

## Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático 2016-2020

Jessica Alejandra Ruiz-Ramírez<sup>1</sup>; Leonardo David Glasserman-Morales<sup>2</sup>

Recibido: Septiembre 2020 / Evaluado: Abril 2021 / Aceptado: Mayo 2021

**Resumen.** El aseguramiento de la calidad exige una reflexión no solo técnica, sino ética y filosófica, estos principios hacen que los estándares de los diferentes países no sean iguales y tengan sentido para cada realidad en particular. Este documento tiene como objetivo identificar cuales son las características de los procesos de aseguramiento de la calidad educativa. Se utilizó el método de mapeo sistemático considerándose 154 artículos publicados desde 2016 hasta 2020. Se vinculan los estudios publicados en dos bases de datos: Scopus y Web of Science (WoS). Se aplicaron criterios de inclusión, exclusión y calidad para obtener la información más relevante. Los resultados dan cuenta de características descriptivas de los procesos de aseguramiento de calidad, así como los principales enfoques metodológicos utilizados, las áreas de influencia, los contextos de aplicación y los temas abordados.

**Palabras clave:** Educación de calidad; Mapeo sistemático; Proceso de enseñanza-aprendizaje; Aseguramiento de la calidad educativa; Contexto educativo.

### [en] Characteristics of educational quality assurance: A systematic mapping 2016-2020

**Abstract.** Quality assurance requires not only a technical but ethical and philosophical reflection. These principles make the different countries standards not the same according to each particular reality. This document aims at identifying the characteristics of the educational quality assurance processes. The systematic mapping method was used. There were considered 154 articles published from 2016 to 2020 in Scopus and Web of Science (WoS) data bases. Inclusion, exclusion, and quality criteria were applied to obtain the most relevant information. The results show the descriptive characteristics of the quality assurance processes as well as the main methodological approaches used, the areas of influence, the application contexts, and the topics addressed.

**Keywords:** Quality education; Systematic mapping; Teaching-learning process; Educational quality assurance; Educational context.

**Sumario.** 1. Introducción. 2. Método. 3. Discusión. 4. Conclusiones. 5. Referencias bibliográficas.

**Cómo citar:** Ruiz-Ramírez, J.A.; Glasserman-Morales, L.D. (2021). Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático 2016-2020. *Revista Complutense de Educación*, 32(3), 337-348.

### 1. Introducción

Desde la década de los años 90, el mantenimiento y los intentos por definir, medir y mejorar la calidad se convirtieron en problemas importantes para la educación superior en muchos países. Por esta razón, una universidad que considerara el aseguramiento de la calidad como prioritario, emergía como una comunidad autocrítica constituida por estudiantes, maestros, personal de apoyo y gerentes de alto nivel en un esfuerzo conjunto por mejorar continuamente (Frazer, 1991). De igual manera fueron introducidos programas de garantía de calidad en universidades de países en desarrollo; la principal razón de esa tendencia fue mejorar la calidad, la relevancia de sus graduados y sus programas de investigación y, por lo tanto, permitir que las universidades desempeñen un papel más efectivo en la economía (Lim, 1999). En este contexto, se hace cada vez más importante incorporar una cultura de aseguramiento de la

<sup>1</sup> Tecnológico de Monterrey, Escuela de Humanidades y Educación (México)  
E-mail: [alejandra.ruiz.rz@gmail.com](mailto:alejandra.ruiz.rz@gmail.com)

<sup>2</sup> Tecnológico de Monterrey, Escuela de Humanidades y Educación (México)  
E-mail: [glasserman@tec.mx](mailto:glasserman@tec.mx)

calidad (QA, por sus siglas en inglés) en las operaciones cotidianas de los sistemas, las instituciones y los programas de educación superior. Adicionalmente, el desarrollo de una cultura de calidad requiere el compromiso de los líderes locales y mundiales en educación superior, ya que el control de calidad solo puede ser efectivo cuando todos los interesados comprenden y aceptan sus desafíos y beneficios (UNESCO, 2013).

En la actualidad, diversas comunidades sociales han tratado el sistema de evaluación y garantía de calidad de la educación superior como una forma clave para garantizar el alto nivel de educación superior a través de estándares científicos (Du et al., 2017). Por lo tanto, la creación, transferencia y gestión general del conocimiento son partes integradas para la introducción de procesos de control de calidad aprobados internacionalmente (Shams y Belyaeva, 2019). Junto a ello, el aseguramiento de la calidad exige una reflexión no solo técnica, sino ética y filosófica sobre el horizonte de sociedad y persona que se desea formar; estos principios hacen que los estándares de los diferentes países no sean iguales y tengan sentido para cada realidad en particular (Falabella et al., 2018). Concretamente en Estados Unidos, el proceso de garantía de calidad está controlado por agencias voluntarias en lugar de las establecidas por el gobierno, sistema utilizado popularmente en Europa, Japón y muchos otros países. De este modo, se desarrolla el modelo de acreditación en donde la participación del estado en la educación superior es relativamente baja y la entrada en el mercado de servicios de educación superior es relativamente flexible (Shin, 2017).

Así mismo, la introducción de un control externo de QA disocia a las universidades del estado, pero también aumenta la influencia de otros actores (Hartmann, 2017). En Europa, la reforma sobre la educación superior, lanzada en 1999, conocida como el Proceso de Bolonia, apuntaba a crear un sistema europeo de educación superior para 2010, y como resultado se desarrollaron políticas europeas significativas. En los últimos años, el sistema europeo de educación superior demuestra y garantiza la calidad de los programas y becas diseñando e implementando los métodos y herramientas de evaluación de calidad (Todorescu et al., 2014).

Según la literatura, los estándares para el aseguramiento de la calidad se han dividido en tres tipos: garantía de calidad interna, garantía de calidad externa y agencias de aseguramiento de la calidad, los cuales funcionan de forma complementaria en las Instituciones de Educación Superior (IES). Sin embargo, la garantía de calidad de las relaciones con las partes interesadas sigue siendo un fenómeno nuevo en las prácticas de gestión de las IES y en la investigación en educación superior (Lyytinen et al., 2017). Así mismo, la literatura sobre QA de la enseñanza y el aprendizaje es muy diversa, y la investigación hasta cierto punto desdibuja los límites entre la investigación y la aplicación (Steinhardt et al., 2017).

Cuando se discute la implementación de prácticas de gestión de calidad en las IES con frecuencia se afirma que si bien se implementan nuevos sistemas, procedimientos y reglas, estos procesos adolecen de una falta de participación del personal, de los estudiantes y ausencia de compromiso de los interesados. Según Davis (2017), la abundancia de tareas, formas y procesos de aseguramiento de la calidad hace que el proceso pierda significado y se convierta en rituales a fin de cumplir con los requisitos de responsabilidad. Son extremadamente escasos los estudios que abordan en particular la relación entre cultura o prácticas de calidad en entornos educativos (Markowitsch, 2018).

