

7

ARTICULO DE INVESTIGACIÓN

MEDIDAS IMPLEMENTADAS DE LA NORMA ISO 21001 EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN IBEROAMÉRICA COMO MECANISMO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL: ARTÍCULO DE REVISIÓN


Fecha de recepción: 25/08/2025 | Fecha de aceptación: 02/09/2025

Autor(es):

¹ Mario Carmelo Gamarra Mendoza

¹ Docente Investigador, Centro de Investigación del Agua (CIAGUA),
Candidato a Doctor, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho
(UAJMS)

¹ Correspondencia del autor(es): mariogamarra@uajms.edu.bo, mcgamarramendoza@gmail.com



Medidas implementadas de la Norma ISO 21001 en instituciones de educación superior en Iberoamérica como mecanismo de fortalecimiento institucional: Artículo de Revisión

RESUMEN

Este artículo explora la importancia de la norma ISO 21001 para la calidad educativa en las instituciones de educación superior de Iberoamérica. Se enfoca en cómo este estándar puede mejorar la gestión y los procesos académicos. El estudio busca analizar la adopción y el impacto potencial de la norma ISO 21001 en el contexto de la educación superior en la región, identificando los beneficios y desafíos de su implementación. La investigación utiliza una revisión bibliográfica y un análisis documental. Se revisaron artículos científicos, tesis y documentos de organismos reguladores para sintetizar la información existente sobre la norma y su aplicación en el ámbito educativo. La norma ISO 21001 es un modelo estratégico que contribuye a la mejora continua, la satisfacción de los estudiantes y el cumplimiento de los objetivos de calidad. A pesar de sus beneficios, se enfrenta a desafíos como la falta de conocimiento, la resistencia al cambio y la necesidad de adaptar la norma a las particularidades de cada institución. La implementación de la ISO 21001 es una herramienta valiosa para fortalecer los sistemas de gestión de

la calidad en las universidades. El artículo concluye que su adopción puede impulsar la excelencia académica y administrativa, contribuyendo a la competitividad de las instituciones iberoamericanas.

1. INTRODUCCIÓN

Este artículo de revisión analiza las medidas implementadas en Iberoamérica para la adopción de la norma ISO 21001 (ISO, 2025) en instituciones de educación superior, con énfasis en su contribución al fortalecimiento de las políticas institucionales. A través de una revisión sistemática de literatura reciente, se identifican beneficios, desafíos y buenas prácticas asociadas a la implementación de esta norma.

La implementación de la norma ISO 21001 en instituciones de educación superior en Iberoamérica ha generado un creciente interés académico, no solo por su potencial para mejorar la calidad educativa, sino también por su capacidad para fortalecer las políticas institucionales de investigación.

Guerra Breña et al. (2022) analizan la certificación de sistemas de gestión como mecanismo de acreditación

Palabras Claves: ISO 21001, educación superior, gestión educativa, políticas de investigación, calidad institucional, Iberoamérica

Keywords: Sediments, reservoir, storage capacity, watershed degradation, topobatyetry..

de calidad, destacando su impacto en la gobernanza institucional y la investigación científica. Es interesante la correspondencia que plantea sobre los principios de gestión de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018, en la que se hace evidente que existen más principios en la ISO 21001:2018, sin embargo, no correlaciona este hecho con indicadores.

Rivera Paipay & Bustamante (2019) abordan el apéndice normativo de ISO 21001 y su influencia en la percepción estudiantil, evidenciando cómo la norma puede mejorar la experiencia académica y la participación en proyectos de investigación.

Quimi Franco (2019) presenta un caso aplicado en la Universidad de Guayaquil, donde la implementación de ISO 21001 permitió estandarizar procesos investigativos y administrativos. El artículo destaca el reconocimiento de 10 procesos centrales en el sistema de gestión, de los cuales 4 están vinculados con aspectos académicos e investigativos, asimismo 7 requisitos para implementar la ISO 21001 y un flujograma ejemplo de la universidad de Nairobi.

Obregón Quiñones (2024) vincula la norma ISO 21001 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (ODS 4), destacando su papel en la promoción de la investigación responsable y pertinente. Es destacable del documento la forma de presentar de manera resumida su metodología a través del protocolo de fuentes de información detallado a través de una guía de la fase heurística por medio de una tabla, y la matriz de referencias elaborada en el link https://drive.google.com/file/d/1H8Z2ufiKM-qOICbDN7KUebH_SK-yOu4oV/view?usp=drivesdk.

