



Gestión de la Calidad en la Educación Superior

Quality Management in Higher Education

Gestão da Qualidade no Ensino Superior

Luís Andrés Hidalgo-Bonifaz ^I
andreshidalgo13245@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-3635-5877>

Fernando Ricardo Márquez-Sañay ^{II}
fernando_sic6sic@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5549-9572>

David Mesías González-Escobar ^{III}
dmge85@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4696-4361>

Jeyson Patricio Egas-García ^{IV}
pegasgarcia@yahoo.com
<https://orcid.org/0000-0002-0064-8638>

Correspondencia: andreshidalgo13245@gmail.com

Ciencias de la educación
Artículo de investigación

***Recibido:** 19 de diciembre de 2019 ***Aceptado:** 27 de enero de 2020 * **Publicado:** 03 de febrero de 2020

- I. Ingeniero Mecánico, Prestador Servicios Profesionales, Investigador Independiente, Ecuador.
- II. Ingeniero Mecánico, Ingeniero de Operaciones en Sertecpet S.A, Investigador Independiente, Ecuador.
- III. Ingeniero Mecánico, Prestador Servicios Profesionales, Investigador Independiente, Ecuador.
- IV. Ingeniero Mecánico, Docente en el Instituto Superior Tecnológico Siete de Octubre, Quevedo, Ecuador.

Resumen

La gestión de la calidad es un concepto importante en la educación superior, ya que ayuda a garantizar que el programa curricular se ajuste a las necesidades de los estudiantes y a las necesidades económicas y sociales de su entorno. Sin embargo, la investigación académica sobre la práctica en la educación superior es limitada debido a las culturas arraigadas que perciben las revisiones de terceros como una interferencia injustificada. Además, la definición ambigua de los términos por parte de los diferentes autores significa que los subsiguientes investigadores a menudo tienen interpretaciones contradictorias de los resultados de la investigación. Metodológicamente se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura disponible revisada por pares sobre la gestión de la calidad en la educación superior. Los criterios de inclusión se centraron en la educación superior y la publicación en la última década. Asimismo, se categorizó los resultados por metodología y enfoque para comprender el estado de arte del conocimiento e identificar la necesidad de profundizar en la investigación.

Palabras clave: Gestión de calidad; educación superior; management.

Abstract

Quality management is an important concept in higher education, as it helps ensure that the curricular program meets the needs of the students and the economic and social needs of their environment. However, academic research on practice in higher education is limited due to entrenched cultures that perceive third party reviews as unjustified interference. In addition, the ambiguous definition of the terms by different authors means that subsequent researchers often have contradictory interpretations of the research results. Methodologically, a systematic review of available peer-reviewed literature on quality management in higher education was carried out. Inclusion criteria focused on higher education and publication in the last decade. Likewise, the results were categorized by methodology and approach to understand the state of the art of knowledge and identify the need to deepen research.

Keywords: Quality management; higher education; management.

Resumo

A gestão da qualidade é um conceito importante no ensino superior, pois ajuda a garantir que o

programa curricular atenda às necessidades dos alunos e às necessidades econômicas e sociais de seu ambiente. No entanto, a pesquisa acadêmica sobre a prática no ensino superior é limitada devido a culturas arraigadas que percebem avaliações de terceiros como interferência injustificada. Além disso, a definição ambígua dos termos por diferentes autores significa que pesquisadores subsequentes geralmente têm interpretações contraditórias dos resultados da pesquisa. Metodologicamente, foi realizada uma revisão sistemática da literatura revisada por pares disponível sobre gestão da qualidade no ensino superior. Critérios de inclusão focados no ensino superior e publicação na última década. Da mesma forma, os resultados foram categorizados por metodologia e abordagem para entender o estado da arte do conhecimento e identificar a necessidade de aprofundar a pesquisa.

Palavras-chave: Gestão de qualidade; Educação superior; gestão.

