

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA.

QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION:
A SYSTEMATIC REVIEW.

GESTÃO DA QUALIDADE NA ENSINO SUPERIOR:
UMA REVISÃO SISTEMÁTICA.

Recibido: 25 de setiembre del 2021

Aprobado: 22 de noviembre del 2021

Marina Angélica **POQUIOMA WOO**¹ Katia de Jesús del Carmen **SALDAÑA POQUIOMA**²
Hilda Gisella **BARRENECHEA MORENO**³ Pedro **PRADO LOZANO**⁴

Resumen

El presente artículo de investigación tiene propósito sistematizar información teórica novedosa sobre la gestión de la calidad educación superior. La búsqueda de la calidad de los servicios educativos que brindan las instituciones educativas en los diferentes niveles de escolaridad es una preocupación social y desde las diferentes gestiones gubernamentales de los países se han formulado políticas públicas a fin de garantizar la formación de profesionales de calidad. La gestión de la calidad en educación superior es una estrategia que posibilita brindar un servicio con altos estándares de calidad y satisfacción a os usuarios de los servicios educativos.

¹ Universidad Privada César Vallejo. <https://orcid.org/0000-0003-0032-7137>

² Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII”- Ica.

³ Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII”- Ica.

⁴ Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Juan XXIII”- Ica. <https://orcid.org/0000-0002-9130-8355>

En este artículo de revisión se ha puesto especial interés en conceptualizar la categoría denominada gestión de la calidad, importancia de la gestión de la calidad, características, dimensiones para evaluar la gestión de la calidad, los instrumentos que se utilizan para gestionar la calidad, los aspectos relacionados a la acreditación y licenciamiento institucional en el ámbito de la educación superior.

Palabras clave: Gestión de la calidad, educación superior, autoevaluación, acreditación y licenciamiento institucional.

Abstract

The purpose of this research article is to systematize new theoretical information on quality management in higher education. The search for quality in the educational services provided by educational institutions at different levels of schooling is a social concern and public policies have been formulated by the different governmental administrations of the countries in order to guarantee the training of quality professionals. Quality management in higher education is a strategy that makes it possible to provide a service with high standards of quality and satisfaction to the users of educational services. In this review article, special interest has been placed on conceptualizing the category called quality management, the importance of quality management, characteristics, dimensions to evaluate quality management, instruments used to manage quality, aspects related to accreditation and institutional licensing in the field of higher education.

Keywords: Quality management, higher education, self-evaluation, accreditation and institutional licensing.

Introducción

La gestión de la calidad en la educación superior se ha convertido en un atributo y una exigencia que deben cumplir las instituciones según estándares de acreditación y licenciamiento institucional, por un lado, se ha buscado contribuir a equilibrar el crecimiento e incremento de instituciones de educación superior en estos últimos años (Romero, Flores, Flores y Luzuriaga, 2020) y por otro lado existe la exigencia social de formar profesionales que puedan desempeñar su profesión en la mejores condiciones, una de las premisas de las instituciones de formación es brindar la garantía a los usuarios del servicio educativo, sin embargo, en muchas de ellas se observa una gran desconfianza de la población por la baja calidad de procesos formativos que brindan y que no logran revertir las dificultades que enfrentan (Ramos, 2019).

En este contexto, existe un reto muy grande para la educación superior en atender las demandas educativas de la sociedad, garantizando una formación optima, que responda a estándares de certificación nacional e internacional, una formación integral que responda a las demandas laborales del mercado, incidiendo en la inserción oportuna del nuevo profesional diversas entidades públicas y privadas donde se convierta en un agente de cambio e innovación.

En esta línea Fontalvo, Delahoz, Morelos (2021) sostienen que hoy en día las instituciones universitarias y en particular los diversos programas de estudios de post grado se enfrentan a la competencia de atender la demanda estudiantil, así como cumplir con estándares de calidad como ISO 9001 que permita una adecuada planificación, control y mejora continua de sus servicios. En este contexto el deficiente servicio educativo no garantiza un desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes logrando una pésima preparación y carente certificación internacional del profesional. Por ello, para asegurar una formación de calidad esta debe estar basadas en procesos de acreditación continua mediante una exigencia permanente en sus procesos que permitan una certificación profesional con garantía para el ejercicio laboral.

Orozco, Jaya, Ramos, Guerra (2020) consideran que la gestión de la calidad es una necesidad en las instituciones de educación superior, al tener varias dimensiones una adecuada gestión de calidad permite un servicio educativo optimo demostrado en

una competente formación profesional, para ello es necesario observar los programas académicos, la infraestructura, la producción intelectual de los docentes, el desempeño de los estudiantes, y los servicios que brinda la universidad a la comunidad; a través de ellos se puede medir la eficacia del servicio universitario, contribuyendo a formular estándares de formación profesional que permita el reconocimiento de los egresados en los diversos ámbitos laborales en que se desarrollen las carreras profesionales ofertadas por la universidad.