CACES (2018) establece políticas de evaluación institucional que se alinean con los principios de ISO 21001, facilitando la integración de la norma en pro-

cesos de acreditación y evaluación de la investigación. Es importante considerar que el documento describe los ejes centrales del nuevo enfoque de acción del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) del Ecuador son: 1. Distinguir evaluación sin y con fines de acreditación, 2. Otorgar centralidad a los procesos de autoevaluación, y 3. Lograr la participación sustantiva de las instituciones de educación superior (IES) en los procesos de aseguramiento de la calidad. Si bien no aplica la ISO 21001 si establece un contexto sobre las necesidades de la acreditación.

Guerra, Ramos & Roque (2020) analizan la aplicación de ISO 21001 en programas de posgrado, mostrando cómo la norma puede mejorar la calidad y el impacto de la investigación avanzada. El documento expone la correspondencia entre los principios de gestión de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 de una manera coherente, con el objetivo de formular insumos correctamente sistematizados se plantea el pensamiento basado en riesgos que sustenta el sistema de gestión de organizaciones educativas (SGOE).

Canaza-Choque (2020) estudia las disrupciones en la educación superior durante la pandemia, proponiendo la necesidad de para reestructurar la educación superior en escenarios de crisis. Si bien no menciona directamente la ISO 21001 como herramienta, si expone que la pandemia COVID19 ha gestado un escenario de que la educación de calidad debe sostener un sistema o mecanismo que permita adecuarse rápidamente a brindar un servicio de calidad en la educación superior.

Orozco et al. (2020) identifican retos en la gestión de calidad en universidades ecuatorianas, señalando que ISO 21001 puede ser clave para superar barreras en la investigación institucional. Es bastante ilustrativa la descripción evolutiva de la institucionalidad que luego se tradujo en mejoras de la calidad educativa en concreto como un modelo inspirador y/o digno de réplica considerando las diferencias inherentes a cada institu-

ción en sí. Adicionalmente expone la importancia de valorar las funciones sustantivas que de manera integral coexisten en un contexto de educación superior.

Martínez, Tobón & Romero (2017) analizan problemáticas de acreditación en América Latina, sugiriendo que ISO 21001 puede contribuir a la transparencia y trazabilidad de los procesos investigativos. Sin embargo, también el documento establece que un contexto de implementación ISO 21001 debe ser sumamente reflexivo sobre evitar demasiados procesos que burocraticen innecesariamente la gestión de la educación superior.

En este marco, la norma ISO 21001 se interpreta no solo como un conjunto de requisitos técnicos, sino como una herramienta que puede ser integrada en paradigmas educativos complejos, orientados a la mejora continua, la toma de decisiones basada en evidencia, la equidad, la ética y la responsabilidad social (Guerra et al., 2020)

2. METODOLOGÍA

Paradigma con enfoque crítico, reflexivo que inicia con la búsqueda bibliográfica desde un enfoque crítico a partir de criterios de selección, de fuentes documentales y se enriquece con la aplicación de los métodos y técnicas cualitativas.

Se ha priorizado la organización del análisis a través de tablas, que permitan una presentación ordenada de la integración de los elementos más destacables de los documentos revisados, considerando el título, autor, año, objetivo, metodología, resultados, conclusiones, recomendaciones, paradigma y método epistemológico.

3. RESULTADOS

Los documentos revisados tal como se ha analizado en los anteriores acápites, se han resumido en la siguiente tabla y asignado un código correspondiente a cada documento:

Tabla 1. Documentos relacionados con la ISO 21001 en Iberoamérica

Código	Título	Autor / Año
[1]	Políticas de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas del CACES	CACES, 2018 (Elaborado por Silvia Vega Ugalde y Kintia Moreno Yáñez)
[2]	Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico	Rosa Mayelín Guerra Bretaña, Fridel Julio Ramos Azcuy y Rosalba Roque González, 2020
[3]	Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador	Edgar Enrique Orozco Inca, Aida Isabel Jaya Escobar, Fridel Julio Ramos Azcuy y Rosa Mayelín Guerra Bretaña, 2020
[4]	Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina	Jorge E. Martínez Iñiguez, Sergio Tobón y Aarón Romero Sandoval, 2017
[5]	Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil	Dennise Ivonne Quimi Franco, 2019
[6]	Educación superior en la cuarentena global: disrupciones y transiciones	Franklin Américo Canaza-Choque, 2020
[7]	Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación	José Alfredo Díaz Palacios, 2013
[8]	Certificación de sistemas de gestión y acreditación en la educación superior	Rosa Mayelin Guerra Bretaña, Delia Alina Acosta Chávez, Nuria Dávila Fernández, Natalia Correa Hincapié y Maria Beatriz Valencia Bonilla, 2022