Introducción

La gestión de la calidad comenzó como una técnica de mejora de los procesos en la manufactura, pero se ha extendido a otros ámbitos de la sociedad, especialmente a los servicios públicos. Durante las últimas tres décadas, ha habido una creciente preocupación pública por la calidad de la educación que se imparte en las instituciones de Educación Superior, lo que ha llevado a que surjan metodologías de medición y mejoramiento de la calidad, tales como indicadores de desempeño, evaluación de programas e instituciones, acreditación y auditorías de calidad que intentan adaptar los modelos de la industria de la manufactura a la educación superior. Este creciente interés y conciencia se deriva del papel crítico de la educación y su vínculo futuro con el desempeño en económico de un país. (Hanushek, 2016). Sin embargo, todavía existen debates sobre la efectividad de dichas metodologías de gestión de la calidad. Aunque la investigación académica tiene un amplio historial de sólidos procesos de análisis, la calidad de la enseñanza y el aprendizaje ha sido en gran medida ignorada en la formulación de políticas públicas nacionales e institucionales. La literatura académica sobre la educación superior parece tener una aversión al término "gestión". Por consiguiente, incluso cuando los académicos exploran la gestión de la calidad en el contexto de la educación superior, tienden a utilizar una terminología diferente, lo que aumenta la complejidad de la investigación futura. Por ejemplo, la literatura de la educación superior se refiere a la gestión de la calidad como garantía de calidad, lo que reduce su alcance

original. No obstante, algunos países han establecido sistemas nacionales de garantía de calidad para resolver las deficiencias en la supervisión y evaluación de la enseñanza y el aprendizaje.

Si bien es difícil tener una definición única e integral de gestión de calidad, se considera que representa una filosofía gerencial compuesta de "principios que se refuerzan mutuamente, cada uno de los cuales presenta prácticas y técnicas distintas" (Nasim, Sikander, & Tian, 2019). En la educación superior, la gestión de la calidad ayuda a garantizar que el plan de estudios que se imparte se ajusta a las necesidades específicas de los estudiantes, la sociedad y el personal para crear una base sólida de conocimientos. La ISO 9000 define la calidad como todas las características de un producto o servicio que satisfacen los requisitos del cliente y cumplen con todos los reglamentos y políticas aplicables. (Goetsch, & Davis, 2014). El conjunto de normas ISO 9000 proporciona un marco general para la gestión de la calidad que cubre los procesos organizativos en el cumplimiento de los requisitos de calidad del consumidor, el cumplimiento normativo, las métricas de satisfacción del cliente y la consecución de mejoras continuas en el rendimiento. Saxena proporciona una interpretación alternativa de la calidad como una muestra representativa del valor, utilidad y disponibilidad de un producto o servicio. En esta definición, el valor intelectual de un producto o servicio también afecta a la calidad percibida de asistir a una institución de educación superior en particular. En conjunto, la literatura gerencial muestra que las implementaciones integradas y holísticas de la gestión de la calidad tienen mejores resultados de mejora del desempeño en comparación con los procesos fragmentados basados en modelos de medición de la calidad. La mayoría de las universidades presentan entornos internos y externos fragmentados impulsados por la existencia de estímulos dispersos que dan lugar a sistemas poco acoplados. (Fitzgerald, 2018). Sin embargo, debido a los requisitos de calidad y rendimiento, hay un marcado cambio hacia procesos gerenciales e institucionales integrados. Para lograr una mejora continua, las instituciones de educación superior deben reconocer a sus clientes, es decir, a los estudiantes, como la razón principal de su existencia y aplicar políticas que mantengan relaciones positivas con los estudiantes, el personal académico, administrativo y todos los miembros que conforman la universidad. (Sunder, 2016). Una población estudiantil cada vez más heterogénea aumenta las variables de influencia. (Krempkow, 2014). Las dimensiones adicionales se refieren a los requerimientos de aprendizaje de la diversa población estudiantil y al modo de enseñanza más que a los aspectos de control de los mecanismos de QA (aseguramiento de calidad). En consecuencia, la literatura de la educación superior discute el QA y la QM

(gestión de calidad) como herramientas para desarrollar culturas institucionales de calidad que faciliten la innovación y el mejoramiento continuo.