Por otro lado, Bedoya, Murillo, Hernán (2021) sostiene que el sistema de educación superior es adaptable a los cambios, a las exigencias que se generen en nuevos tiempos en todos los campos del saber, como lo es la actual pandemia del COVID 19 donde la educación superior debe estar a la vanguardia para enfrentar nuevos retos en tiempos difíciles como los acontecidos en este proceso, el cierre o restringido acceso a los campus universitarios y el desafío que implica garantizar procesos de enseñanza de calidad mediante otras modalidades como la virtual son los retos más resaltantes que enfrenta la educación superior en estos tiempos y exige más que nunca a que las universidades planteen diversas estrategias para atender esta demanda de manera oportuna y eficaz. Como respuesta casi inmediata e innovadora, en diversas partes del mundo se viene implementando modelos “híbridos” de enseñanza que combinan la enseñanza en línea y fuera de línea, las cuales se complementan con el uso de correo electrónico, videoconferencias, bibliotecas virtuales y plataformas virtuales.

De otro lado Malagón, Rodríguez, Machado (2019) sostiene de los sistemas de gestión de calidad surgen como una demanda de la sociedad para insertar profesionales competentes al campo productivo, esta demanda se transfiere a los estudiantes universitarios quienes evalúan los niveles de competitividad de las universidades para elegir una opción de formación, en este contexto las instituciones de educación superior que no atiendan esta demanda obtendrán una disminución en su demanda se vea afectado su servicio educativo y la competitividad educativa con otras casas de estudio. Por ello, es necesario que la oferta académica esté relacionada con la demanda laboral, las mallas curriculares respondan a la exigencia de tiempos contemporáneos y el estudiante desarrolle sus competencias profesionales en diversos escenarios reales donde se desenvolverá laboralmente al culminar su carrera.

Otro aporte importante es el de Leupin, Romo, Cárdenas, (2020) sostiene que la calidad en la educación superior está estrechamente relacionada con las posibilidades de desarrollo profesional del docente, el docente universitario se convierte en el eje fundamental de la formación profesional de los estudiantes, por tal motivo la atención a su desempeño es vital para el logro de una calidad educativa. Por ello, es necesario precisar los estándares de formación y producción intelectual de los docentes universitarios, a través de la implementación de un sistema de seguimiento se debe garantizar un desempeño óptimo del docente, pero de la misma manera una formación continua para desarrollar sus competencias profesionales que le permita atender las demandas educativas actuales en un mundo en constante cambio tecnológico.

El análisis de la realidad problemática permite plantear las siguientes interrogantes: Problema general ¿Cuál es el aporte de los autores de artículos científicos en revistas indizadas respecto a la gestión de la calidad en la educación superior? asimismo se han planteado los siguientes problemas específicos: (a) ¿cuál es la cantidad de contribuciones en fuentes indizadas referidos a la gestión de la calidad en la educación superior?; (b) ¿Cómo se conceptualiza gestión de la calidad en la educación superior según los autores de los artículos científicos consultados? (c) ¿Cuáles son las propuestas de modelo para gestionar la calidad en la educación superior que proponen los autores?, (d) ¿Cuáles son los componentes de la gestión de la calidad que plantean los teóricos consultados?

La realización de esta investigación se justifica en su valor teórico, las implicancias prácticas, su relevancia metodológica y enfoque epistemológico

Para Velásquez, Cortés, Mena (2019) consideran que el aseguramiento de la calidad en la educación superior procede de los procesos de autoevaluación institucional y evaluaciones externas, es necesario implementar acciones de verificación permanente de los sistemas internos en educación, el objetivo no es sancionar o fiscalizar, muy por el contrario, estas acciones permiten una reingeniería permanente del sistema educativo, permite optimizar los mecanismos de formación profesional a los estudiantes garantizando una certificación de calidad e inserción laboral oportuna.

En esta investigación se han planteado los siguientes objetivos:

Objetivo general

Describir cuál es el aporte de los autores de artículos científicos en revistas indizadas respecto a la gestión de la calidad en la educación superior asimismo se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- (a) Identificar la cantidad de contribuciones en fuentes indizadas referidos a la gestión de la calidad en la educación superior;
- (b) Señalar cómo se conceptualiza gestión de la calidad en la educación superior según los autores de los artículos científicos consultados.
- (c) Identificar las propuestas de modelo para gestionar la calidad en la educación superior que proponen los autores,
- (d) Determinar cuáles son los componentes de la gestión de la calidad que plantean los teóricos consultados.

Desarrollo

La gestión de la calidad en la educación, ha ido desarrollándose evolutivamente conforme han pasado los años en los diferentes niveles de formación existentes hasta la actualidad, regido por una serie de normativas y acciones necesarias para alcanzar la eficiencia y eficacia en la prestación de este tipo de servicios. La gestión de la calidad comenzó como una técnica de mejora de los procesos en la manufactura, pero se ha extendido a otros ámbitos de la sociedad, especialmente a los servicios públicos. Durante las últimas tres décadas, ha habido una creciente preocupación pública por la calidad de la educación que se imparte en las instituciones de Educación Superior, lo que ha llevado a que surjan metodologías de medición y mejoramiento de la calidad, tales como indicadores de desempeño, evaluación de programas e instituciones, acreditación y auditorías de calidad que intentan adaptar los modelos de la industria de la manufactura a la educación superior. (Hidalgo-Bonifaz, et al., 2020)

Pedraza (2016), da énfasis a los Organismos Internacionales que cooperan con la educación, siendo algunos de estos los mencionados a continuación:

