



**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ASEGURAMIENTO DEL
APRENDIZAJE EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: UN ANÁLISIS
INTERDISCIPLINAR**Quality management and learning assurance in higher
education: an interdisciplinary analysis**Deibis Yaneth Mendoza Lopez**Universidad de La Guajira, Colombia.
dymendoza@uniguajira.edu.co <http://orcid.org/0000-0002-1146-149x>**Fredy Valmore Marín González**Universidad de la Costa,
Barranquilla.

fmarin1@cuc.edu.co

 <http://orcid.org/0000-0002-3935-8806>

Este trabajo está depositado en Zenodo:

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.19118981>**RESUMEN**

En el artículo se analiza desde el enfoque interdisciplinario de fuentes documentales secundarias, la gestión de calidad y aseguramiento de aprendizaje significativo en instituciones universitarias. Se complejiza la calidad educativa como un sistema que integra pertinencia social, actores educativos y evaluación continua desde la filosofía operativa de las Normas ISO 9001:2015 y 21001:2018 como herramientas de acreditación universitaria de calidad y mejora continua. Se examinan estrategias integradas que articulan liderazgo, diseño curricular flexible, gestión por procesos y tecnologías, alineadas con estándares internacionales. Se considera la planeación estratégica como eje rector y el aprendizaje significativo basado en enfoques constructivistas y evaluación auténtica. En muchos países la calidad educativa para la consecución de aprendizajes significativos se requiere superar con eficiencia desafíos como: excesiva burocratización en los procesos, capacitación y formación del docente y del personal administrativo, con la implementación de sistemas estructurados de aprendizaje que generen competencias vinculadas al manejo eficiente del currículo, asegurando trazabilidad permanente en los procesos.

Palabras claves: Educación superior, gestión de calidad, aseguramiento del aprendizaje, normas ISO, acreditación universitaria.

ABSTRACT

This article analyzes quality management and the assurance of meaningful learning in university institutions from an interdisciplinary perspective using secondary documentary sources. It presents a complex approach to educational quality as a system that integrates social relevance, educational stakeholders, and continuous assessment based on the operational philosophy of ISO 9001:2015 and 21001:2018 standards as tools for university accreditation of quality and continuous improvement. It examines integrated strategies that articulate leadership, flexible curriculum design, process management, and technologies aligned with international standards. Strategic planning is considered the guiding principle, and meaningful learning is based on constructivist approaches and authentic assessment. In many countries, achieving educational quality requires efficiently overcoming challenges such as excessive bureaucratization in processes, training, and development of teachers and administrative staff, with the implementation of structured learning systems that generate competencies linked to efficient curriculum management, ensuring permanent traceability in processes.

Keywords: Quality management, learning assurance, higher education, ISO standards, university accreditation.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad de la educación superior existen importantes situaciones críticas referente a la calidad educativa, así como también de los aprendizajes significativos. Esta consideración está marcada por situaciones internas de gestión, demandas de pertinencia social, equidad y competitividad global (García y Lindquist, 2020). En Latinoamérica, la polisemia conceptual sobre “calidad educativa” y la proliferación de modelos de acreditación, han generado incoherencias en su implementación, priorizando certificaciones sobre mejoras sustantivas continuas (Martínez y otros, 2017). Esta fragmentación exige un análisis interdisciplinar que integre perspectivas pedagógicas, normativas y de gestión, especialmente bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018, esta última diseñada específicamente para el sector educativo y alineada con el ODS 4 (Córdova, 2024; Ganoza, 2021).

La relevancia del estudio radica en la urgencia de superar enfoques reduccionistas del concepto de calidad educativa. Investigaciones recientes evidencian que el 68% de las IES latinoamericanas con certificaciones ISO, enfrentan dificultades para traducirlas en mejoras de aprendizaje significativo, perpetuando brechas entre gestión administrativa y excelencia académica (Maldonado, 2024). Además, la UNESCO advierte que, sin sistemas integrados de aseguramiento de la calidad, la región no alcanzará metas de inclusión y empleabilidad para 2030 (Córdova, 2024). Este estudio aborda el problema a investigar bajo un enfoque holístico, debido a la desconexión entre marcos de calidad formalmente acreditados (ISO, acreditaciones) y su incidencia real en el aprendizaje significativo para la calidad educativa.