Sin embargo, gran parte del personal académico percibe la rapidez de la adopción de los métodos de QA como una carga en lugar de una oportunidad. (Lucas, 2014). En consecuencia, el aseguramiento de la calidad como marco y proceso enfrenta un acalorado debate, especialmente durante las cuestiones iniciales referente a los procesos de calidad. Algunos expertos sugieren que los resultados de la gestión de calidad no reflejan o predicen válidamente la calidad de la enseñanza, descalificándolos, así como evidencia para las decisiones administrativas, especialmente aquellas relacionadas con los presupuestos. (Zhao & Gallant, 2012). Otros argumentos en contra de la garantía de calidad en la educación superior se refieren a la naturaleza de la enseñanza que no puede ser cuantificada en unidades mensurables o a las relaciones causa-efecto entre el desempeño de la enseñanza y los resultados de los estudiantes. Por lo tanto, la medición efectiva de la calidad es una tarea difícil en la educación superior. Aunque muchas instituciones privadas y públicas reconocen la importancia del aseguramiento de la calidad externa e interna, los académicos todavía la consideran una carga burocrática y una intromisión injustificada de una administración que tiene demasiada autoridad para regular y disciplinar a los académicos. (Lucas, 2014). Por consiguiente, los responsables de la calidad se enfrentan al reto perpetuo de tener que justificar sus respectivos procedimientos, como las auditorías internas de calidad y los estudios de evaluación.

Considerando el debate actual sobre la justificación y legitimidad de la gestión de calidad en la educación superior, el análisis de las políticas y prácticas educativas típicamente se enfoca exclusivamente en aspectos metodológicos tales como la identificación de técnicas econométricas adecuadas. (Teeroovengadam, Kamalanabhan & Seebaluck, 2016). La corriente de investigación explora las relaciones causales entre los insumos y los resultados, además de los modos de investigación apropiados para analizar las relaciones, tales como los ensayos controlados aleatorios. Sin embargo, este enfoque tiene limitaciones en el sentido de que los investigadores a menudo no pueden separar los grupos experimentales de los grupos de control en la educación superior, además de no ser reproducibles. Por lo tanto, los involucrados con la academia han propuesto enfoques alternativos para modelar la relación de causa y efecto con respecto al establecimiento de la eficacia de la garantía y gestión de la calidad en las instituciones de educación terciaria. La alternativa más comúnmente apoyada son los datos de panel,

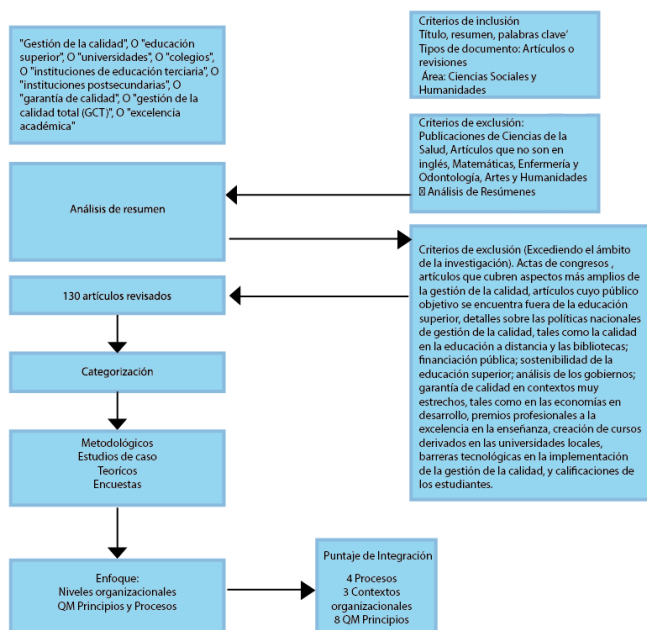
especialmente el enfoque de comparación antes y después entre otros métodos no exclusivos y mutuamente complementarios. (Leiber, Bjørn, & Lee. 2015).