- UNESCO; Dentro de sus prioridades se encuentran: lograr la educación de calidad para todos y el aprendizaje a lo largo de toda la vida, y movilizar el conocimiento científico y las políticas relativas a la ciencia, con miras al desarrollo sostenible.
- OEI; La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura es un organismo internacional de carácter gubernamental para la cooperación entre los países iberoamericanos en el campo de la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura en el contexto del desarrollo integral, la democracia y la integración regional.
- NUFFIC; Es la experiencia y el centro de servicio para la internacionalización de la educación holandesa: de la educación primaria y secundaria a la educación y la investigación profesional superior.
- NAFSA; Asociación internacional de educadores, promueve el desarrollo profesional de los universitarios a través de la cohesión de las instituciones académicas que se combinaron para formar la asociación, puesto que sabían que la satisfacción de las necesidades de los estudiantes requiere conocimientos y competencias especiales.

- LACHEC; Conferencia Latinoamericana y del Caribe sobre Internacionalización de la Educación Superior, presenta un espacio de diálogo e interacción internacional, que persigue la construcción de nuevo conocimiento sobre los procesos transversales de internacionalización que adelantan las distintas Instituciones de Educación Superior.

- IESALC; Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, es un organismo de la UNESCO dedicado a la promoción de la educación superior, contribuyendo a implementar en la región latinoamericana y caribeña el programa que, en materia de educación superior, aprueba bianualmente la conferencia General de la UNESCO.

En Ecuador, Bonifaz y Barba (2019) sostienen que la calidad en la educación superior supone la diferencia y diversidades en las instituciones, y a partir de los mecanismos de acreditación es inherente el cambio hacia los procesos que aseguren la calidad, haciendo que las evaluaciones y acreditaciones son “medio” y no “fin”. Los cambios fundamentales en el ámbito del desarrollo de la gestión estratégica articulado hacia los procesos de calidad puede elevar significativamente el resultado hacia un nuevo horizonte de las universidades, la visión que se presenta en este trabajo demuestra que los cambios desde la dirección y gestión estratégica tiene que ir de la mano de los sistemas de calidad ello sin duda garantiza que no solo el éxito en los procesos de evaluación sino sobre todo que las decisiones acertadas permitan el alcance y aseguramiento de la calidad. A su vez dentro de esta investigación, toma en consideración lo que determinan Rodríguez-Ponce & Pedraja-Rejas (2013), quienes hacen énfasis a las características de la Calidad en la Educación Superior, dando a conocer lo siguiente:

La esencia de la calidad en la educación superior implica el quehacer institucional, que involucra lograr objetivos y plantear actividades de mejoramiento permanente en el ámbito académico: investigación, docencia de pregrado y posgrado; es decir asegurar la calidad en las tareas propias de la práctica cotidiana.

Wellington y Gonzáles (2019), conceptualizan a la calidad en la educación como “aquella que asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos,

capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta”. De igual forma en su artículo, muestra que:

Se realizó un análisis neutrosófico de la gestión de la calidad en la educación en Ecuador, análisis basado en las características que posee la educación en la región. En este análisis se constató que es aprobada el carácter que posee la calidad que posee la educación ecuatoriana, al respecto el componente actitudinal es medianamente bueno (MDB), componente que se logra con una menor exigencia que los demás componentes a evaluar en cuanto a la calidad de la gestión educativa. (Wellington y Gonzáles, 2019, p.42)

Hernández, et al. (2017), sostiene en su artículo que, lograron obtener beneficios importantes en la calidad al implementar la Norma ISO 9001:

El 100% de los encuestados considera que la credibilidad aumenta exponencialmente, cosa que beneficia todo el entorno universitario. El 80% opina que la Investigación se fortalece, toda vez que, a mayor organización, se promueven escenarios propicios para la investigación. El 90% considera que el desempeño se proyecta y con esto se genera en un despliegue de optimización en todas sus áreas. El 70% enuncia que al documentarse los procesos la calidad se afianza, ya que los procesos pueden ser revisados y mejorados de forma interactiva, gracias al manejo de las nuevas tecnologías para la información. Los beneficios más representativos son los relacionados con la participación activa de todo el recurso humano, la facilidad de realizar seguimiento a los indicadores de desempeño gracias a la documentación, y el fortalecimiento de la imagen institucional al ganar confianza y aceptación por parte de la comunidad universitaria, gracias al proceso de certificación de calidad.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a la ISO 9001, es imperativo en la universidad peruana para facilitar su proceso de adaptación al nuevo escenario marcado por el logro de una educación con calidad para la generación de conocimiento con calidad, el desarrollo de la innovación y la profesionalización del talento humano para la empleabilidad. (Angulo, et al., 2016)

Kevans (2020), desarrolló un estudio acerca de la gestión educativa y calidad de la educación, enfocada está en el nivel superior en el Perú, demostrando a través de su análisis que, la gestión es un factor fundamental para que el proceso educativo sea conducido para alcanzar los estándares de la calidad de la educación que brinda una institución, de tal forma que todos los procesos deben estar orientados a lograr la eficacia y eficiencia para alcanzar óptimos resultados que permitan a los estudiantes el logro de competencias laborales que se encuentren alineadas con las necesidades y expectativas del sector laboral y de la sociedad.