El objetivo general del estudio es, analizar críticamente la gestión de calidad y su vínculo con el aseguramiento

del aprendizaje en universidades, desde un enfoque interdisciplinar que articule normativas, estrategias operativas y fundamentos pedagógicos. Se emplea una metodología documental con valoración hermenéutica, examinando fuentes literarias de normalización, como: normas ISO y estándares de acreditación y, fuentes secundarias: literatura científica del 2015 al 2025 interpretando autores clave como Arjona y otros (2022) en gestión educativa, Jaramillo y Tomalá (2025) en evaluación educativa y en aprendizaje significativo Gómez y otros. (2017), complementados con análisis de investigaciones de otras fuentes literarias.

La investigación se estructura en cuatro partes: 1) Fundamentos interdisciplinarios de la calidad educativa y su evolución normativa; 2) Estrategias integradas de gestión para alinear procesos académico-administrativos; 3) Planeación estratégica y aprendizaje significativo como ejes del aseguramiento de la calidad; y 4) conclusión reflexiva como consideración final. Cada sección incorpora perspectivas críticas sobre desafíos como la confusión conceptual de la calidad educativa y burocratización de la gestión (Soto, 2022) y la formación docente (Villamar y otros, 2025).

Este marco contextual, teórico y metodológico permitió deconstruir paradigmas tradicionales, proponiendo una visión holística donde la calidad educativa y el aprendizaje significativo se retroalimentan para su aseguramiento a través de indicadores medibles y trazables. Como señalan Fernández y otros. (2024), solo mediante esta integración sistémica las IES podrán responder a demandas del siglo XXI, sistema mundo, que exige y demanda con prontitud innovación pedagógica, responsabilidad social y vinculación con el desarrollo sostenible.

Fundamentos interdisciplinarios de la calidad educativa en universidades

La calidad educativa universitaria se sustenta en varios pilares teóricos esenciales. En primer lugar, concibe la educación como un sistema complejo donde todos los elementos, como: el currículo, docentes, estudiantes, infraestructura y gestión se entrelazan (Fernández y otros, 2024), estos interactúan y son interdependientes para lograr los resultados de aprendizaje deseados. Es fundamental la pertinencia, que vincula los programas y procesos académicos con las necesidades sociales, el desarrollo científico y las demandas laborales (Espinoza y otros, 2022). La evaluación formativa y continua, tanto de los aprendizajes como de los procesos institucionales, es clave para la mejora permanente.

Las IES en Latinoamérica, enfrentan situaciones importantes para llevar a cabo procesos de acreditación y mantenimiento de calidad educativa. Puesto que, al ser la definición del término de carácter polisémico, presenta incoherencia en su verdadera comprensión. En la región existe la creencia que solo la acreditación por competencia asegura la calidad, puesto que consideran que las IES son solo ofertantes de programas y prácticas educativas basadas en contenidos (Martínez y otros, 2017). Con la globalización, surgieron marcos regulatorios para acreditar calidad, así como también exuberancia de agencias privadas. La acreditación más aceptada es la certificación de entidades externas basadas en la norma ISO 9001 y la nueva norma ISO 21001:2018 (Arjona y otros, 2022), que propician el aseguramiento de la calidad en educación.

La calidad educativa en universidades, demanda un enfoque holístico que integre variables como: adaptabilidad curricular, formación docente y otros actores educativos de gestión de manera continua, además de inno-

vación tecnológica y respuesta oportuna de calidad a las demandas estudiantiles, laborales y comunitarias (Molina y otros, 2025). En el mismo orden de ideas, es de carácter relevante en este punto, de acuerdo con Villamar y otros (2025) la formación integral y continua del docente, este factor es determinante, puesto que el docente-orientador es un actor clave que debe estar alineado con las necesidades de conocimiento y tecnología actual, que exige el mercado.