Metodología

Se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura como parte del diseño de la investigación. De esta manera se busca documentación que muestre la discusión académica, la difusión y el debate acerca del tema. Además, se conoce que el campo de estudio tiene términos mal definidos que pueden dar lugar a interpretaciones contradictorias de los resultados del estudio. (Sahney, 2016) Las dificultades aumentan debido a la gran cantidad de literatura existente, ya que incrementa los recursos y el tiempo necesario para llevar a cabo una investigación eficaz y reproducible. Es así que, para este estudio, hubo tres fuentes principales de datos bibliométricos: Elsevier Scopus, Thomson Reuters Web of Science (WoS) y Google Scholar, aunque es importante señalar que esta última incluye artículos de fuentes no revisadas por pares. Considerando el potencial de sesgo y soluciones, se utilizó la base de datos Scopus de Elsevier, ya que presenta el mayor número de citas y resúmenes de revistas relacionadas con el tema de investigación. Es decir, la base de datos tuvo un 50% más de resultados que la alternativa, WoS. Además, Scopus cuenta con literatura sobre temas más profundos como la calidad, además de un mayor catálogo de publicaciones interdisciplinarias.

Después de definir los objetivos de la investigación, se utilizó las palabras clave "gestión de la calidad", "educación superior", "universidades", "colegios", "instituciones de educación terciaria", "instituciones de enseñanza superior", "garantía de calidad", "gestión de la calidad total (GCT)" y "excelencia académica" en las publicaciones de las revistas de humanidades y ciencias sociales. Los criterios de inclusión fueron los artículos publicados en inglés, en revistas revisadas por pares, entre 2009 y 2019. El criterio "largo tiempo" fue seleccionado para mejorar la relevancia de los resultados considerando la escasa literatura académica sobre el tema de investigación.

Figura 1: Diagrama de flujo de estrategia de investigación



Fuente: Metodología empleada. **Elaboración:** Autores (2020)

Posteriormente, se exportó las citas de los artículos seleccionados de la primera búsqueda a Endnote antes de comenzar una lectura superficial de los resúmenes. Los artículos que no cumplían con los criterios de inclusión y relevancia fueron en esta fase excluidos ya que excedían el alcance de la investigación del estudio. Por lo tanto, se intentó identificar todo el material relevante en la base de datos y simultáneamente excluir las publicaciones irrelevantes. Luego se realizó un análisis en profundidad de los artículos restantes.

Ecuación de búsqueda: "Gestión de la calidad", O "educación superior", O "universidades", O "colegios", O "instituciones de educación terciaria", O "instituciones postsecundarias", O "garantía de calidad", O "gestión de la calidad total (GCT)", O "excelencia académica" → Criterios de inclusión: En "título, resumen, palabras clave". Tipo de documento: Revisión de artículos. Área temática: Ciencias Sociales y Humanidades

Criterios de exclusión: Publicaciones de Ciencias de la Salud, Artículos que no son en inglés, Matemáticas, Enfermería y Odontología, Artes y Humanidades → Análisis de Resúmenes

Análisis de los resúmenes → Criterios de exclusión (Excediendo el ámbito de la investigación). Actas de congresos , artículos que cubren aspectos más amplios de la gestión de la calidad, artículos cuyo público objetivo se encuentra fuera de la educación superior, detalles sobre las

políticas nacionales de gestión de la calidad, tales como la calidad en la educación a distancia y las bibliotecas; financiación pública; sostenibilidad de la educación superior; análisis de los gobiernos; garantía de calidad en contextos muy estrechos, tales como en las economías en desarrollo, premios profesionales a la excelencia en la enseñanza, creación de cursos derivados en las universidades locales, barreras tecnológicas en la implementación de la gestión de la calidad, y calificaciones de los estudiantes.

Después de seleccionar los criterios de exclusión para las publicaciones, se redujo la lista de resúmenes a 130 artículos. Asimismo, se realizó la categorización mediante un enfoque metodológico del estudio (Encuesta, Caso, Estudio, o Teórico), y el Enfoque (procesos, conceptos de QM, y niveles organizacionales). Posteriormente se asignó puntajes de integración a los estudios sobre la efectividad de cuatro procesos, ocho conceptos de QM y tres ambientes organizacionales.