Botero (citado por Kevans, 2020, p.149), señala que no se puede hacer referencia a la gestión de la calidad de las instituciones superiores, sino se toma en consideración a las siguientes tendencias:

- Gestión de la autonomía de los estudiantes que debe ser generada a partir de los conocimientos, investigación y altos estándares de profesionalización que se imparte e impulsa en la institución.
- Gestión de la democracia, la educación debe darse en espacios que permitan la construcción constante para dar su opinión y emitir juicios de valor con criterios objetivos respetando las ideas de las personas.
- Gestión de la calidad de la formación precisa y pertinente que debe estar alineada a los avances de la ciencia, innovación de la tecnología integral y las demandas laborales y sociales

El Comité de Calidad del SINEACE considera que la educación con calidad apunta al desarrollo de la condición humana en toda su complejidad, y, por ende, al desarrollo del saber objetivo y del saber subjetivo, busca lograr que el saber objetivo devenga saber objetivado y el saber subjetivo saber recreado. Por calidad de la educación se entiende de manera global las distintas prácticas que apuntan a la socialización de las personas, a su inculturación, a todo lo que en su entorno refiere a su manera de entender la vida, a su cosmovisión, a sus subjetividades que van constituyendo en dichos procesos. No refiere únicamente al mundo de las instituciones educativas formales (SINEACE, 2015).

Pedraza (2016), logra mostrar a través de su artículo, las tendencias claves para el futuro de la educación superior y las oportunidades de desarrollo asociado:

- a. Principales tendencias para el futuro de la educación superior
 - La intensificación de la educación superior transfronteriza y la movilidad de los estudiantes.
 - Aumento de la investigación académica internacional afectada tanto por las fuerzas de colaboración como por la competencia.
 - Mayor impacto global de los sistemas de educación superior y el crecimiento de la población científica.
 - Aumento de la oferta de educación superior y la financiación de todo el mundo.
 - Crecimiento de herramientas similares al mercado en la gestión de la educación superior.

- b. Oportunidades de desarrollo para universidades modernas
 - Exportación de servicios de educación superior y, de esta manera, la captación de recursos financieros alternativos.
 - La atracción de la financiación internacional para la investigación universitaria.
 - Atraer más jóvenes talentos y destacados investigadores de todo el mundo.
 - Aumento de la oferta de educación superior y la financiación de todo el mundo.
 - La satisfacción de la creciente demanda de educación superior que coincide con el nivel de la tasa de natalidad a nivel mundial.
 - El desarrollo de un conjunto de prácticas de gestión integrada, que se utiliza para proporcionar mejoras en la calidad.

Finalmente, Hidalgo-Bonifaz, et al. (2020), hace un énfasis a la importancia de la gestión de la calidad en la educación superior, afirmando lo siguiente:

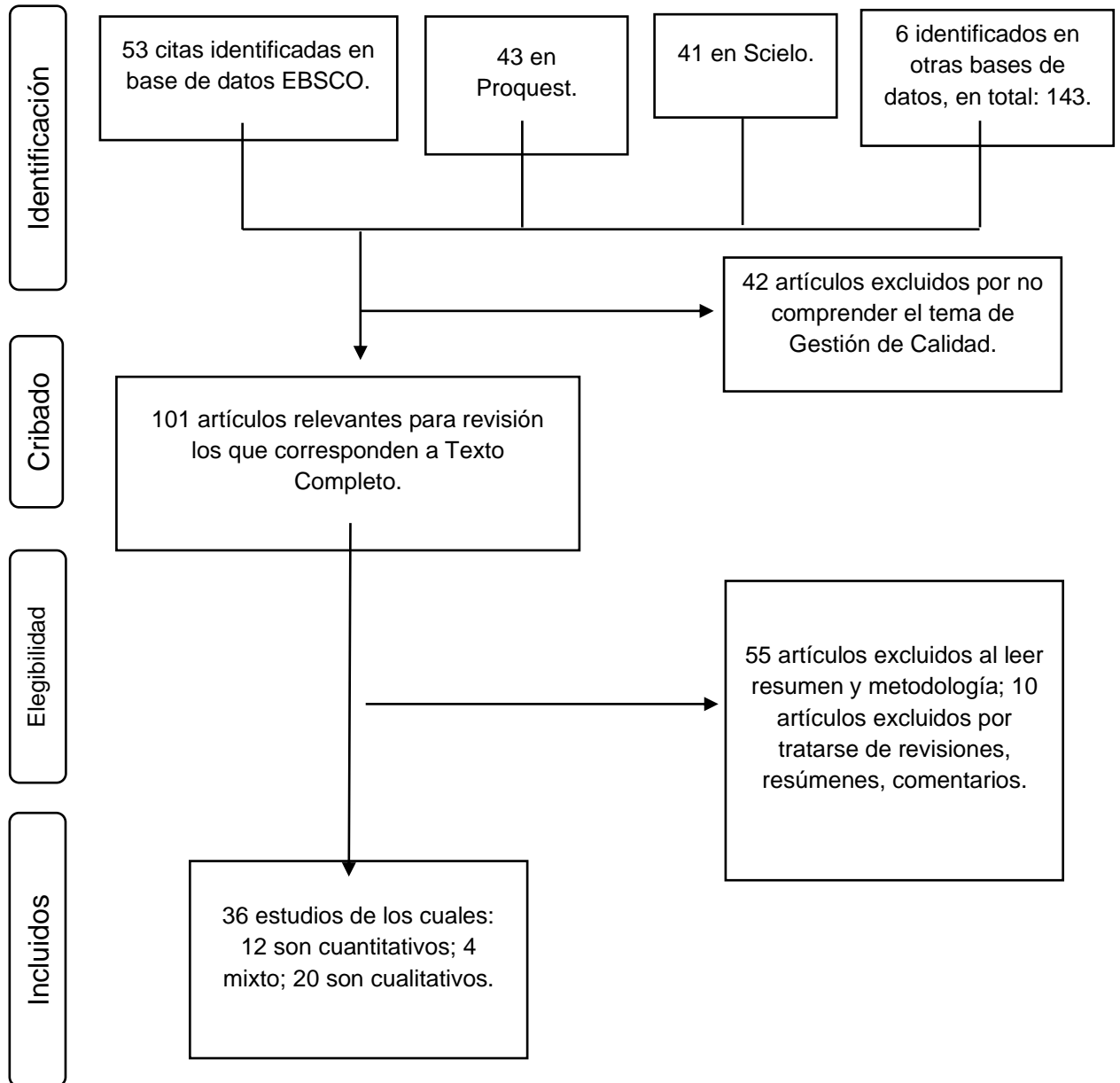
La gestión de la calidad en la educación superior garantiza que el plan de estudios se ajuste a las necesidades de los estudiantes y a la sociedad en general para crear una base sólida de conocimientos, y con ello se responda a las verdaderas necesidades sociales, a través de la resolución de problemas que tienen las naciones, la calidad en las instituciones de educación superior, junto a la innovación, vinculación e investigación son los cuatro pilares de la competitividad y el desarrollo económico y social de los países. (p.387)