Los indicadores de calidad educativa institucionales, son productos de decisiones derivadas de la política educativa, son necesarios para el seguimiento y evaluación continua que son observables desde la trazabilidad nacional e internacional o instancias donde se realizan reconocimiento de la calidad educativa (Hernández, 2025). Por ello, el enfoque de compromiso de la alta dirigencia institucional es de gran relevancia, para deshacerse de la polisemia conceptual de la calidad educativa. Es así como, según Jaramillo & Tomalá (2025), se configura la evaluación de la calidad como mecanismo de control exhaustivo y riguroso, orientado a la mejora continua en las IES. En síntesis, se puede establecer que la calidad educativa no es un tema solo de acreditación, sino más bien, un compromiso permanente de evaluación, monitoreo y mejora continua de los procesos.

La Norma ISO 9001:2015 aporta las herramientas necesarias para la acreditación, monitoreo y la mejora continua de la calidad educativa universitaria, se fundamenta en el enfoque en el estudiante, docentes y otros *stakeholders* (Guerra y Jaya, 2016). En la norma descrita se promueve el liderazgo y la gestión basada en procesos. La aplicación de la norma requiere definir procedimientos claros, asegurar recursos adecuados y medir resultados para la toma de decisiones durante las evaluaciones (Cortes, 2017). Estos principios, al integrarse en los sistemas de gestión universi-

taria, fortalecen la capacidad de cumplir con los estándares exigidos en los procesos de acreditación.

La aplicación de la norma discutida, exige un conjunto de estándares que se orientan primordialmente a la optimización de recursos de toda índole, así como también, en el manejo de alto nivel de la gestión institucional educativa. Por ello, se requiere que la alta dirección institucional demuestre fehacientemente el nivel de conocimiento en gestión educativa (Toapanta y Calvache, 2020). Es necesario tener claro los macroprocesos, procesos y subprocesos vinculados, pues estos, se deben llevar a cabo con base en el direccionamiento estratégico de la alta gerencia de la organización en base a la norma ISO 9001:2015 (Fontalvo y De La Hoz, 2018), Ejecutados bajo el acompañamiento de personal altamente entrenado, capaz de la operación del sistema de gestión de la calidad educativa.

Muchas instituciones educativas universitarias que iniciaron y mantienen el sistema de calidad de gestión basado en normas ISO 9001:2015 y, lo complementan con sus propios sistemas de gestión estratégica, aún carecen de mayor efectividad de los procesos educativos en marcha, es necesario en ocasiones comprender la interrelación entre dos variables actuando, acreditación y mejora continua (Martínez, 2025). En Latinoamérica, países como Colombia, cuentan con una política de calidad educativa universitaria sustentada en instrumentos legales, normas propias e instituciones educativas rectoras (González y Ramírez, 2018). A través de la Ley 872 del año 2003 se creó el sistema bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, soportado por el Consejo Nacional de Acreditación.

La norma de estandarización de procesos ISO 21001:2018, fue creada por la Organización Internacional de Normalización-ISO a objeto único

de estandarizar procesos educativos para sistemas de gestión de la calidad. Aunque esta norma está basada en la estructura funcional de ISO 9001:2015 es adaptada solo a procesos académicos-administrativos educativos con el propósito de acreditación y evaluación de instituciones educativas (Ganoza, 2021). Su implementación esta signada por el liderazgo académico, alineado a la política educativa, el currículo, la evaluación continua de los procesos didácticos, investigativos y de extensionismo. Se fundamenta en aprendizajes accesibles, inclusividad y garantías de gestión eficaz (Yaneth y otros, 2023) que proporciona un marco referencial extraordinario para la acreditación de calidad