Código	Título	Autor / Año
[9]	La norma ISO 21001:2019 como modelo estratégico para contribuir a la calidad educativa y al cumplimiento del objetivo (4) del desarrollo sostenible en instituciones educativas del país	Damaris Obregón Quiñones, 2024
[10]	La Norma ISO 21001:2018 - Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima	Katelin Mirian Rivera Paipay y Miguel Ángel Tupac Yupanqui Bustamante, 2019

Los documentos han aplicado los siguientes objetivos y metodologías de análisis:

Tabla 2. Objetivos y metodologías aplicados en los documentos consultados

Código	Objetivo	Metodología
[1]	Presentar un nuevo enfoque de la política de evaluación institucional en el marco de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior (LOR LOES). Su objetivo es coadyuvar, desde el CACES, al aseguramiento de la calidad del Sistema de Educación Superior del Ecuador.	Este documento fue elaborado a partir de reuniones nacionales y regionales, eventos académicos, estudio de publicaciones, participación en seminarios internacionales y la sistematización de la Comisión de Evaluación Institucional.
[2]	Analizar los requisitos de la norma ISO 21001 para su aplicación en organizaciones que ofrecen servicios de posgrado académico, principalmente programas de maestría.	Se utilizaron como casos de estudio programas de maestría del Centro de Biomateriales de la Universidad de La Habana y del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso.
[3]	Reflexionar sobre los retos de la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador, en relación con el modelo de acreditación vigente.	El documento es un artículo de posición, que utiliza un enfoque reflexivo y conceptual para analizar los desafíos de la gestión de la calidad en la educación superior ecuatoriana.
[4]	Analizar algunas de las problemáticas que enfrenta la educación superior en América Latina al llevar a cabo procesos de acreditación de la calidad. El propósito es promover el efectivo aseguramiento de la calidad a través de una cultura institucional, y no solo lograr la acreditación.	Investigación de carácter cualitativo y documental, a partir de la revisión bibliográfica. El análisis de la información se realizó mediante la técnica del fichaje.
[5]	Analizar la implementación de las normas de estandarización ISO 9001 y 21001. El objetivo es revisar la literatura para que la Universidad de Guayaquil pueda acreditar facultad por facultad, revisando los beneficios y cómo empezar a implementarlas.	Investigación basada en una revisión de la literatura. Se tomó un extracto de la acreditación de la Universidad de Nairobi como ejemplo.
[6]	Analizar algunas de las implicaciones preliminares que ha tenido la pandemia del COVID-19 en la Educación Superior. El trabajo es de tipo teórico y conceptual.	El documento es un artículo teórico de reflexión que analiza las implicaciones de la pandemia en la educación superior.
[7]	Discutir la implementación de los sistemas de gestión empresarial, como la norma ISO 9001, en la educación y mostrar la inconveniencia de esta adaptación.	Es un artículo de discusión que aborda la implementación de sistemas de gestión empresarial en la educación.
[8]	Analizar la relación entre los modelos de acreditación de la calidad y los esquemas de certificación de sistemas de gestión como la ISO 9001 y la ISO 21001 en Colombia, Cuba y Ecuador.	El estudio se basa en el análisis de las normas y sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior, a través de un análisis documental.
[9]	Analizar la concordancia entre la gestión de la calidad en las instituciones de educación a partir de la norma ISO 21001:2019 y el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 4 de la Agenda 2030.	Es una revisión sistemática de referencias conceptuales, a través de una revisión documental con protocolos de búsqueda y fase heurística.
[10]	Determinar el impacto de la norma ISO 21001:2018 - apéndice normativo en estudiantes del último semestre del programa de educación preescolar de una institución de educación superior de Lima.	Investigación de tipo descriptivo y explicativo, con un diseño no experimental. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta. La población estuvo conformada por 150 estudiantes, con una muestra de 109 estudiantes.

