los documentos en la plataforma institucional para la descripción de los procedimientos en Word y en Excel.</p>	<p>1. Para responder a los instrumentos de satisfacción se utilizan los que responden los estudiantes en línea en el SIGA. Para el control de documentos están involucrados los responsables de área y de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo, los cuales han sido capacitados para el acceso a la información y regulación del mismo.</p> <p>2. En ambos modelos participan el rector, los secretarios de la estructura superior, los directores, coordinadores de área y jefaturas.</p> <p>Así como los responsables de los sistemas de gestión de la Calidad en Facultad y a nivel institucional</p>	<p>1. Las variables y los indicadores han sido diseñados por los responsables de cada secretaría y de acuerdo con la normatividad ISO 9001:2015 y los procesos que se llevan a cabo.</p> <p>2. En el caso de la acreditación la descripción y autoevaluación los prescriben los grupos de COPAES, en este caso ACCECISO. (organismo acreditador para las Ciencias Sociales y Humanidades a partir del 2003)</p>

Fuente: Elaboración propia con datos de los repositorios institucionales. <https://uatx.mx/calidad/procesoscertificados/>

Si a lo anteriormente planteado le añadimos que a estos modelos de gestión que determinan la calidad de los programas educativos, le tenemos que añadir y empalmar la gestión del modelo educativo para el diseño

curricular, se debería contar en la institución un sistema de gestión integral que plasme la interacción de los tres modelos que dan garantía de la calidad en los procesos institucionales para la formación en la educación superior en la Autónoma de Tlaxcala. Se hace la siguiente propuesta a manera de integrar e interrelacionar los procesos para administrar de manera efectiva la alimentación del sistema de gestión de la Calidad a nivel Institucional, al que se le puede añadir un modelo de Acreditación Internacional. (Ver figura 1)

Figura 1.
Modelo Integral para la Gestión de la Calidad de los Títulos profesionales en educación.
Fuente: elaboración propia



CONCLUSIONES

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en la FCE basado en el modelo ISO 9001:2015 tiene como su principal aportación el control de los procesos administrativos que se llevan a cabo en una institución de educación superior, debido el seguimiento continuo en dos niveles: interno y externo, basados en lo que tiene la organización y sus necesidades. Sin embargo, lo que habría que cuestionar es el hecho de que sólo se refleja en la consecución de los objetivos planteados por la organización, lo cual es aceptable, pero habría que mejorar el eficiente uso de recursos, con la finalidad de ahorrar y distribuirlo donde haga falta, ya que las Instituciones no se deben estancar, sino que deben trabajar en el aseguramiento de la calidad y mejorar sus procesos durante el desarrollo de sus funciones sustantivas en beneficio de generaciones de estudiantes mejor formadas.

La inclusión gradual de factores académicos en los sistemas de gestión de la calidad de las Instituciones de Educación Superior permite mejoras durante el proceso de aprendizaje de los estudiantes, lo que genera su satisfacción y recomendación. Este hecho se ve reflejado en una apertura y/o incremento de la movilidad estudiantil y docente, en el reconocimiento de los programas educativos y en la convalidación de los títulos universitarios.

El cumplimiento de objetivos tanto en la parte del proceso administrativo como el académico es complementario y contribuye a desarrollar sinergias para el logro de una certificación, por lo que el aporte del equipo de auditores internos es determinante en el aseguramiento de la calidad educativa.

Otra observación muy relevante es que se recoge demasiada información en las encuestas de satisfacción y de evaluación del desempeño docente, pero no se realizan análisis de esa información recolectada.

Hasta el momento las políticas de educación superior exigen la acreditación de los programas educativos de manera nacional, no obstante, muchos de los programas dentro de la institución están recurriendo a la acreditación internacional. Esto ha logrado que muchos estudiantes ya puedan alcanzar la doble titulación y su movilidad

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GARANTÍA EN LA TITULACIÓN EN EDUCACIÓN (EL CASO LA UATX EN MÉXICO)

internacional, así es como en la institución y en especial para la FCE, aunque no tenga acreditación internacional se han recibido estudiantes de otros países.

Como cierre de estas conclusiones el desarrollo de los programas educativos en la institución en el cumplimiento de la Visión y Misión institucional, González plantea: en la Política Institucional: "Visibilizar a la universidad, desarrollando Ejes universitarios, basados en la consolidación de la calidad educativa, la innovación, la proyección y la inclusión, contando con el compromiso de cada miembro de la comunidad universitaria y del ejercicio de nuestros principios y valores, priorizando el respeto a los Derechos Humanos, la sostenibilidad, la diversidad cultural y el crecimiento de la institución. (González, 2018, pág. 21).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCECISO (2022) Asociación para la acreditación y certificación en ciencias sociales. <https://www.acceciso.org.mx/>
- Chacón, Javier y Rugel, Susana. (2018) Artículo de revisión. Teorías, Modelos y sistemas de gestión de la calidad. *Revista Espacios*. 39(50) pp. 14-23.
- González, Ingrid, y Ramírez, Carlos Arturo (2018) Articulación de los sistemas de calidad, Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y normas NTC-ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas. *Revista Tendencias* XIX (1), pp.187-203.
- González, Luis Armando (2018) *Plan de desarrollo Rectoral 2018-2022*, Universidad Autónoma de Tlaxcala.
- Guerra, Rosa Mayelin, Acosta, Delia Alina, Dávila, Nuria, Correa, Natalia y Valencia, María Beatriz. (2022) Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*. 88(1) pp. 67-84. <https://doi.org/10.35362/rie8814779>
- Guerra, Rosa Mayelin y Meizoso, María del Carmen. (2019) *Gestión de la calidad conceptos, modelos y herramientas* (2da ed.). La Habana: Editorial Universidad de La Habana.
- ISO 9001:2015. (s.f.). Norma ISO 9001:2015 <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Nápoles Rojas, Luis Felipe, Moreno Pino, María del Rosario y Batista Moreno, Raúl Ernesto (2021). Actividades para diseñar el sistema de gestión de la calidad en los proyectos. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*, 5(2), e170. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5526757>
- Olmos Trujillo, Alba Lucía (2012) Modelos de calidad y gestión en educación superior, un análisis comparativo. *Revista Signos-Investigación en Sistemas de Gestión*, 4 (2), pp. 83-96 Universidad Santo Tomás Bogotá D.C., Colombia.
- Universidad Autónoma de Tlaxcala (2022) Planes y programas de estudio, Secretaría Académica. <https://uatx.mx/>
- Universidad Autónoma de Tlaxcala (2022) Sistema de Gestión de la Calidad. <https://uatx.mx/>
- Vesga, Juan Javier (2013) Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ochman* 11(2), pp. 89-100.