Este artículo se suma al debate sobre la mejor forma de integrar las prácticas de aseguramiento de la calidad educativa, desde un enfoque que vincula tanto el lado tecnocrático, es decir herramientas y mecanismos para medir, evaluar, asegurar y mejorar la calidad, como una cultura conductora de la calidad. Desde ese enfoque se argumenta que los marcos de control de calidad podrían, por lo tanto, moverse de un enfoque más prescriptivo a uno más interpretativo, es decir, más dependiente de la interpretación y adaptación de las instituciones. En la primera parte del documento se describe la estrategia metodológica usada en la investigación, establecida como un mapeo sistemático, el cual es definido como una técnica de revisión de la literatura que permite obtener una contextualización general de un tema (Kitchenham et al., 2010). En la segunda parte, se presentan los hallazgos encontrados y el análisis e interpretación de la información y por último, se plantean discusiones en función del interrogante ¿Cuáles son las características del aseguramiento de la calidad en el contexto de la educación superior?

## 2. Método

Se realizó un mapeo sistemático de la literatura como una estrategia para identificar estudios relevantes acerca del aseguramiento de calidad en la educación, sus enfoques de investigación, principales contribuciones y temas. Este ejercicio investigativo funciona como un paso previo de una Revisión Sistemática de Literatura o un meta análisis. El mapeo sistemático se utiliza con la intención de obtener una visión general de un área de investigación a través de la clasificación y el recuento de sus contribuciones. Las preguntas de investigación utilizadas son amplias, ya que buscan descubrir tendencias y brechas en la investigación. Se plantea un protocolo de investigación, el cual se ilustra en la Figura 1.

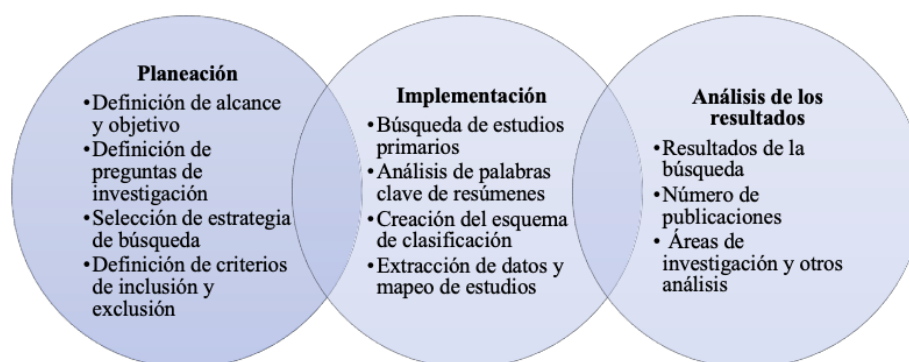


Figura 1. Proceso de mapeo sistemático. Basado en Chirumamilla et al. (2018); García-González y Ramírez-Montoya, (2019) y García-Peñalvo (2017).

A continuación se describe cada una de las fases que comprenden el protocolo de investigación del mapeo sistemático de literatura realizado.

### 2.1. Fase 1: Planificación

La fase de planificación consistió en tomar decisiones relevantes antes del estudio de mapeo basado en el conocimiento previo para controlar las acciones realizadas y predecir sus consecuencias. Se realizaron las siguientes tareas:

- A) Definición del alcance y el objetivo: el estudio se realizó para proporcionar una visión general de la producción científica acerca del aseguramiento de la calidad educativa e identificar las perspectivas desde las cuales se analiza este tema.
- B) Definición de preguntas de investigación: Las preguntas de investigación, que se muestran en la Tabla 1, se definieron en función de los objetivos.

Tabla 1. Preguntas de investigación

Número	Pregunta
RQ1	¿Qué estudios acerca del aseguramiento de calidad educativa se han publicado en la literatura?
RQ2	¿Cuándo y dónde se publicaron los trabajos de investigación de aseguramiento de calidad educativa?
RQ3	¿Cuáles son las revistas con más publicaciones en el tema de aseguramiento de calidad educativa?
RQ4	¿Quiénes son los autores más citados en el tema de aseguramiento de calidad educativa?
RQ5	¿En qué nivel académico se realizaron las investigaciones acerca de aseguramiento de calidad educativa?
RQ6	¿Qué temas de investigación de aseguramiento de calidad educativa se abordan?

- C) Selección de la estrategia de búsqueda: se empleó la estrategia de búsqueda de literatura en bases de datos. Específicamente, se utilizaron dos de las principales bases de datos bibliométricas: *Web of Science* (WoS) y *Scopus*, que han mostrado una correlación entre el número de documentos y el número de citas recibidas por país, y son herramientas útiles bien conocidas para el análisis de métricas científicas, la cadena de búsqueda se detalla en la Tabla 2.

Tabla 2. Cadena de búsqueda en base de datos

Bases de datos WoS	Bases de datos Scopus
Cadena de búsqueda: TÍTULO: (quality) AND TÍTULO: (Assurance) AND TÍTULO: (educ*) Refinado por: AÑOS DE PUBLICACIÓN: ( 2020 OR 2019 OR 2018 OR 2017 OR 2016 ) Período de tiempo: Todos los años. Índices: SCI-EXPANDED, SSCI, A&HCI, CPCI-S, CPCI-SSH, BKCI-S, BKCI-SSH, ESCI	Cadena de búsqueda: ( SRCTITLE ( quality ) AND SRCTITLE ( *educ* ) AND SRCTITLE ( assurance ) ) AND PUBYEAR > 2015

- D) Definición de criterios de inclusión y exclusión: los criterios se identificaron en función del marco temporal considerado, el tipo de documento, el idioma y la relevancia del tema del artículo, como se muestra en la Tabla 3. Así mismo, se incluyen los criterios de calidad requeridos para el análisis de estas contribuciones de acuerdo con García-González y Ramírez-Montoya (2019).

Tabla 3. Criterios de inclusión, exclusión y calidad

Inclusión	Exclusión	Calidad
Estudios sobre aseguramiento de calidad educativa en las bases de datos WoS y <i>Scopus</i> . Artículos científicos. Artículos publicados en revistas de alto impacto. Artículos publicados durante los años 2016-2020. Artículos relacionados con el campo de la educación.	Estudios que no abordan el aseguramiento de calidad educativa. Discursos, capítulos de libros, libros, memorias de congreso o <i>proceedings</i> . Artículos que no han sido publicados en revistas de alto impacto. Estudios no presentados en inglés o español.	Una contribución de procesos innovadores en el tema de aseguramiento de calidad educativa. Coherencia entre el objetivo, el método y los resultados.