Los principales resultados, conclusiones y recomendaciones se presentan a continuación:

Tabla 3. Resultados, conclusiones y recomendaciones de los documentos consultados

Código	Resultados	Conclusiones	Recomendaciones
[1]	Se establece una nueva política de evaluación que distingue entre la evaluación con y sin fines de acreditación, otorgando centralidad a la autoevaluación y promoviendo la participación de las IES.	El aseguramiento de la calidad es el eje central del trabajo del CACES, basado en la autoevaluación permanente de las IES para el mejoramiento continuo y la participación de todos los estamentos.	El CACES debe ajustar reglamentos y la planificación estratégica, contratar especialistas, capacitar a evaluadores, mejorar la plataforma GIIES y comunicar los cambios a los actores del sistema.
[2]	La implementación de la norma ISO 21001 busca ofrecer un mejor servicio educativo, evaluando la satisfacción de los requisitos de estudiantes, familias, profesores, mercado laboral y la sociedad. El sistema de gestión de la organización educativa debe incluir todos los procesos, personas y formas de actuación necesarios para lograr servicios de calidad.	La norma ISO 21001, aplicada al posgrado académico, permite gestionar internamente la calidad de los servicios formativos para satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y lograr categorías superiores de acreditación.	El documento no incluye una sección de recomendaciones explícitas, pero sugiere la adopción de la norma ISO 21001 para la gestión de la calidad en las organizaciones educativas.
[3]	La gestión interna de la calidad educativa es fundamental para alcanzar estándares superiores, y los desafíos están vinculados a las tres funciones sustantivas de la universidad: docencia, investigación y vinculación con la sociedad.	El progreso continuo del desempeño de las instituciones educativas se logra a través de proyectos de mejora específicos, trabajo en equipo, liderazgo, compromiso y la participación de todos.	El documento no incluye una sección de recomendaciones, pero sus conclusiones implican la necesidad de ejecutar proyectos de mejora, fomentar el liderazgo y la participación para el avance continuo de la calidad.
[4]	Se encontró que los modelos de acreditación se centran en lo administrativo y no en el desempeño. Los procesos de acreditación tienden a ser una simulación, incrementando el aparato burocrático. Existe falta de participación de la comunidad educativa, de credibilidad en los organismos acreditadores y de una visión compartida sobre la acreditación como proceso de transformación.	Los procesos de acreditación en América Latina tienen problemas como la simulación, la burocracia, la poca participación de la comunidad educativa y la falta de credibilidad en los organismos.	Se sugiere realizar nuevos estudios que profundicen el análisis de estas problemáticas y que ayuden a cambiar los procesos de acreditación actuales.
[5]	La implementación de las normas ISO 9001/21001 ayuda a las instituciones de educación superior a ser acreditadas. Se observó que una de las actividades más difíciles fue la estandarización de los contenidos del prospecto de los estudiantes, el plan de estudios y los horarios de clases.	Las universidades tienen dos misiones: entregar conocimiento y formar graduados aptos para la industria. El estudiante es la materia prima, y el cliente real es la sociedad. La implementación correcta de ISO 9001 traerá cambios como un enfoque en el desempeño de la institución y la creación de mecanismos de control de calidad.	El documento no incluye una sección de recomendaciones explícitas, pero sugiere que los directivos deben conocer la importancia de una certificación internacional.
[6]	La pandemia llevó a las IES a adoptar la educación a distancia, lo que profundizó la brecha y las condiciones estructurales de la población estudiantil en desventaja. Los esfuerzos para desarrollar la educación a distancia han sido mayores en las IES con menor disponibilidad y conectividad de tecnologías digitales.	La pandemia hizo más perceptibles las deficiencias e inequidades existentes en la educación superior, tanto pública como privada. La educación a distancia ha impulsado un modelo de autoaprendizaje y ha requerido que los docentes se capaciten en entornos virtuales.	Se recomienda que los diferentes niveles de gobierno intervengan y redoblen esfuerzos en medidas, programas y políticas educativas que garanticen de manera efectiva el derecho a aprender a distancia.