La implementación de la norma ISO 21001:2018, constituye una herramienta directa y específica para mejorar la calidad de las instituciones universitarias. Es un hecho notorio que las instituciones globales multilaterales, la reconocen como la herramienta principal para poder cumplir con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 4 de la Agenda 2030 de la ONU, en este se establece "Educación de Calidad para todos" (Córdova, 2024). En este sentido las universidades deberán transitar con la herramienta para cubrir y brindar servicios de calidad en todos los espectros que satisfagan las necesidades de los estudiantes y de toda la sociedad (Cerruto, 2022), para que la influencia de la calidad de constructos de conocimientos genere desarrollo.

La Norma ISO 21001:2018 está diseñada para que, en fiel cumplimiento y permanencia, las instituciones educativas se sumerjan en un espacio de competitividad entre instituciones, con fines puramente de logros tangibles en el aseguramiento de la calidad como única meta (Obregón, 2025). Asimismo, las instituciones educativas universitarias certificadas bajo la Norma ISO 9001:2015, deberán tener un periodo de transición para migrar a la Norma 21001:2018. Para

el logro definitivo, se deben identificar los siguientes requisitos: estatus actual bajo la norma prevalente, análisis comparativo entre la Norma ISO 9001:2015 y la Norma 21001:2018, determinación de la situación actual de la institución educativa y finalmente, planificar estratégicamente las actividades para la adaptación a la norma solicitada (Sánchez, 2021), las cuales serán cubiertas en fases de implementación evaluación, seguimiento y mejora continua.

ESTRATEGIAS INTEGRADAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Las estrategias de gestión del sistema de calidad en base a la Norma ISO 21001:2018, son elementos articuladores de los procesos académicos, administrativos y de evaluación de la institución educativa. Requieren alinear la misión institucional con estándares de la norma para cubrir las expectativas de la comunidad educativa. Estas estrategias combinan liderazgo transversal, diseño curricular flexible, uso de tecnologías, evaluación formativa y mejora continua basada en datos e información (Vásquez, 2023), combinadas con un personal responsable bien entrenado, con altos estándares de conocimiento de la norma.

El enfoque estratégico de la norma induce al trabajo colaborativo, pues involucra a la alta dirección, docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicios, asegurando coherencia entre la gestión de recursos, los resultados de aprendizaje y la responsabilidad social. Por tanto, se deben determinar estrategias que mejoren áreas como: planeación académica, financiera, investigativa, presupuestal, organizacional y evaluativa a nivel institucional y estudiantil (Arjona y otros, 2022). En consecuencia, surge la reflexión, donde el principio de calidad educativa debe generar estructura novedosas e impactantes que notoriamente de hecho, para que la

universidad sea una entidad contemporánea con altos estándares en el cumplimiento de procesos de gestión (Bonifaz y Barba, 2019), garantizando con su rol una educación de calidad para todos.

La calidad educativa de la universidad de la actualidad requiere y urge de prácticas académicas, sociales y científicas destacadas, con programas educativos y de investigación de carácter humanista, con alto contenido de responsabilidad social (Espino y otros, 2023). Los cambios y transformaciones que se identifican en el tránsito hacia la calidad educativa son de alta trascendencia en la docencia, investigación y extensión, por ello, la universidad debe mostrar adaptabilidad con verdadera eficiencia, si desea ingresar al espacio de la calidad (De Vincenzi, 2013). Será necesario preparar a los actores educativos mediante programas de entrenamiento y capacitación para generar cambios conductuales en sentido estricto.

Para facilitar el camino hacia el cambio, la norma establece la gestión por procesos, visto como una cadena de valor organizada en actividades universitarias generando valor e interconexión (Flores y Núñez, 2021), donde cada eslabón, bien sea el académico, administrativo o de apoyo, contribuye sistemáticamente a los resultados educativos de calidad. Al integrarse con la propuesta integral de ISO 21001:2018 y los sistemas de acreditación nacionales o internacionales, garantiza coherencia, trazabilidad y mejora continua en toda la institución, transformando las estrategias de calidad en acciones operativas medibles.