## 2.2. Fase 2: Implementación

- A) Consistió en implementar la estrategia de búsqueda definida durante la fase de planificación. Inicialmente se desarrolló la indagación de estudios primarios sobre aseguramiento de la calidad, se asignaron los conceptos de búsqueda en las bases de datos en los campos de título, resumen y las palabras claves y se aplicaron los respectivos criterios de inclusión y exclusión, los metadatos de ambas bases de datos se exportaron a un archivo en.csv a Microsoft Excel©.
- B) Análisis de palabras clave de los resúmenes: Este proceso consistió en tres fases: (a) leer los resúmenes para verificar que los artículos estaban relacionados con el tema de aseguramiento de calidad en el campo de la educación, (b) identificación de palabras clave y conceptos que reflejan la contribución y el tema cubierto, junto con el enfoque de investigación para comprender la naturaleza de los estudios; y (c) identificación de palabras claves que evidencia los principales resultados de las investigaciones. En la Figura 2 se presenta el proceso desarrollado en la fase de implementación.

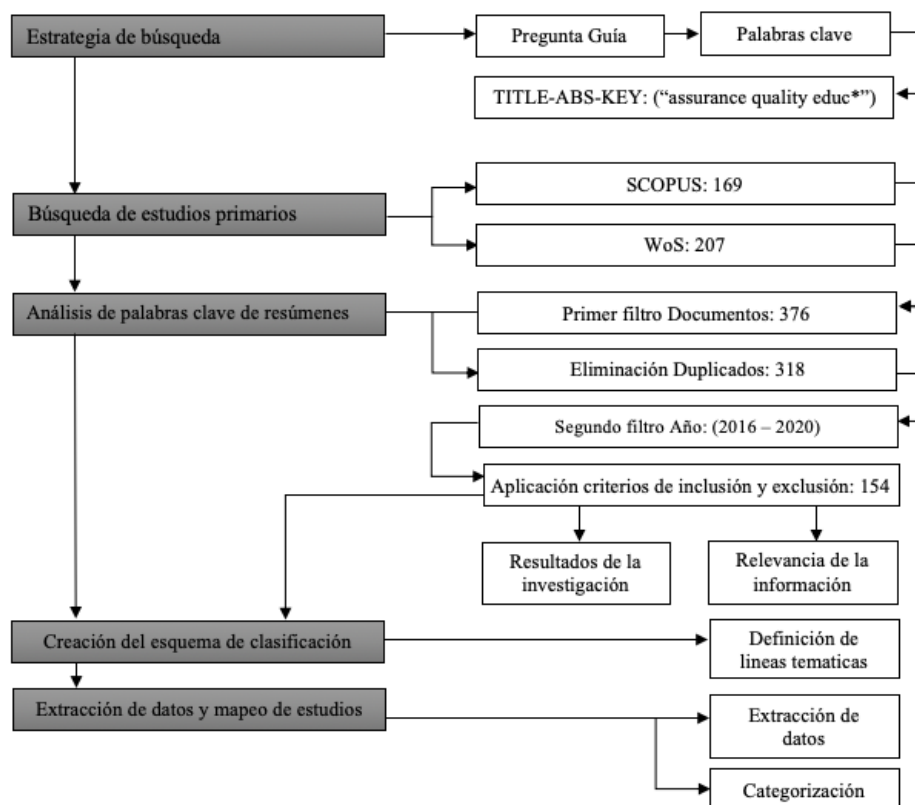


Figura 2. Procedimiento desarrollo de mapeo sistemático. Adaptado de Chiappe et al. (2020).

- C) Creación del esquema de clasificación: se establecieron categorías correspondientes a cada pregunta de investigación para categorizar los estudios que cumplieron con los criterios de inclusión, el análisis de la información se lleva a cabo con los documentos a texto completo. En lo que respecta al enfoque de investigación, la clasificación de los artículos se realizó considerando siete categorías propuestas por los autores de este artículo para determinar los enfoques de las investigaciones (ver Tabla 4).

Tabla 4. Líneas de investigación propuestas para clasificación.

Línea	
1	Estándar de calidad nacional
2	Evaluación del desempeño
3	Competencias
4	Calidad del servicio
5	Experiencia de aprendizaje
6	Calidad en procesos internos
7	Política de educación

- D) Extracción de datos y mapeo de estudios: cada artículo se clasificó aplicando los códigos de línea, para documentar este proceso, se organizaron los artículos y metadatos necesarios para responder las preguntas de investigación, se utilizó un libro de trabajo en *Microsoft Excel* ©.

El acceso a la base de los datos de artículos analizados en esta etapa se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://tinyurl.com/y9xftpm5>

### 2.3 Fase 3. Informe de resultados

Se utilizó una estructura general para presentar los resultados, la cual incluye una introducción con información sobre los antecedentes del tema, una descripción de la necesidad de un mapeo sistemático, su utilidad y trabajos relacionados; método de investigación; resultados presentados de acuerdo con las preguntas de investigación y la discusión; conclusiones y una sección de referencias. A continuación se presentan los principales hallazgos, con base en las preguntas de investigación declaradas en la fase de planificación y descritas anteriormente en la Tabla 1:

RQ1. ¿Qué estudios acerca del aseguramiento de calidad educativa se han publicado en la literatura?

A partir de los metadatos de cada artículo y los esquemas de clasificación generados, fue posible identificar el área de investigación de los estudios analizados como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5. Clasificación de artículos por líneas temáticas

Línea	Artículos
Estándar de calidad nacional (22%)	1; 6; 14; 16; 18; 21; 26; 29; 41; 50; 56; 59; 60; 68; 75; 89; 92; 93; 94; 100; 101; 106; 107; 109; 110; 111; 123; 129; 130; 136; 137; 139; 143; 148.
Evaluación del desempeño (12%)	2; 8; 12; 15; 20; 24; 32; 34; 42; 44; 45; 46; 70; 73; 76; 83; 86; 91; 138.
Competencias (1%)	3; 104.
Calidad del servicio (8%)	4; 27; 43; 52; 72; 78; 95; 99; 102; 103; 119; 124.
Experiencia de aprendizaje (7%)	5; 13; 19; 31; 39; 64; 67; 69; 97; 108; 147.
Calidad en procesos internos (40%)	9; 10; 11; 17; 22; 23; 25; 28; 33; 35; 37; 38; 40; 47; 48; 49; 53; 54; 55; 57; 58; 61; 62; 65; 66; 71; 74; 77; 79; 80; 81; 82; 85; 88; 90; 96; 105; 113; 114; 115; 116; 117; 118; 121; 122; 125; 126; 127; 128; 131; 132; 133; 134; 135; 144; 145; 146; 149; 150; 151; 152; 154.
Política de educación (9%)	7; 30; 36; 51; 63; 84; 87; 98; 112; 120; 140; 141; 142; 153.