Código	Resultados	Conclusiones	Recomendaciones
[7]	Basado en la experiencia del sistema MECI en Colombia, se concluye que es inconveniente adaptar los procesos empresariales a los procesos educativos.	El traslado de una estrategia de certificación empresarial al campo educativo ha generado interrogantes e inconvenientes entre docentes y directivos.	El documento no incluye una sección de recomendaciones explícitas, pero sugiere que la acomodación de los procesos empresariales a los educativos es inconveniente.
[8]	Se observa que la implementación de un sistema de gestión contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la satisfacción de las partes interesadas. Se evidencia la complementariedad entre la certificación y la acreditación.	La implementación conjunta de la certificación y acreditación de la calidad puede ayudar a las organizaciones a estar mejor preparadas para situaciones de riesgo, como la pandemia, y a contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	No incluye una sección de recomendaciones explícitas, pero sus resultados sugieren la complementariedad entre la certificación y acreditación para un mejor desempeño de las instituciones educativas.
[9]	La mayoría de los estudios realizados muestran que las instituciones educativas están haciendo esfuerzos para ser más competitivas. La incorporación de rutas de calidad en los procesos de formación permite alcanzar estándares más altos.	El documento no tiene una sección de conclusiones independiente, pero los resultados sugieren una concordancia entre la ISO 21001 y el ODS 4 para el mejoramiento de la calidad educativa.	El documento no incluye una sección de recomendaciones explícita.
[10]	El estudio concluye que el Apéndice A (normativo) de la norma ISO 21001:2018 tuvo un impacto positivo en los estudiantes del último semestre del programa de educación preescolar de una institución de educación superior en Lima.	Se concluye que el apéndice normativo tiene un impacto positivo en los estudiantes, ya que guarda una estrecha relación con el trato especializado y dedicado que se debe tener con los niños en las instituciones educativas.	Se recomienda generar entusiasmo para promover posteriores artículos sobre el tema, dado su carácter novedoso en el plano educativo.

El paradigma epistemológico empleado en cada documento, muestra la diversidad del enfoque analítico planteado, y se detalla sintéticamente a continuación:

Tabla 4. Paradigma epistemológico de los documentos revisados

Código	Paradigma Epistemológico	Justificación
[1]	Positivismo/Normativo	Se asume que la calidad puede ser regulada y evaluada mediante criterios y estándares objetivos, establecidos por una entidad externa (CACES).
[2]	Aplicado/Positivista	Parte de una norma (modelo) externa y evalúa su implementación en un contexto real, buscando resultados objetivos.
[3]	Descriptivo/Post-positivista	Describe problemáticas objetivas dentro de un marco de calidad establecido, sin cuestionar la existencia de la calidad como concepto objetivo.
[4]	Analítico/Positivista	Analiza problemas sistémicos en la acreditación, asumiendo que el sistema de acreditación en sí mismo busca una meta objetiva (la calidad).
[5]	Estudio de Caso/Positivista	Se enfoca en un caso particular para observar cómo se aplican los principios de las normas ISO en una institución específica.
[6]	Histórico-descriptivo	No se adhiere a un paradigma epistemológico único, pero su enfoque es describir eventos y transiciones objetivas (cambios en el modelo educativo) que ocurrieron durante un período de tiempo.
[7]	Analítico-crítico	Aunque crítica la transferencia de modelos empresariales, su análisis se basa en una comparación de sistemas que, en su origen, están anclados en una epistemología objetivista (los sistemas de gestión de calidad empresarial).
[8]	Conceptual/Positivista	Se centra en definir y describir conceptos clave (certificación, acreditación) que son fundamentales para la medición y evaluación objetiva de la calidad educativa.

Código	Paradigma Epistemológico	Justificación
[9]	Propositivo/Positivista	Propone un modelo (la norma ISO) como una solución concreta y medible para alcanzar un objetivo específico (el ODS 4).
[10]	Evaluativo/Empírico	Busca medir el impacto de la norma en un grupo de estudio, lo que requiere un enfoque empírico y una asunción de que el impacto puede ser cuantificado.

Asimismo, la metodología epistemológica asumida en cada documento se describe a continuación:

Tabla 5. Método epistemológico empleado en los documentos revisados

Código	Metodología epistemológica	Descripción
[1]	Descriptivo y normativo	Se basa en la descripción de las políticas de evaluación existentes y establece los criterios y directrices que deben seguirse para la acreditación. No busca generar nuevas teorías, sino exponer y estructurar un marco regulatorio.
[2]	Aplicado y analítico	Este estudio analiza cómo una norma internacional (la ISO 21001) se puede adaptar y utilizar en un contexto específico (programas de posgrado). Su objetivo es evaluar la viabilidad y el impacto de la aplicación de un modelo preexistente.
[3]	Diagnóstico y analítico	Los autores identifican y analizan los desafíos y obstáculos que enfrentan las instituciones de educación superior en un país específico. Se basa en la observación de la realidad para señalar problemas y áreas de mejora.
[4]	Descriptivo y crítico	Se describen las problemáticas recurrentes en la acreditación de la calidad en la región, y se emite un juicio crítico sobre las causas y consecuencias de estos desafíos. No busca proponer soluciones, sino exponer y analizar el estado de la situación.
[5]	Estudio de caso y aplicado	El documento se centra en un caso particular (la Facultad de Ciencias Administrativas) para analizar la aplicación de normas de calidad. La generalización de los resultados es limitada, ya que el enfoque está en la singularidad del caso de estudio.
[6]	Descriptivo y analítico-histórico	El autor describe los cambios y disrupciones que ocurrieron en la educación superior a nivel global durante la pandemia. Se analizan las transiciones en un período de tiempo específico, comparando el antes y el después de la cuarentena.
[7]	Comparativo y teórico-crítico	El autor compara los sistemas de gestión de calidad empresariales (como las normas ISO) con los sistemas de valoración educativa. Se analizan las ventajas y desventajas de adaptar modelos de un campo a otro, emitiendo una crítica sobre su adecuación.
[8]	Conceptual y descriptivo	Se definen y describen los conceptos de certificación y acreditación en el contexto de la educación superior. El documento se enfoca en la clarificación de términos y en la exposición de sus características principales.
[9]	Aplicado y propositivo	El autor propone la norma ISO 21001 como un modelo estratégico para alcanzar un objetivo específico (el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4). No solo describe, sino que también sugiere un plan de acción para lograr un fin determinado.
[10]	Evaluativo y empírico	Los autores evalúan el impacto de una norma específica en un grupo de estudio (estudiantes de Lima). Se basa en la recopilación de datos y evidencias para medir los efectos de la aplicación de la norma.

4. DISCUSIÓN

Las principales semejanzas y diferencias entre los 10 documentos se centran en la temática de la calidad en la educación superior, pero divergen en el enfoque, el alcance geográfico y el método.

4.1. Semejanzas

- ▶ *Tema Central:* Todos los documentos abordan la calidad de la educación superior, ya sea desde la perspectiva de la acreditación, la gestión, la evaluación o la aplicación de normas.
- ▶ *Enfoque de Gestión:* Un grupo significativo de documentos ([2], [5], [8], [9], [10]) se centra en la aplicación o el análisis de las normas ISO (9001, 21001) como herramientas para mejorar la calidad educativa.
- ▶ *Interés por la Calidad Medible:* La mayoría de las publicaciones, aunque algunas son críticas, operan bajo el supuesto de que la calidad es un atributo que puede ser gestionado, medido y evaluado objetivamente a través de sistemas, políticas o normativas externas.
- ▶ *Contexto Latinoamericano:* Varios de los estudios se enfocan en la región de América Latina ([3], [4]) o en países específicos como Ecuador ([3], [1]) y Perú ([10]), compartiendo un contexto geográfico y desafíos similares.
- ▶ *Autoría Compartida:* Los autores Rosa Mayelín Guerra Bretaña y Fridel Julio Ramos Azcuy aparecen en varios documentos ([2], [3], [8]), lo que sugiere una línea de investigación compartida y un enfoque consistente.

4.2. Diferencias

4.2.1. Alcance del Análisis:

- ▶ Algunos documentos tienen un alcance macro o regional, analizando problemas en toda América Latina ([4]) o el impacto global de la pandemia ([6]).
- ▶ Otros son micro o estudios de caso, centrándose en una institución ([5]) o en la aplicación de una política específica de un país ([1]).

4.2.2. Enfoque Metodológico:

- ▶ La mayoría son descriptivos y analíticos, exponiendo problemas o describiendo la aplicación de normas ([1], [3], [4], [5], [10]).
- ▶ El documento [7] se distingue por un enfoque crítico y comparativo, ya que no solo describe, sino que cuestiona la idoneidad de transferir modelos empresariales a la educación.