Método

Para elaborar el presente artículo de revisión sistemática se ha utilizado como criterios de inclusión, la categoría “gestión de la calidad en educación superior; el idioma, el rango de años entre 2017 y 2021 que implica tomar en cuenta trabajos con una antigüedad no mayor a 5 años en tanto que para la exclusión se tuvo en consideración la gestión de la calidad en empresas fabricas u otras instituciones no relacionadas al ámbito educativo. Las bases de datos utilizadas para la búsqueda de la información fueron la siguientes: EBSCO, SCOPUS, PROQUEST; GOOGLE ACADÉMICO, DIALNET, REDALYC y SCIELO. las ecuaciones de búsqueda que se tuvieron en cuenta considerando los operadores booleanos fueron: ((“Gestión de la calidad” AND “Educación Superior”) OR (“Acreditación institucional” AND “Educación Superior”) OR (“Licenciamiento Institucional” AND “Educación Superior”) OR (“Modelo de Gestión de la Calidad” AND “Mejora Continua”)) y su traducción al inglés.

Se priorizo el uso de métodos de selección de artículos considerando los criterios de inclusión y exclusión anteriormente mencionados, considerado los artículos de enfoque cuantitativo y cualitativo. En el presente trabajo no se han considerado los informes, ni registros de investigaciones que están en ejecución, tampoco se han tenido en cuenta artículos en proceso de calificación por pares, solo se tuvieron en cuenta artículos con investigaciones concluidas al 100%.

Diagrama de flujo (PRISMA)



No.	Autor/es	Gestión de la calidad en la educación superior			Metodología	
		Conceptualización del término gestión de la calidad según autores	Modelo para gestionar la calidad en la educación	Componentes de la gestión de la calidad	Tipo de estudio	Instrumento, técnica o metodología empleada
1.	Angulo, P., Angulo, P. J., Coronel, E. y Espinoza, J. A. (2016)	X			Cualitativo	Cuestionario
2.	Barrios, C. E. (2018)		X		Cualitativo	Observación y entrevista
3.	Bedoya-Dorado, C., Murillo-Vargas, G., & Hernán González-Campo, C. (2021)		X		Cualitativa	El análisis de contenido
4.	Bonifaz, E. F. y Barba, E. (2019)		X		Cuantitativa	Encuesta
5.	Cadena, L. A., Zambrano, A. A., León, A. M., Real, G. y Marilud, C. (2018)	X			Cualitativa	Encuesta y entrevista
6.	Castañó-Duque, G. A., y García-Serna, L. (2012)	X			Cualitativa	Entrevista
7.	Fabela-Cárdenas, M. A., y García-Treviño, A. H. (2014)	X		X	Cualitativa	Entrevista
8.	González, S., Sánchez, X. y Martínez, J. A. (2020)		X		Cuantitativa	Observación, entrevista y encuesta
9.	Guadarrama-González, P. (2021)			X	Cualitativa	Entrevista