La exposición del conocimiento acerca del aseguramiento de la calidad educativa en el periodo analizado evidencia una tendencia en los resultados. Los 154 artículos resaltan que el 40% de las investigaciones se han enfocado, por una parte en estudiar la calidad de los procesos internos de las instituciones de educación, autores como Ala-Vähälä (2016) comprueban la preferencia de los investigadores por analizar los nuevos sistemas de garantía de calidad entre el personal de las instituciones de educación y discutir sus desafíos metodológicos. Por otra parte, el 22% de los estudios han considerado el aseguramiento de calidad desde los estándares de calidad nacional, con los cuales son medidos los resultados de las instituciones. Teniendo en cuenta las palabras de Komotar (2020), los instrumentos de garantía de calidad, externos e internos, como la acreditación, están orientados hacia la responsabilidad institucional y la mejora de la calidad, siendo esta última una de las funciones más importantes del aseguramiento de la calidad en la educación superior. Adicionalmente, Makhoul (2019) destaca la necesidad de introducir medidas de acreditación

específicas, en donde se incluyan variables como: la retención de profesores y las tasas de deserción de estudiantes, para reflejar una evaluación clara y efectiva de las instituciones de educación superior.

Así mismo, los artículos fueron categorizados según la metodología de desarrollo de los proyectos de investigación en empíricos y conceptuales (ver Figura 3), las fuentes informan que el 73% reportó trabajos de naturaleza empírica y el 27% son trabajos o propuestas de solución sin evaluación o validación experimental.

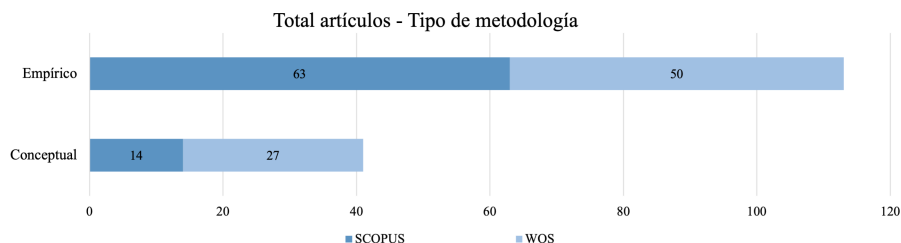


Figura 3. Tipo de metodología de los artículos analizados.

RQ2. ¿Cuándo y dónde se publicaron los trabajos de investigación de aseguramiento de calidad educativa?

A partir de los datos de los artículos se identifica en que año se ha publicado la mayor cantidad de investigaciones relacionadas al tema de aseguramiento de calidad demostrando que en los años 2018 y 2019 se publicaron el 27% del total de las investigaciones con 42 y 41 artículos respectivamente (ver Figura 4).

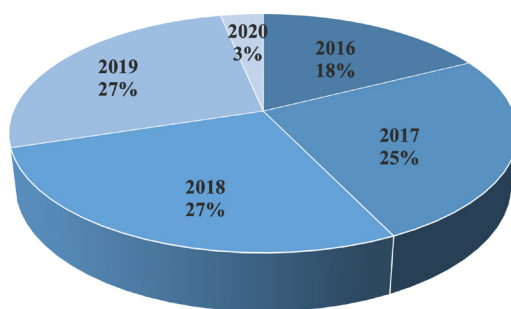


Figura 4. Cantidad de artículos por año de publicación.

La mayor concentración de publicaciones se encuentra en Europa, específicamente en el Reino Unido en donde se han publicado 114 artículos correspondiente al 74% del total de artículos recuperados, seguido por Estados Unidos, con una amplia diferencia respecto al primer país, con el 6% del total de los estudios analizados, consecutivamente Turquía y Holanda con el 3% y 17 países adicionales con el 1% de aportación a las publicaciones referentes al aseguramiento de calidad en el periodo analizado (ver Figura 5).

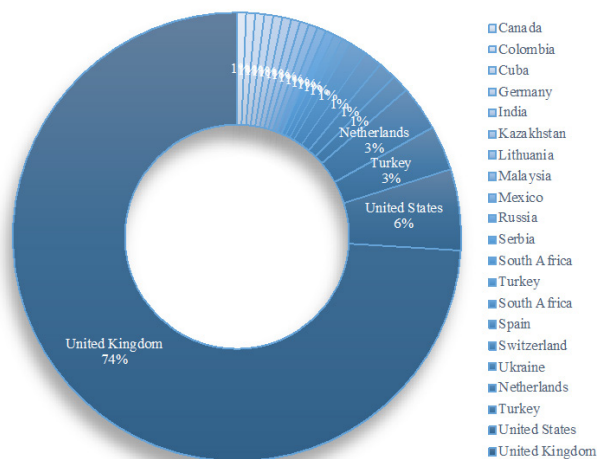


Figura 5. Porcentaje de publicaciones acorde al país.



RQ3. ¿Cuáles son las revistas con más publicaciones en el tema de aseguramiento de calidad educativa?

Se analiza la medida de posición de las revistas utilizadas como medio de publicación relacionadas al área de la educación. Del total de las 54 revistas identificadas en el índice SCIMago, el 30% se encuentra en Q1, el 28% es Q2, y en menor proporción las revistas categorizadas en Q3 y Q4 con el 11% y 6% respectivamente. Adicionalmente, se evidencia que el 26% de las revistas no cuenta con clasificación en ningún cuartil, bajo el supuesto de que el *ranking* de revistas de SCIMago está actualizado hasta el 2018 y este mapeo consideró artículos de los años 2019 y 2020. Los resultados indican una diversidad de espacios en los que el tema de aseguramiento de calidad aparece como tema de interés entre los investigadores del área educativa.

RQ4. ¿Quiénes son los autores más citados en el tema de aseguramiento de calidad educativa?

Según el país de procedencia del autor, considerando el primer autor de publicación, se realiza el análisis de la distribución geográfica de los autores (ver Figura 6). Se evidencia la participación de autores de 51 países diferentes, de los cuales Estados Unidos, Malasia y Australia cuenta con la mayor participación de autores con 21, 10 y 10 respectivamente.

Referente a la información de citación de los artículos, los resultados indican que el estudio que más se ha citado (69 veces) está relacionado con la investigación sobre la calidad del servicio de educación superior en un estudio con estudiantes internacionales de universidades públicas en Malasia. De igual manera se presenta en orden descendente la información correspondiente a los 154 artículos, se resalta que el 41% del total de los artículos aun no cuenta con citaciones.