4.2.3. Objetivo de la Publicación:

- ▶ Algunos son de carácter normativo o propositivo ([1], [9]), buscando establecer políticas o proponer modelos a seguir.
- ▶ Otros son puramente descriptivos o diagnósticos ([3], [4]), identificando problemas sin necesariamente proponer soluciones directas. El documento [6] es único en su análisis de disrupciones históricas.
- ▶ Antigüedad: Los documentos abarcan un periodo de más de una década (2013-2024), lo que muestra una evolución en el tema, desde análisis más conceptuales ([7]) hasta propuestas más recientes basadas en la última versión de las normas ([9]).

Se puede establecer que existe un punto de enfoque co-

mún en algunos de los documentos revisados, que conducen a una discusión colectiva que puede traducirse en definir una especie de tiranía de la medición, lo que expone en gran medida no establecer demasiadas reglas rígidas e indicadores a través del sistema de gestión.

La mayoría de los artículos dialogan en un marco de pensamiento positivista, donde la calidad es un ente objetivo y medible. Esto se evidencia en la recurrente mención de las normas ISO (21001, 9001) y las políticas del CACES. La principal conclusión que se extrae es que la calidad se alcanza al cumplir con estándares externos. Esto genera una tiranía de la medición, donde las instituciones dedican vastos recursos a la certificación y acreditación, a menudo descuidando aspectos cualitativos y contextuales que no se ajustan a las métricas estandarizadas.

El documento de Orozco et al. ([3]) y el de Martínez et al. ([4]) señalan las problemáticas y retos de esta visión, como la burocratización y el desfase con las realidades locales. Sin embargo, no llegan a una crítica profunda del paradigma en sí mismo, sino que se quedan en la descripción de las fallas del sistema, lo cual es una limitación.

4.3. Aportes y Vacíos

Los documentos ofrecen un aporte significativo al mapear la problemática de la gestión de calidad en la región. Muestran cómo se aplican las políticas ([1]), los retos que enfrentan ([3]), y cómo la pandemia afectó el panorama ([6]).

Sin embargo, hay vacíos cruciales:

- ▶ *Ausencia de la Perspectiva Crítica:* Falta una argumentación crítica que cuestione si la calidad debe ser vista únicamente como un conjunto de estándares empresariales. El único documento que se acerca a este enfoque es el de Díaz Palacios ([7]), que analiza la “acomodación” de sistemas empresariales a la educación, pero aún

así, no se adentra en las implicaciones epistemológicas más profundas.

- ▶ *Sesgo Hacia el “Cómo” y no el “Por qué”:* Los estudios se centran en cómo implementar las normas o cómo solucionar los problemas dentro del sistema actual. No se preguntan por qué la calidad se ha reducido a la acreditación o quiénes definen estos estándares. El foco está en el diseño de procesos, dejando de lado los aspectos sociales, políticos y culturales.
- ▶ *Limitaciones en las Conclusiones Extraídas:* Las conclusiones suelen ser prescriptivas y tecnológicas, recomendando la adopción de nuevas normas o la mejora de los sistemas existentes ([9], [10]). Se omite el análisis de los efectos no deseados: la homogenización de la educación, la pérdida de autonomía universitaria y la subvaloración del conocimiento no formalizado.
- ▶ *Contradicciones Lógicas:* Existe una contradicción en el hecho de que se busca la excelencia y la calidad mediante un sistema que, según los propios hallazgos de algunos autores, genera problemas como la burocratización y el desvío de recursos. Es un ciclo de “apagar incendios” en lugar de cuestionar la fuente del fuego.

La mayoría de los documentos analizados, aunque útiles para entender el panorama actual de la acreditación, se ven limitados por un paradigma epistemológico que no exploran de manera crítica. Parten de la premisa de que la calidad es objetiva y medible, lo que les impide ofrecer una crítica radical a la propia noción de calidad. La calidad no es solo un proceso o un número, sino un concepto complejo, dinámico y contextualmente definido. El verdadero aporte futuro será la investigación que no solo describa y aplique, sino que también cuestione los fundamentos del modelo de calidad que hoy domina el debate.

5. CONCLUSIONES

Se ha realizado una revisión crítica de la documentación, que tiene una diversidad rica de enfoques, lo que permite obtener un amplio panorama de lo que representa la implementación de la ISO 21001 en Iberoamérica. Las reflexiones abordadas conducen a valorar los aciertos y desventajas de la aplicación de un sistema de gestión de calidad, cuando el propósito se lo vincula únicamente a obtener un sello distintivo, pues el riesgo de hacerlo de esa manera sin priorizar las áreas de la educación superior para ser aplicada, conduce a regímenes burocráticos innecesarios.