10.	Hernández, H., Martínez, D. y Rodríguez, J. (2017)	X				Cualitativa	Encuesta
11.	Hidalgo-Bonifaz, L. A. Márquez-Sañay, F. R., González-Escobar, D. M. y Egas-García, J. P. (2020)				X	Cualitativo	Encuesta
12.	Jaya, A. Ivan y Alfonso, D. (2017).	X			X	Cualitativo	Entrevista
13.	Kevans, M. M. (2020)			X		Cuantitativa	Cuestionario
14.	Espejo, L.R., López, V.R. & Karin Cárdenas, K. (2020)			X		Cualitativa	Entrevista
15.	Malagón, L. A., Rodríguez, L. H., & Machado, D. F. (2019)	X				Cuantitativa	Encuesta
16.	Martínez, P., Pérez, M.J. y Martínez. M. (2016).	X		X		Cualitativo	Análisis documental
17.	Mayo, J. C., Casadiego, Y. A., y Reyes, S. N. (2017)			X		Cualitativo	Encuesta
18.	Mínguez, R. y Díaz, A. (2020)	X			X	Mixta	Encuesta y Entrevista
19.	Molina Domingo y Letelier Larrondo (2020).	X			X	Cualitativa	Entrevista
20.	Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos				X	Cuantitativa	Encuesta

	Azcuy, F. J., & Guerra Bretaña, R. M. (2020)					
21.	Olmos, A. L. (2012).		X		Cualitativa	Entrevista
22.	Pedraza, X. L. (2016)			X	Cuantitativa	Encuesta
23.	Pérez, L. y Fuentes, H. C. (2018)		X		Cualitativa	Entrevista
24.	Ramos, G.O. (2019)		X	X	Cuantitativa	Cuestionarios
25.	Rengifo-Millán (2017)	X	X		Mixto	Entrevista y encuesta
26.	Romero Fernández, A. J., Flores Torres, D. A., Flores Córdova, E. V., & Luzuriaga Zurita, M. A. (2020)		X		Cuantitativa	Encuesta
27.	Rodríguez-Ponce, E. & Pedraja-Rejas, L. (2013)	X			Cuantitativa	Encuesta
28.	Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., Delgado-Almonte, M., & Ganga-Contreras, F. (2017)		X		Cuantitativa	Entrevista
29.	Rubio, M. J. y Romero, L. M. (2005)	X			Cualitativa	Encuesta
30.	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad	X			Cuantitativa	Encuesta

	Educativa – SINEACE. (2016).					
31.	Sotelo, J. G., Sosa, M. C. y Carreón, E. (2020)		X	X	Cuantitativo	Encuesta
32.	Velázquez, M., Quito, A. A., & Mena, M. R. (2019)		X		Cualitativa	Entrevista
33.	Vélez, M. y Vélez, P. (2008)	X			Cualitativo	Encuesta
34.	Veliz, V. F., Alonso, A., Alfonso, D., Fleitas, M. S., y Michelena, E. (2020)	X	X		Mixto	Ficha de evaluación
35.	Villanueva, A. (2020)		X	X	Cualitativa	Observación
36.	Wellington, M. C. y Gonzáles, I. V. (2019)			X	Mixto	Entrevista

Del análisis de los resultados se desprende que las categorías cantidad de contribuciones en fuentes indizadas referidos a la gestión de la calidad en la educación superior, conceptualiza gestión de la calidad en la educación superior, propuestas de modelo para gestionar la calidad en la educación superior y componentes de la gestión de la calidad son determinantes en el tema de GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA. Para desarrollar una discusión enfocada y consistente con el objetivo de esta investigación se tratan con objetividad a continuación.

En lo que se menciona acerca de la cantidad de contribuciones en fuentes indizada referidas a la gestión de la calidad en la educación superior son escasas y se han seleccionado 36 artículos desde los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto, los docentes de este nivel no están capacitados para publicar artículos relacionados al tema Romero, *et al.* (2020). “La gestión de la calidad en educación superior es una estrategia competitiva que garantiza que las universidades entreguen altos estándares de calidad

y satisfacción a la sociedad”. Las contribuciones de fuente acerca de gestión de calidad es cada vez una prioridad para incrementar el nivel de investigación en las casas superiores, así como menciona Rodríguez-Sabiote, y Úbeda-Sánchez (2019), manifiestan que es una preocupación de muchas personas publicar y sobre todo por la calidad de las revistas ha aumentado considerablemente en los últimos años, tomándose numerosos indicios para valorar el prestigio de cada una de las publicaciones.

En relación a la conceptualización de la gestión de la calidad en la educación superior existen muchos artículos que pretenden clarificar sobre las actividades primordiales que deben desarrollar para favorecer la calidad que se ofrece en el nivel superior. Según cadena (2018) manifestó que la calidad es la eficacia interna de sistemas, procesos y productos de la educación universitaria para transformar su entorno y auto-transformarse. Es necesario que todo funcione de la mejor manera dentro de las instituciones superiores sobre todo en las publicas que todos los actores tengan la capacidad de producir, desarrollar las habilidades de investigación, el pensamiento critico y creativo.

Por su parte, Sanmiguel, *et al.* (2019) en su artículo realiza un análisis invita a realizar una pregunta sencilla acerca como esta contribuyendo el sistema educativo que aporta a lograr el propósito de sus educandos, invita a la reflexión, es una pregunta urgente que todos se deben de plantear y tratar de responder, la gestión de la calidad en educación superior es la forma que se ejercen todas las funciones a brindar una educación de calidad en todos los aspectos, es decir donde no está permitido que ningún componente tenga fallas, es por ello que todos los actores deben cumplir con el rol que se le asigna dentro de la institución.