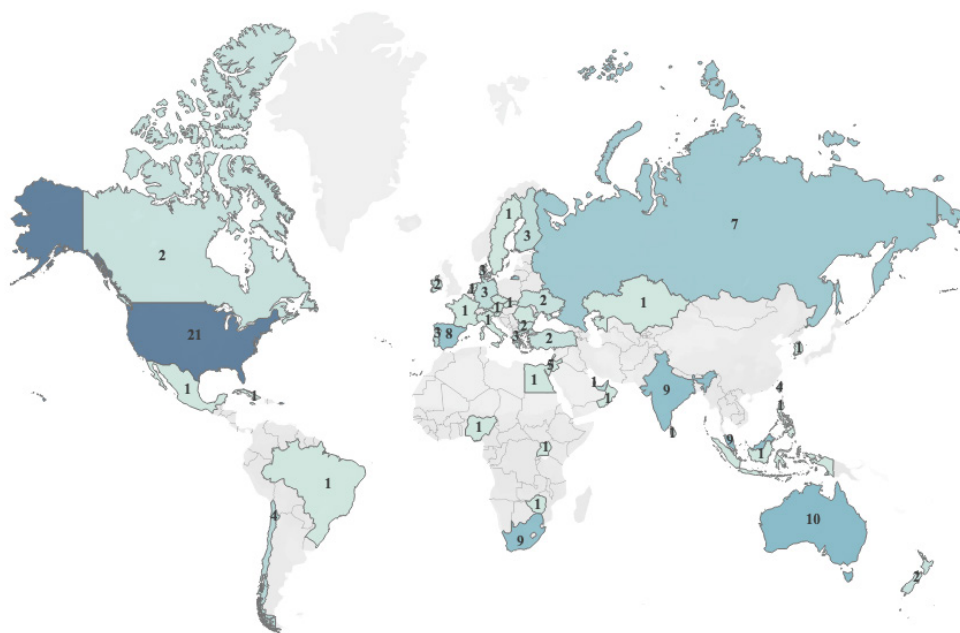


Figura 6. Distribución geografía de autores.

RQ5. ¿En qué nivel académico se realizaron las investigaciones acerca de aseguramiento de calidad educativa?

Se realiza la identificación del nivel académico de los artículos resultado de investigaciones (ver Figura 7). Se evidencia que el trabajo realizado en mayor medida ha sido a nivel de educación superior con 138 registros correspondiente al 90% y en menor proporción se identifican los niveles educativos de secundaria, primaria y preescolar con un aporte del 7%, 6% y 3% respectivamente.

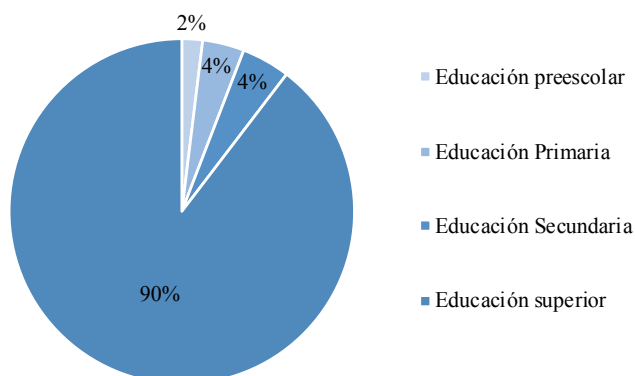


Figura 7. Nivel académico identificado en los artículos.

#### RQ6. ¿Qué temas de investigación de aseguramiento de calidad educativa se abordan?

Las categorías inductivas que fueron establecidas en la fase de planeación permitieron sentar las bases del análisis de los principales resultados, de esta manera se determinan seis categorías entre las que se encuentran: oportunidades y riesgos, identificación de parámetros estratégicos, satisfacción del estudiante, acreditación institucional, análisis de recursos disponibles y cambio en los métodos tradicionales (ver Figura 8). Se determina que la tendencia principal de los temas analizados prioriza las oportunidades y los riesgos del aseguramiento de la calidad en los procesos internos de las instituciones de educación. Como lo hacen notar Cardoso et al. (2017), las instituciones tienden a seguir un enfoque de *talla única*, lo que significa que las referencias externas de aseguramiento de la calidad propenden a ser utilizadas de manera idéntica y las características institucionales no parecen tener un papel relevante. Si bien, la garantía de calidad externa implica bases para el desarrollo de la garantía de calidad interna, en última instancia, pueden terminar actuando como restricciones reales sobre la autonomía y la singularidad institucional. Además, como resaltan Alzafari y Ursin, (2019) los diferentes entornos nacionales son una característica que también afecta la implementación de los estándares de garantía de calidad.

Del mismo modo, en los artículos se identifican los parámetros estratégicos o críticos del estándar de calidad nacional con el que son evaluados los resultados de dichos procesos. Se resalta la opinión de Carson (2019) en donde plantea que existe una especie de cliché de los sistemas basados en indicadores que valoran solo lo que pueden medir lo que difiere de la esencia del proceso enseñanza – aprendizaje. Además, a juicio de Botma y Labuschagne (2019) un factor que debería tenerse en cuenta es la transferencia de las diferentes teorías de enseñanza y aprendizaje para reconocer su valor en la práctica.

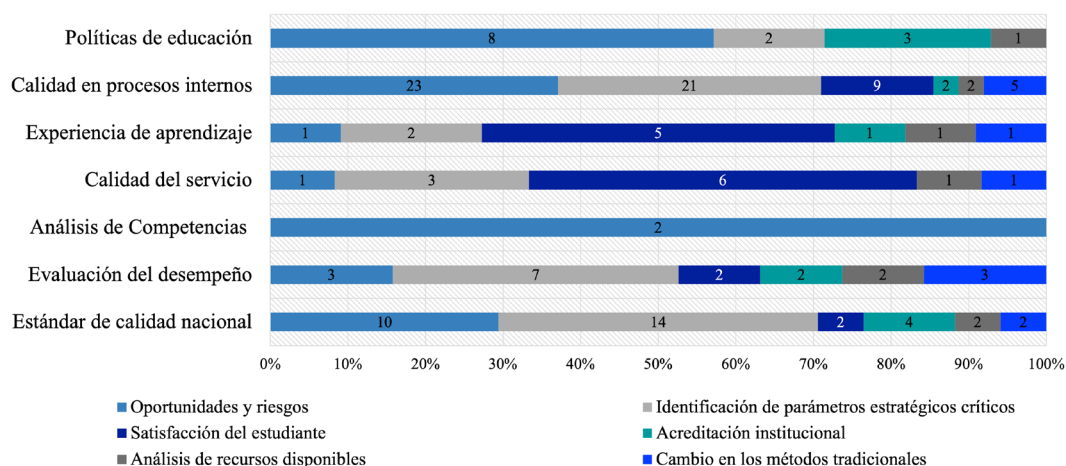


Figura 8. Líneas de investigación vs. categorización principales resultados.