El metaanálisis de la revisión de los 10 documentos revela una concentración en el paradigma positivista, un enfoque metodológico aplicado y descriptivo y una serie de oportunidades y desafíos en el campo de la calidad de la educación superior.

Entre los hallazgos principales se pueden destacar los siguientes:

Uniformidad del Paradigma Epistemológico: El hallazgo más destacado es la adhesión casi total al paradigma positivista. Los documentos conciben la calidad educativa como una realidad objetiva, medible y evaluable mediante estándares externos (ISO, CACES). Esto se refleja en los análisis de aplicación, impacto y problemas de estas normas, lo que confirma una visión tecnocrática y gerencial de la educación.

Enfoque Metodológico Consistente: La metodología predominante es descriptiva y aplicada. Los autores se dedican a describir políticas, analizar problemas y evaluar la implementación de modelos ya existentes. Hay una carencia de investigaciones hermenéuticas o críticas que exploren la calidad como un concepto subjetivo o socialmente construido. La excepción parcial es el documento 7, que ofrece una crítica a la transferencia de modelos empresariales, pero sin proponer un paradigma alternativo.

Vacíos y Oportunidades de Investigación:

- ▶ **Vacío Contextual:** Existe un vacío en la investigación que explore cómo la calidad es percibida por los actores directos (estudiantes, profesores, personal administrativo) en su contexto particular, más allá de los indicadores de las normas.
- ▶ **Oportunidad de Crítica:** Hay una oportunidad para realizar estudios que cuestionen los sesgos inherentes a los modelos estandarizados. Un enfoque crítico podría revelar cómo estos modelos homogeneizan la educación y limitan la innovación.
- ▶ **Contradicciones:** El metaanálisis expone una contradicción: si bien la acreditación busca la calidad, los documentos señalan que a menudo genera burocracia y desviación de recursos, lo que va en detrimento de la calidad misma.

La mayoría de los documentos revisados confirman la supremacía de un enfoque de calidad de la educación superior basada en la gestión y la estandarización. La investigación se centra en el “cómo” y no en el “porqué” de este modelo. Futuros estudios deberían moverse más allá de la mera descripción y aplicación para ofrecer una perspectiva crítica y cualitativa, explorando la calidad como una experiencia holística y contextual, en lugar de una mera métrica. Esto permitiría un debate más rico y completo sobre la excelencia académica y su verdadero significado en un mundo globalizado y diverso.

Es necesario priorizar áreas de aplicación de la norma ISO 21001, por ejemplo, desde una perspectiva de renovación de estándares de acreditación para vincularse con redes de universidades para fomentar un ecosistema académico enriquecido, y desde una perspectiva de servicios de calidad en educación superior posgradual a través de las unidades de posgrado, que contribuyen a generar espacios para vincularse con profesionales referentes de temáticas variadas y mejorar la oferta comer-

cial de cursos de posgrado.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ▶ CACES. (2018). Políticas de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas del CACES. (Elaborado por S. Vega Ugalde & K. Moreno Yáñez). Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- ▶ Canaza-Choque, F. A. (2020). Educación superior en la cuarentena global: disrupciones y transiciones. *Revista Científica*, 5(17), 10–25.
- ▶ Díaz Palacios, J. A. (2013). Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. *Educación y Ciencia*, 2(4), 51–60.
- ▶ Guerra Breña, R. M., Acosta Chávez, D. A., Dávila Fernández, N., Correa Hincapié, N., & Valencia Bonilla, M. B. (2022). Certificación de sistemas de gestión y acreditación en la educación superior. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 173–187.
- ▶ Guerra Breña, R. M., Ramos Azcu, F. J., & Roque González, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 384–391.
- ▶ Martínez Iníguez, J. E., Tobón, S., & Romero Sandoval, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 1–18.
- ▶ Obregón Quiñones, D. (2024). La norma ISO 21001:2019 como modelo estratégico para contribuir a la calidad educativa y al cumplimiento del objetivo (4) del desarrollo sostenible en instituciones educativas del país. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la UNMSM.
- ▶ Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcu, F. J., & Guerra Breña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Conrado*, 16(73), 209–216.
- ▶ Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. [Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de la UG.
- ▶ Rivera Paipay, K. M., & Tupac Yupanqui Bustamante, M. A. (2019). La Norma ISO 21001:2018 - Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima. [Tesis de Grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la URP.