Existen muchos directores, directivos que no están realizando su labor, es decir no asumen su responsabilidad con la magnitud que deben hacerlo, también es los demás trabajadores no contribuyen para el logro de todos los objetivos. Por su parte Romero (2019), en su estudio señaló que la gestión por procesos es una de las estrategias más acertadas para el logro de resultados relevantes en las organizaciones. Es por ello que los encargados de gestionar tienen que cumplir todos los procesos para el logro de los objetivos. Hablar de calidad de la educación superior es señalar muchos

procesos y áreas que deben marchar impecablemente es decir la calidad en educación superior va depender mucho de cada institución y además la percepción de cada persona es totalmente distinta (Castaño-Duque, 2012).

Es aceptable señalar que la gestión de la calidad de las instituciones de educación superior se mide por responsabilidades que ejercen de manera eficiente y la calidad de profesionales que tiene, la organización esta siendo una de las primeras y todos trabajan por lograr los objetivos institucionales.

En efecto las propuestas de modelo para gestionar la calidad en la educación superior existen algunas propuestas por autores que se han señalado Matinez et al. (2017) el modelo EFQM de la European Foundation for Quality Management y el modelo de la International Organization for Standardization (ISO) y establece una relación de sus diferentes criterios con la tutoría universitaria. En la universidad se aplican diversos modelos, eso va depender del personal administrativo, de gerencia que modelos están dispuestos asumir y además el contexto a donde se van a desenvolver.

En tornos a los componentes de la gestión de la calidad, según SINEACE (2019) en el Perú a nivel de educación superior se han identificado los siguientes componentes dimensiones:

Dimensión gestión institucional, dimensión gestión académica, dimensión infraestructura física, ambientes, equipamiento y recursos para el aprendizaje, dimensión disponibilidad de personal directivo, jerárquico y docente, dimensión previsión económica y financiera, dimensión existencia de servicios educacionales complementarios básicos y la dimensión línea de investigación.

Conclusiones

Primera: Existen diversos artículos científicos que abordan el tema referido a la gestión de la calidad de la educación superior y con énfasis en la mejora continua de los procesos formativos en universidades e institutos de educación superior; en dichas investigaciones se definen el significado de gestión de la calidad, se señalan sus componentes, se plantean modelos para evaluar la gestión e la calidad y se explican las razones para llevar a cabo dicho proceso en procura de mejorar la calidad de la formación profesional.

Segunda: Se ha logrado identificar un total de 143 artículos en revistas indizadas en bases de datos Ebsco, Proquest, Scielo y Registros adicionales, finalmente se han seleccionado 36 artículos de tipos cuantitativo, cualitativo y mixto.

Tercera: La gestión de la calidad en la educación superior se conceptualiza la esencia de la calidad en la educación superior implica el quehacer institucional, que involucra lograr objetivos y plantear actividades de mejoramiento permanente en el ámbito académico: investigación, docencia de pregrado y posgrado; es decir asegurar la calidad en las tareas propias de la práctica cotidiana.

Cuarta: El modelo para evaluar de la calidad de la educación superior, debe englobar: el respeto a los derechos humanos, la equidad, la pertinencia, la relevancia, así como, la eficacia y la eficiencia.

Quinta: Los componentes de la gestión de la calidad en educación superior son: Gestión institucional, gestión académica, infraestructura física, ambientes, equipamiento y recursos para el aprendizaje, disponibilidad de personal directivo, jerárquico y docente, n previsión económica y financiera, existencia de servicios educacionales complementarios básicos y líneas de investigación.

Recomendaciones

Primera: Identificar otras categorías para analizar el constructo referido a la gestión de calidad en educación superior y evaluar otras categorías subyacentes en la mejora de la calidad del servicio

Segunda: Mejorar la capacidad de búsqueda de información para determinar con mayor precisión la cantidad de artículos de diferente tipología registrados en revistas indizadas.

Tercera: Ampliar la búsqueda de información para conceptualizar adecuadamente el significado de “gestión de la calidad en educación superior” de tal manera que permita una mejor comprensión de esta categoría de estudio.

Cuarta: Elaborar una propuesta de un modelo para evaluar la gestión de la calidad en la educación superior adaptado y pertinente al contexto peruano

Quinta: Identificar los componentes de la gestión de la calidad del servicio educativo en educación superior, de tal manera que puedan emprenderse acciones efectivas para mejorar la calidad del servicio educativo

Referencias

Angulo, P., Angulo, P. J., Coronel, E. y Espinoza, J. A. (2016). Consideraciones y estrategias para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en el marco del Licenciamiento y la Acreditación de la Educación Superior Universitaria en el Perú. *Apunt. Cienc. Soc*, 6(2), 181-192. <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2016028>

Bedoya-Dorado, C., Murillo-Vargas, G., & Hernán González-Campo, C. (2021). Gestión universitaria en tiempos de pandemia por COVID-19: análisis del sector de la educación superior en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 251–264. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4409>

Bonifaz, E. F. y Barba, E. (2019). La calidad de la educación universitaria: Una visión desde el direccionamiento y la gestión estratégica. *Revista Redipe*, 8(3), 106-116. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/699/651>

Castaño-Duque, G. A., y García-Serna, L. (2012). Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano. *Educación y educadores*, 15(2), 4.