Como complemento, se realizó un análisis de términos extraídos de los campos de título y resumen de todos los artículos en un método de conteo completo, en donde todas las ocurrencias de un término en un documento son tomadas en cuenta. Este ejercicio se realizó con la funcionalidad de minería de textos para construir y visualizar redes de coocurrencia de términos extraídos en la literatura científica seleccionada. A continuación se presentan los análisis de redes con el apoyo del programa VOSviewer© los cuales fueron contruidos para visualizar los mapas de redes bibliométricas referentes al tema de aseguramiento de la calidad educativa.

Los resultados de los términos vinculados a los mapas de cada base de datos demuestran la relación de las variables que hacen parte de los artículos analizados, en donde se comprueban los conceptos claves y relevantes de estos estudios que reafirman la mayor contribución realizada al campo del aseguramiento de calidad desde el año 2017.

En el caso de WoS (ver Figura 9), un total de 2430 términos fueron seleccionados en el primer filtro y de los cuales 51 alcanzan el umbral y la opción predeterminada es la selección del 60% de los términos más relevantes para su representación gráfica, los términos con mayor relevancia son: *qa system*, *policy change* y *teaching* (sistema de aseguramiento de calidad, política de cambio y enseñanza).



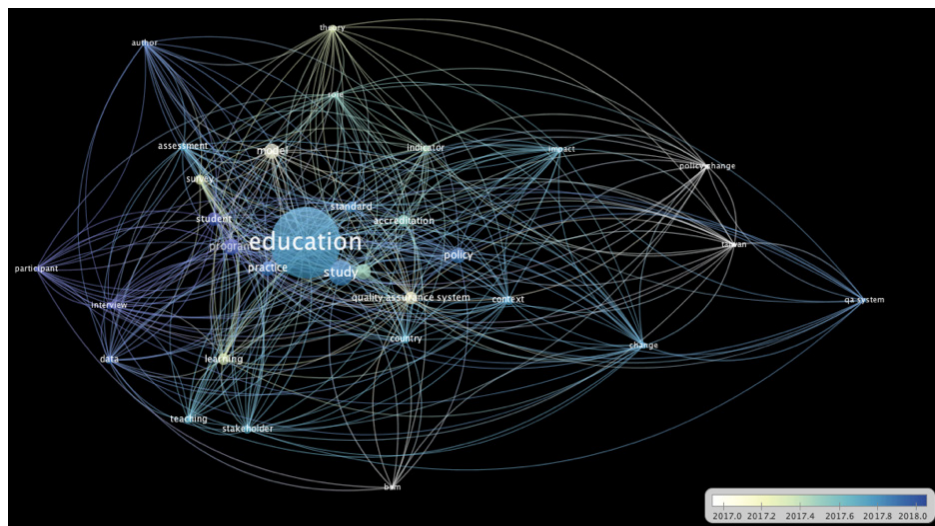


Figura 9. Mapa de red bibliométrica extraído de WoS.

Concretamente, en el caso de Scopus (ver Figura 10), un total de 3922 términos fueron seleccionados en el primer filtro y de los cuales 152 alcanzan el umbral y es usado el mismo porcentaje de WoS su representación gráfica, los términos con mayor relevancia son: *interviewer effect*, *student satisfaction* y *accreditation* (efecto de entrevistador, satisfacción del estudiante y acreditación). Sin embargo, en los resultados no es posible identificar términos relacionados con las herramientas o estrategias utilizadas en el desarrollo de las investigaciones analizadas.

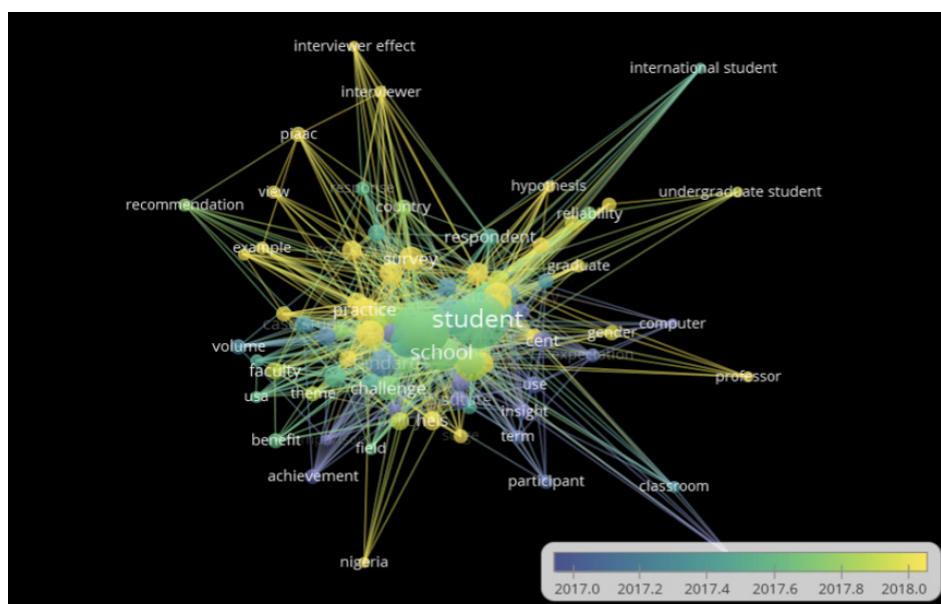


Figura 10. Mapa de red bibliométrica extraído de Scopus.

### 3. Discusión

La investigación científica relacionada con el aseguramiento de calidad comprende diferentes perspectivas, incluido el ámbito educativo. Los estudios documentados ( $n=154$ ) destacan la relevancia de la implementación de prácticas de gestión de calidad, como fuente de información útil para el análisis de sus procesos internos. Como resalta Ala-Vähälä (2016), estos sistemas son analizados para discutir los desafíos metodológicos mediante la participación de todo el personal involucrado en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Markowitsch, 2018), además como Carson (2019) enfatiza, existe un cierto patrón en los sistemas y su base en indicadores que valoran solo lo que pueden medir. Las prácticas sobre el aseguramiento de la calidad educativa han demostrado un enfoque tecnocrático que permite reconocer el uso de herramientas y mecanismos implementados al interior de los procesos de las instituciones de educación superior con el propósito de cuantificar la calidad; sin embargo no es posible identificar las prácticas implementadas para el desarrollo de una cultura de calidad en donde se resalte el valor de las interacciones humanas en el proceso enseñanza-aprendizaje.