Este enfoque de gestión mediante procesos sistematizados, es capaz de identificar desvíos, puede ser seguido o monitoreado, finalmente se puede corregir y optimizar, es decir clave para que el diseño curricular sea adaptable mediante la flexibilidad. En estas circunstancias pre-esta-

blecidas, según Castanedo (2019) la gestión mediante procesos en instituciones de educación, permite despojarse de visiones rígidas y reduccionistas, contribuyendo a reconfigurar la didáctica, la evaluación y la gestión de recursos, elementos estos que son importantes para construir indicadores de cumplimiento y puntos críticos de control, alineados con los objetivos estratégicos de calidad.

De acuerdo a lo expresado en su investigación Soto (2022) afirma que, uno de los cuellos críticos de las instituciones educativas después de la certificación de calidad de sus procesos es mantener en el tiempo el Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad-SGAC, puesto que, este se puede volver confuso, complejizándose debido a que, comúnmente las tareas respectivas son realizadas por diferentes personas con diferentes niveles de entrenamiento. De hecho, los expertos en sistemas de acreditación y aseguramiento de la calidad promueven la imperante necesidad del fortalecimiento de la gestión y aseguramiento de la calidad en las IES para el logro de su encargo social a través de la capacitación (Araica y otros, 2024), para que los procesos académicos y administrativos puedan fluyendo seguro en una ruta en común.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO: BASES PARA SU ASEGURAMIENTO

Como se observa, los sistemas de gestión de la calidad vinculados a procesos educativos sean docentes o administrativos, deben visualizar propósitos claros, medibles y ser capaces de recomponerse. Es necesario para ello, la planeación estratégica que permita el monitoreo continuo como herramienta de seguimiento (Bendezú y otros, 2025). En este orden de ideas, la planeación estratégica en educación superior constituye el **marco rector** que define el rumbo institucional hacia la excelencia edu-

cativa. Puesto que los procesos de gestión sistematizados, articula la visión, misión y valores con objetivos medibles, considerando el contexto socioeconómico, las tendencias globales y las necesidades de las partes interesadas (Martínez, 2023). De esta forma se integra de manera coherente los fundamentos de calidad, los estándares de acreditación y los modelos normativos, como el ISO 21001:2018, alineando a recursos disponibles, procesos y capacidades.

Estos sistemas que conducen a la calidad educativa soportan análisis riguroso de gestión y detección de desvíos de acuerdo a cualquier tendencia, pues, son flexibles, prioriza iniciativas, transforma los principios teóricos en acciones concretas, asegurando adaptabilidad, sostenibilidad y mejora continua (Hillberry y otros, 2025). Este enfoque prospectivo y participativo es esencial para materializar las estrategias integradas de gestión de la calidad en resultados tangibles. En el mismo orden de ideas, la calidad gestionada mediante procesos, utilizando herramientas de planeación estratégica se sustenta con aprendizajes significativos en los formandos, acción que representa el logro principal de la calidad educativa.

El concepto de aseguramiento del aprendizaje, condensa la lógica de los modelos de administración científica del trabajo dentro de las prácticas de evaluación educativa y desarrollo curricular. La consecución del aprendizaje significativo facilita la investigación aplicada y la innovación de forma fluida, desde tres componentes, 1) basado en el desarrollo del currículo flexible, 2) en la evaluación y mejora continua, y finalmente 3) en el impacto de los aprendizajes significativo que espera a la sociedad (Avendaño y Solano, 2024). En este sentido, se obtiene calidad educativa y mejoramiento continuo, por tanto, mayor desarrollo científico y tecnológico.