González, S., Sánchez, X. y Martínez, J. A. (2020). La gestión de la calidad en la carrera Educación Especial: una vía para la excelencia. *Mendive. Revista de Educación*, 18(1), 22-33.

Hernández, H., Martínez, D. y Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Revista Espacios*, 38(20), p.29. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf>

Hidalgo-Bonifaz, L. A. Márquez-Sañay, F. R., González-Escobar, D. M. y Egas-García, J. P. (2020). Gestión de la Calidad en la Educación Superior. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(2), 377-394. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7435303>

Jaya, A.I., Alvan, P.E. y Alfonso, D. (2017). Visión estratégica sobre la gestión de la calidad de las instituciones de educación superior en el Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4(3), 135-148.

Kevans, M. M. (2020). Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de Lima Metropolitana. *Educación: Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*; 26(2), 147-162. <http://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2229>

Espejo, L.R., López, V.R. & Karin Cárdenas, K. (2020). “Desarrollo Docente y Diseño Curricular En Educación Superior: Una Sinergia Necesaria Para Mejorar La Calidad de La Educación/Academic Development and Curricular Design in Tertiary Education: A Necessary Synergy for Enhancing Quality in Education.” *Estudios Pedagógicos* 46 (2): 7. doi:10.4067/S0718-07052020000200007.

Malagón, L. A., Rodríguez, L. H., & Machado, D. F. (2019). Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior. (Spanish). *Revista Historia de La Educación Latinoamericana*, 21(32), 273–290. <https://doi.org/10.19053/01227238.4999>

Martínez, P., Pérez, M.J. y Martínez. M. (2016). Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria. *Revista Complutense de Educación*, 29(3), 633.

Mínguez, R. y Díaz, A. (2020). Repercusión de la acreditación institucional sobre la calidad de la universidad. Un estudio exploratorio. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 19(41), 107-123.

Molina Domingo, G. y Letelier Larrondo, V. (2020). El sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior chilena: la degradación organizacional de la institución educativa. *Atenea (Concepción)*, (522), 171-188.

Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Breña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. (Spanish). *Revista Cubana de Educación Medica Superior*, 34(2), 1–14.

Olmos, A. L. (2012). Modelos de calidad y gestión en educación superior, un análisis comparativo. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 4(2), 83-96.

Pedraza, X. L. (2016). Internacionalización y gestión de calidad en la educación superior. *Sotavento MBA*, (28), 44-53. <http://dx.doi.org/10.18601/01233734.n28.05>

Ramos, G.O. (2019). Imagen institucional y gestión de la calidad de un instituto de educación superior pedagógico público, Ica. (Tesis doctoral de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38347/ramos_cg.pdf?sequence=1

Rengifo-Millán, M. (2017). Calidad en la Educación Superior desde las Ciencias Sociales y Administrativas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (2), pp. 1251-1270. DOI:10.11600/1692715x.1523113092016

Romero Fernández, A. J., Flores Torres, D. A., Flores Córdova, E. V., & Luzuriaga Zurita, M. A. (2020). Gestión de la calidad en instituciones de educación superior. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–15.

Rodríguez-Sabiote, C., & Úbeda-Sánchez, Á.-M. (2019). Análisis bibliométrico a través de indicadores de calidad metodológica de las revistas españolas de educación indizadas en JCR durante el trienio 2014-2016. *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 25(1),

1–18. <https://doi.org/10.7203/relieve.25.1.12771>

Rodríguez-Ponce, E. & Pedraja-Rejas, L. (2013). Dirección estratégica y calidad de las universidades: un estudio exploratorio desde Chile. *Interciencia*, 38(1), 35–41.

Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., Delgado-Almonte, M., & Ganga-Contreras, F. (2017). La relación entre la gestión financiera y la calidad en las instituciones de educación superior. *Interciencia*, 42(2), 119-126.

Rubio, M. J. y Romero, L. M. (2005). Apostar por la calidad de la educación superior a distancia desde la pertinencia social. *RIED. Revista iberoamericana de educación a distancia*, 8(1-2), 159-192.

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima, Perú: SINEACE.

Sotelo, J. G., Sosa, M. C. y Carreón, E. (2020). Validación del instrumento de evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).

Velázquez, M., Quito, A. A., & Mena, M. R. (2019). La autoevaluación en las instituciones de educación superior. Influencias en el modelo de evaluación 2019. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–15.

Vélez, M. y Vélez, P. (2008). Directrices básicas para la auditoría de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior. *Analysis. Research Papers*, 11(1), 1-24.

Veliz Briones, V. F., Becerra, A. A., Robaina, D. A., Fleitas Triana, M.

S., & Fernández, E. M. (2020). Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad. Caso de estudio Universidad Técnica de Manabí. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 143-154.

Wellington, M. C. y Gonzáles, I. V. (2019). Análisis Neutrosófico de la gestión de la calidad en la educación en Ecuador. *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, 10, 38-42. 10.5281/zenodo.3558973