De acuerdo con las clasificaciones de aseguramiento de calidad, se puede identificar tres tipos de estándares, entre los que se encuentra la garantía de calidad interna, garantía de calidad externa y agencias de aseguramiento de la calidad. Las líneas temáticas establecidas en el estudio permitieron reconocer los ejes desde donde se fundamentan los procesos de aseguramiento de calidad, se reconoce el valor de las políticas de educación y los estándares de calidad nacional como guía para la inclusión y adopción de parámetros estratégicos. En ese mismo orden de ideas, Du et al., (2017) mencionan que los marcos de control de calidad y los procesos de integración global en la práctica internacional forman parte de un sistema nacional para garantizar la calidad de la educación, en concordancia, Cardoso et al. (2017) sugieren que los marcos de control de calidad podrían, por lo tanto, moverse de un enfoque más prescriptivo a uno más interpretativo, es decir, más dependiente de la interpretación y adaptación de las instituciones; las modificaciones se deben considerar para ajustar los sistemas de garantía de calidad y buscar, simultáneamente, la excelencia estableciendo un equilibrio entre la responsabilidad y la autonomía para todas las partes interesadas de la educación superior (Chen y Hou, 2016). Se puede distinguir que la predisposición de las IES por garantizar el aseguramiento de calidad en sus procesos ha sido tomando como referencia estándares que sistematizan las experiencias de la aplicación de sistemas de calidad, en donde estos lineamientos han sido creados en diferentes contextos y adaptados según las variables del entorno de la institución, aunque estas características promueven el desarrollo de trabajo de experiencias sobre el aseguramiento de la calidad educativa, es necesario garantizar la vinculación de variables que den cuenta de las oportunidades de mejora que pueden existir en el proceso enseñanza-aprendizaje.

El monitoreo de la implementación de la política de garantía de calidad en las instituciones de educación superior en lo que respecta a la cooperación entre docentes y estudiantes permite comprobar la importancia de los procesos evaluativos. El análisis de los resultados del estudio permitió reconocer la experiencia de aprendizaje en un esfuerzo por evaluar la satisfacción del estudiante, así como la identificación de los parámetros estratégicos en los procesos de evaluación del desempeño de las instituciones, aunque su manifestación se realiza en una menor proporción de estudios. De acuerdo con Manarbek et al. (2020), algunas investigaciones pueden ser desarrolladas utilizando herramientas con metodologías sustentadas, en toma de decisiones basada en datos, para sus procesos de evaluación y consecuentemente impulsando procesos de innovación educativa (Kurilovas, 2018); así mismo, diversas investigaciones demuestran la importancia en la forma en que los estudiantes son evaluados en las actividades de aprendizaje, este es un punto de enfoque en el alcance de la alineación constructiva basado en la coherencia entre la evaluación, las estrategias de enseñanza y los resultados de aprendizaje previstos en una actividad o programa educativo de calidad según resaltan Romero y Kalmipourtzis (2020). Si bien se reconoce el valor de la evaluación de diferentes procesos educativos, la generación de conocimiento sobre el aseguramiento de la calidad educativa podría ser orientada hacia la explicación teórico-conceptual de los criterios de evaluación y sus principales resultados podrían ser un insumo adecuado para retroalimentar el proceso y encontrar oportunidades de mejora.

#### 4. Conclusiones

Con base en la pregunta que guía el estudio ¿Cuáles son las características del aseguramiento de la calidad en el contexto de la educación superior? Los resultados del mapeo sistemático de la literatura permitieron comprobar de manera general las características de los procesos de aseguramiento de la calidad en el contexto de la educación superior. Estos procedimientos poseen el atributo de ser participativos, puesto que integran la colaboración de actores educativos en las áreas académicas y pedagógicas. Así mismo se reconoce como una particularidad la orientación hacia el cumplimiento de estándares y políticas educativas establecidas por agencias de aseguramiento de la calidad, por último se reconoce la cualidad de adaptabilidad que tienen estos procesos dado que los criterios son adecuados a cada institución con sus particularidades y teniendo en cuenta los contextos en los que se desenvuelven.

Los resultados son importantes para reconocer las aplicaciones concretas que han desarrollado diferentes investigadores en lo que respecta al cumplimiento de la calidad educativa, en donde esta información es relevante para aquellas instituciones que deseen generar procesos con miras a la construcción de una cultura de calidad que trascienda el cumplimiento de estándares de calificación. Se alienta a la investigación interdisciplinar que permita integrar herramientas orientadas al desarrollo de prácticas educativas con el propósito de fortalecer los procesos el aseguramiento de calidad en las instituciones de educación superior y de esta manera generar diferentes iniciativas de innovación educativa en las que se podría dar espacio a la implementación de una amplia gama de tecnologías (Pabrua, Glasserman y Yañez, 2018). Estas herramientas toman una fuerte envergadura en los procesos de aseguramiento de la calidad educativa dado que su uso ha sido intensificado, como un fenómeno mundial, debido al COVID-19, en lo que se denominó la enseñanza remota de emergencia, esto ha provocado un cambio temporal en la enseñanza según lo plantean Hodges et al. (2020) y se establece como tema relevante para profundizar en futuras investigaciones. Adicionalmente, se pueden considerar otros elementos relacionados con el método, una ampliación o limitación de criterios de inclusión-exclusión, o bien, modificar el método o diseño de investigación (continuar con mapeo sistemático de literatura, desarrollar un estudio tipo scoping o bien, llevar a cabo una revisión sistemática de literatura).

Acercas de las limitaciones metodológicas se identifica que en las investigaciones analizadas no es posible evidenciar con claridad las estrategias o herramientas utilizadas como parte de la implementación de los procesos de aseguramiento de calidad en los diferentes niveles académicos. Además, el desarrollo del mapeo sistemático cumple la función de presentar una contextualización, en cierto periodo de tiempo con cierto tipo de publicaciones, de las

características claves del aseguramiento de calidad, las cuales deben ser contempladas de manera específica en una posterior revisión sistemática de la literatura a profundidad con sus propios criterios para la documentación y análisis de la información bibliométrica.