El aprendizaje significativo en educación superior desde su teoría clásica

ca se fundamenta en la **construcción activa de conocimiento** donde el estudiante relaciona nuevos contenidos con su experiencia previa de alto impacto o significancia con contextos reales y estructuras cognitivas que se relacionan (Halanoca, 2024). Este enfoque, arraigado en la teoría constructivista, trasciende la memorización para desarrollar **competencias críticas**, creativas y éticas pertinentes a su campo profesional. Requiere de diseños curriculares centrados en problemas auténticos, metodologías participativas y evaluación formativa que valore los procesos meta-cognitivos (Bravo y otros, 2015). Su esencia radica en generar **impacto duradero** en la formación integral, vinculando teoría y práctica para transformar la perspectiva del estudiante hacia su entorno real.

Para materializar el aprendizaje significativo, las universidades integran este paradigma en sus sistemas de calidad mediante estrategias alineadas con modelos como ISO 21001:2018 (Gómez y otros, 2017). Esto implica formar docentes en pedagogías activas, flexibilizar itinerarios según necesidades diversas y utilizar tecnologías como facilitadoras de colaboración y personalización. La evaluación auténtica de aprendizajes significativos, como: portafolios, proyectos y la retroalimentación continua, aseguran que los logros de aprendizaje reflejen **comprensión profunda** y aplicabilidad en la realidad (Jiménez y Pilatasig, 2024), consolidando así la contribución y pertinencia educativa exigida en procesos de acreditación de calidad.

REFLEXIONES FINALES A MODO CONCLUSIVO

La calidad educativa universitaria emerge como un **sistema dinámico**, donde la integración de fundamentos teóricos, marcos de las Normas ISO 21001:2018 y, estrategias de gestión que articula a todos los componentes institucionales. La acreditación, más

que un fin, es un proceso continuo que exige alinear liderazgo, recursos y procesos pedagógicos con estándares de pertinencia social, equidad y aprendizaje significativo. La transición hacia modelos específicos, refuerza el enfoque de procesos didácticos centrados en el estudiante, mientras que la gestión por procesos y el aseguramiento del aprendizaje garantizan trazabilidad y mejora constante. Sin embargo, el éxito depende de superar burocratización de la gestión, fortalecer la formación docente y mantener una **cultura institucional comprometida** con la innovación y la evaluación crítica.

Finalmente, el diseño de sistemas de aseguramiento del aprendizaje, se centra en estructurar **procesos sistemáticos** para garantizar que los resultados educativos declarados se alcancen de manera efectiva y sean verificables. Estos sistemas integran elementos determinantes como: definición de competencias disciplinares y transversales, alineación entre currículo, metodologías y evaluación, y mecanismos de monitoreo continuo. Su arquitectura requiere articular estándares de calidad, como criterios de acreditación con herramientas pedagógicas, tecnológicas y de gestión, asegurando coherencia desde la planificación hasta la certificación de logros. La transparencia, trazabilidad y enfoque en evidencias son pilares para validar la adquisición de aprendizajes significativos.

Para su implementación, se establecen ciclos de mejora basados en datos cuantitativos y cualitativos, es decir, encuestas, rúbricas, análisis de desempeño y otros, vinculando la evaluación formativa con la toma de decisiones estratégicas. La norma ISO 21001:2018 aporta un marco idóneo al exigir la revisión periódica –por lo menos anual– de procesos, de recursos, riesgos y satisfacción de **stakeholders** internos y externos. Este enfoque sistémico, anclado en la gestión por procesos, no solo forta-

lece la credibilidad institucional ante organismos acreditadores, sino que transforma la cultura académica hacia la excelencia educativa de calidad centrada en el estudiante.

REFERENCIAS

Araica-Zepeda, R., & Vargas-Hernández, M. (2024). Diseño del sistema de gestión y aseguramiento de calidad de la Universidad Nacional Agraria, Nicaragua. *Ciencia E Interculturalidad*, 33(2), 69-83. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/rci.v33i2.17699>

Arjona-Granados, M. del P., López-Lira, A., & Maldonado-Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>

Avendaño, I., & Solano, E. D. J. (2024). Aseguramiento del aprendizaje: Análisis conceptual como fundamento del mejoramiento continuo en programas académicos universitarios. *Revista De Ciencias Sociales*, 30(4), 159-177. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i4.42984>

Bendezú-Huaroto, J. J., Huamani-Torres, R., Ortiz-Rojas, J. C., & Bendezú-Huaroto, Á. R. (2025). Gestión del docente en la educación universitaria: Una revisión sistemática. *Revista Tribunal*, 5(10), 585-604. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i10.127>

Bonifaz-Aranda, E., & Barba, E. (2019). La calidad de la educación universitaria: una visión desde el direccionamiento y la gestión estratégica. *Revista Boletín Redipe* 8(3), 106-1. DOI: <https://doi.org/10.36260/rbr.v8i3.699>

Bravo-Alcivar, G. M., Farinango-Machay, J. F., Gavilanes-Gavidia, P. N., & Gordillo-Ordóñez, J. L. (2015). Evaluación Formativa y Continua:

Nuevas Rutas. *Practice*, 5(1), 7-74.

Castanedo-Abay, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), Epub 01 de agosto de 2019. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200011&lng=es&tIing=es.

Cerruto-Serrano, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 6(13), 1-15. <https://www.retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/415>

Córdova-Espino. S. F. (2024). La norma ISO 21001: 2018, herramienta para fortalecer la Calidad Educativa en las Organizaciones de Educación Superior en México. *Sostenible y Sustentable*, 160.

Cortes-Sánchez, J. M. C. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015). ICB editores. ISBN: 841026126X

De Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista iberoamericana de educación superior*, 4(9), 76-94. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(13\)71918-8](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(13)71918-8)

Espino-Wuffarden, J., Morón-Hernández, J., Huamán-Munares, L., Soto-Saldaña, B., & Morón-Hernández, L. (2023). El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023. *Comuni@cción*, 14(4), 348-359. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.876>

Espinoza-Rojas, S. J., Torres-Díaz, S., & Hidalgo-Apolo, G. A. (2022). Pertinencia de la Carrera de Pedagogía de la Informática, de la Universidad Nacional de Loja. *Dominio de las*

Ciencias, 8(3), 100. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3Dom>

Fernández-Sutta, F. U., González-Surco, F. G., Bedoya-Mendoza, J. C., Tejada-Auccacusi, R., & Carbal-Borda, J. C. (2024). Factores determinantes en la calidad de la gestión universitaria. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(5), 1-32. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13212

Flores-Vásquez, S. P. & Núñez-Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*. 2(3), 140-164. DOI: <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>.

Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>

Ganoza-Arenas, V. M. (2021). Gestión de la planificación de sesiones de aprendizaje con base en los requisitos de la Norma ISO 21001: 2018. El caso de una institución educativa privada de Lima. Tesis de Maestría, Universidad Antonio Ruiz de Montoya

García-Galván, R., & Lindquist-Sánchez, R. (2020). Hacia una agenda social de las universidades latinoamericanas del siglo XXI: una perspectiva teórica-epistémica y política. *Revista de la educación superior*, 49(194), 89-113. <https://doi.org/10.36857/resu.2020.194.1126>

Gómez, O. J., Carrillo, G. M. & Cárdenas, D. C. (2017). Estrategias para el Aprendizaje Significativo del Cuidado Humano en Enfermería. *Archivos de Medicina (Col)*, 17(2). Universidad de Manizales, Colombia DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.17.2.1986.2017>

González-Muñoz, Ingrid Briggitt, & Ramírez-Gómez, 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. *Tendencias*, 19(1), 187-203. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.93>

Guerra-Bretaña, R. M., & Jajay-Escobar, A. I. (2016). El papel de los Stakeholders en la gestión de la calidad universitaria. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/stakeholders.html>, <http://hdl.handle.net/20.500.11763>.