## 5. Referencias bibliográficas

- Ala-Vähälä, T. (2016). Reception of the quality assurance commitments of the Bologna process in Finnish higher education institutions. *Quality in Higher Education*, 22(2), 103–116.
- Alzafari, K., & Ursin, J. (2019). Implementation of quality assurance standards in European higher education: does context matter? *Quality in Higher Education*, 25(1), 58–75.
- Botma, Y., & Labuschagne, M. (2019). Application of the Donabedian quality assurance approach in developing an educational programme. *Innovations in Education and Teaching International*, 56(3), 363–372.
- Cardoso, S., Rosa, M., Videira, P., & Amaral, A. (2017). Internal quality assurance systems: ‘tailor made’ or ‘one size fits all’ implementation? *Quality Assurance in Education*, 25. <https://doi.org/10.1108/QAE-03-2017-0007>
- Carson, J. T. (2019). Blueprints of distress?: Why quality assurance frameworks and disciplinary education cannot sustain a 21st-century education. *Teaching in Higher Education*, 24(8), 1014–1023. <https://doi.org/10.1080/13562517.2019.1602762>
- Chen, K. H.-J., & Hou, A. Y.-C. (2016). Adopting self-accreditation in response to the diversity of higher education: quality assurance in Taiwan and its impact on institutions. *Asia Pacific Education Review*, 17(1), 1–11.
- Chiappe, A., Ternent De Samper, A. M., Wills, A. E., & Restrepo Uribe, I. (2020). La educación del siglo XXI y el despertar de las bellas durmientes: una revisión sistemática de la literatura. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 21(0), 15. <https://doi.org/10.14201/eks.22483>
- Chirumamilla, A., Nguyen, A., Gao, S., & Sindre, G. (2018). A Systematic Mapping Study on Requirements Engineering in Software Ecosystems. *Journal of Information Technology Research*, 11, 49–69. <https://doi.org/10.4018/JITR.2018010104>
- Davis, A. (2017). Managerialism and the risky business of quality assurance in universities. *Quality Assurance in Education*, 25(3), 317–328. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2016-0027>
- Du, G., Yuan, J., Miao, F., & Wei, P. (2017). Effectiveness of Design Process of Education Quality Assurance System based on EFQM Model. *Eurasia Journal of Mathematics Science and Technology Education*, 13(12), 8205–8211. <https://doi.org/10.12973/ejmste/80784>
- Falabella, A., Cortazar, A., Godoy, F., González, M., & Romo-Escudero, F. (2018). Quality Assurance in Early Childhood Education: Lessons from the International Experience. *Gestión y Política Pública*, 27, 309–340.
- Frazer, M. (1991). *Quality Assurance in Higher Education*. London: Council for National Academic Awards.
- García-González, A., & Ramírez-Montoya, M. S. (2019). Systematic mapping of scientific production on open innovation (2015–2018): Opportunities for sustainable training environments. *Sustainability (Switzerland)*, 11(6). <https://doi.org/10.3390/su11061781>
- García-Peñalvo, F. J. (2017). Mapeos Sistemáticos de Literatura, Revisiones Sistemáticas de Literatura y Benchmarking de Programas Formativos. In *Grupo GRIAL* (Available). Salamanca, España.
- Hartmann, E. (2017). Quality assurance and the shift towards private governance in higher education: Europeanisation through the back door? *Globalisation, Societies and Education*, 15, 309–324. <https://doi.org/10.1080/14767724.2017.1330138>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning. *Educause Review*, 27.
- Kitchenham, B., Pretorius, R., Budgen, D., Pearl Brereton, O., Turner, M., Niazi, M., & Linkman, S. (2010). Systematic literature reviews in software engineering – A tertiary study. *Information and Software Technology*, 52(8), 792–805. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2010.03.006>
- Komotar, M. H. (2020). Discourses on quality and quality assurance in higher education from the perspective of global university rankings. *Quality Assurance in Education*.
- Kurilovas, E. (2018). On Data-Driven Decision-Making for Quality Education. *Computers in Human Behavior*, 107. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.11.003>
- Lim, D. (1999). Quality Assurance in Higher Education in Developing Countries. [http://Lst-Iiep.Iiep-Unesco.Org/Cgi-Bin/Wwwi32.Exe/\[In=epidoc1.in\]/?T2000=016681/\(100\), 24](http://Lst-Iiep.Iiep-Unesco.Org/Cgi-Bin/Wwwi32.Exe/[In=epidoc1.in]/?T2000=016681/(100), 24). <https://doi.org/10.1080/0260293990240402>
- Lyytinen, A., Kohtamäki, V., Kivistö, J., Pekkola, E., & Hölttä, S. (2017). Scenarios of Quality Assurance of Stakeholder Relationships in Finnish Higher Education Institutions. *Quality in Higher Education*. <https://doi.org/10.1080/13538322.2017.1294410>
- Makhoul, S. A. (2019). Higher education accreditation, quality assurance and their impact to teaching and learning enhancement. *Journal of Economic and Administrative Sciences*.
- Manarbek, G., Zhakupova, G., Kaliyeva, A., & Hezi, H. (2020). The university-industry cooperation: The role of employers in quality assurance of Education. *E3S Web of Conferences*, 159, 9010. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015909010>
- Markowitsch, J. (2018). Is there such a thing as school quality culture?: In search of conceptual clarity and empirical evidence. *Quality Assurance in Education*, 26(1), 25–43. <https://doi.org/10.1108/QAE-07-2015-0026>
- Pabrua, M. V., Glasserman, L. D., & Yañez, J. A. (2018). Instructional design to measure the efficacy of interactive e-books in a high school setting. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 19(2), 47–60.
- Romero, M., & Kalmpourtzis, G. (2020). *Constructive Alignment in Game Design for Learning Activities in Higher Education*. <https://doi.org/10.3390/info11030126>
- Shams, S. M. R., & Belyaeva, Z. (2019). Quality Assurance Driving Factors as Antecedents of Knowledge Management: a Stakeholder-Focussed Perspective in Higher Education. *Journal of the Knowledge Economy*, 10(2), 423–436. <https://doi.org/10.1007/s13132-017-0472-2>

- Shin, J. (2017). Quality Assurance Systems as a Higher Education Policy Tool in Korea: International Convergence and Local Contexts. *International Journal of Educational Development*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.10.005>
- Steinhardt, I., Schneijderberg, C., Götze, N., Baumann, J., & Krücken, G. (2017). Mapping the Quality Assurance of Teaching and Learning in Higher Education: The Emergence of a Specialty? *Higher Education*, 74, 221–237. <https://doi.org/10.1007/s10734-016-0045-5>
- Todorescu, L., Greculescu, A., & Lampă, I. (2014). Implementation of Quality Assurance in Romanian Technical Higher Education – Objective Set by the Bologna Process. *2nd World Conference on Design, Arts and Education (DAE)*. Ion Mincu Univ Architecture & Urbanism, Fac Architectural. Bucarest, Rumania. *ROMANIA* <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1369>
- UNESCO. (2013). *Quality Assurance in Higher Education*. Recuperado de <https://en.unesco.org/themes/higher-education/policy-reviews-quality-assurance>