Halanoca-Puma, Doris. (2024). Aprendizaje Significativo en la educación superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(34), 1714-1726. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i34.828>

Hernández-Ramírez, A. M. (2025). Indicadores de calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES) en México: liderazgos, tendencias y áreas de oportunidad. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 15(30), <https://doi.org/10.23913/ride.v15i30.2290>

Hillberry, J., Monaghan, M., & Tripp, T. (2025). ISO 9001:2015 and ISO 21001:2018 Certification Opportunities for Quality Education at the Naval Postgraduate School. Tesis Doctoral, Acquisition Research Program.

Jaramillo-Bazurto, N. V. & Tomalá-Chavarría, M. D. (2025). Evaluación de calidad para la acreditación educativa. *Revista InveCom*, 5(3), e050359. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14501734>

Jiménez-Arias, K. G., & Pilatásig-Cunhuay, J. K. (2024). Instrumentos de Evaluación para el Aprendizaje Significativo. Tesis Doctoral, Universidad Técnica de Cotopaxi-UTC, Ecuador.

Maldonado-Mesta, E. A. (2024). Factores de gestión institu-

cional de los sistemas ISO 9001 que inciden en el cumplimiento de las visiones educativas de las instituciones públicas asociadas a la ANUIES en México. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Martínez, V. (2023). La gestión de necesidades y expectativas de stakeholders como mecanismo para potenciar los objetivos corporativos de una firma legal de migración en Estados Unidos.: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/31295>.

Martínez-Iñiguez, J. E., Tobón, S., & Romero-Sandoval, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación educativa*, 17(73), 79-96. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000100079&lng=es&tlng=es.

Martínez-Mendoza, J. (2025). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y Gestión Estratégica en Organizaciones de Educación Superior: ISO 9001:2015. *LATAM, Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 6(2), 1445-1457. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3708>

Molina-Pérez, O. F., Cabrera-Ortiz, Á. M., Haro-Oña, L. M., Llumiquina-Oña, M. E., & Hernández-Guayaquil, V. D. (2025). La calidad educativa en la educación superior: Desafíos y oportunidades en la formación universitaria. *Ciencia Y Educación*, 6(3), 181 - 189. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15056807>

Obregón-Quifones, D. (2025). La Norma ISO 21001:2018 para el Mejoramiento Continuo de la Calidad Educativa de Colombia. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 5(1), 1435-1455. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v5i1.923>

Sánchez-Baca, C. (2021). Metodología para la adaptación de un SGC ISO 9001: 2015 a la ISO 21001: 2018 en

programas de posgrados de un centro CONACYT. Caso de estudio: CIATEQ, AC. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/535>

Soto-Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 465-495. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>

Toapanta, K., & Calvache, J. (2020). Aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en Instituciones de Educación Superior (IES). *Caso de estudio, Instituto Superior Tecnológico ISMAC. 593 Digital Publisher CEIT*, 5(2). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.210>

Vásquez-Rincón, M. L. (2023). Diseño de una guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión basado en la Norma ISO 21001: 2019 para la Institución Educativa Técnica Ciudad Arkalá. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB.

Villamar-Vásquez, G. I., Carranco-Madrid, S. D. P., Jurado-Ronquillo, M. C., & Guillén-Rodríguez, P. Y. (2025). La educación superior. Un análisis de la calidad y la relevancia en la formación de los docentes. Una revisión sistemática. *RECIMUNDO*, 9(1), 692-712. [https://doi.org/10.26820/recimundo/9.\(1\).enero.2025.692-712](https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(1).enero.2025.692-712)

Yaneth-Rincón, J. A., Palmera-Quintero, L. M., Oñate Bowen, Á. A., y Cotes De Armas, A. L. (2023). Gestión del gobierno electrónico soportado en estrategias de tecnologías de información para la educación superior. *Uciencias 23, Convención Científica Internacional*, 210-224. <https://repositorio.uci.cu/handle/123456789/10712>