Reconociendo la necesidad de examinar la calidad de los artículos revisados en el análisis, se realizó una evaluación bibliométrica utilizando el factor de impacto de las revistas, además de la frecuencia anual de citación de los artículos. La calidad de las revistas se cuantificó a través del Scimago Journal Ranking que analiza los indicadores bibliométricos para proporcionar un ranking sobre la influencia y el prestigio de las revistas académicas. (Murugan & Ravi ,2016).

Los resultados indicaron que la mayoría de las publicaciones procedían de Total Quality Management & Business Excellence, que abarca principalmente temas sobre negocios, gestión y contabilidad. Las revistas Quality Assurance in Education y Quality in Higher Education fueron las segundas en número de publicaciones sobre el tema de investigación con 14 y 13 artículos revisados respectivamente. Excluyendo a TQM&BE, las otras dos revistas enfocadas a la Educación Superior tuvieron el mayor número de publicaciones sobre Gestión de la Calidad en la ES. Además, las tres revistas tuvieron el mayor número de citas, lo que confirma su influencia y prestigio. No obstante, se identificó otras dos revistas que tenían un alto número de citas: International Journal of Quality and Reliability Management, y Quality Progress, a pesar de que presentaba menos del 50% de los artículos seleccionados de las otras tres revistas.

A continuación, se realizó un análisis de contenido de los artículos guiado por una matriz de análisis que agrupó los artículos en función de su enfoque y enfoque metodológico. Las categorías metodológicas fueron: estudio de caso, conceptual y encuesta. En cuanto al enfoque de la publicación, Se creó tres subcategorías de análisis: procesos, principios de gestión de calidad y

nivel organizacional. Los procesos cubrieron las tres funciones principales de las instituciones de educación superior (pedagogía, aprendizaje, investigación y participación social, además de los procesos de apoyo.

La misión de una institución refleja su participación en las actividades comerciales, el crecimiento económico, el desarrollo local y regional y el desarrollo de la sociedad. Los niveles organizacionales tenían otros subgrupos como el nivel de programa (publicaciones que cubrían programas de estudio únicos o múltiples proporcionados por instituciones de educación superior), el nivel de unidad (departamento, facultad u otro enfoque estrecho) y el nivel institucional (si la investigación cubría los aspectos más amplios de la administración de la institución de educación superior). La agrupación final se basó en las reglas de la gestión de calidad, ya que representa el enfoque clave para el estudio actual, con uno de los objetivos de la investigación como la exploración de la evolución de la gestión de calidad de la educación superior en la literatura.

Los objetivos agregados incluían: identificar si los académicos abordan la gestión de la calidad de manera fragmentada o integrada, si existen procesos de aseguramiento de la calidad en los tres niveles organizacionales y su eficacia de gestión, y si los diferentes aspectos de la gestión de la calidad se implementan por separado o como parte de una estrategia holística.

Resultados

Estrategia metodológica

En cuanto al enfoque metodológico seleccionado, hubo más publicaciones teóricas sobre la gestión de la calidad en la educación superior (57) en comparación con los estudios de casos individuales (27), estudios de casos múltiples (9), encuestas (32) y artículos de metodología mixta (5). La tendencia más notable fue el aumento de la investigación empírica y teórica entre 2009 y 2019. Los estudios teóricos presentan diferentes enfoques; evaluaciones de la integración de la gestión de la calidad en la educación superior; exámenes de los marcos contemporáneos y propuestas de nuevos marcos; discusiones conceptuales sobre la gestión de la calidad en general; reflexiones teóricas sobre la definición de la calidad en la educación superior. (Elken & Bjørn , 2018) o evaluaciones de las metodologías nacionales de gestión de la calidad.

En los estudios empíricos se empleó principalmente el método de recopilación de datos mediante encuestas, seguido de metodologías de estudio de casos individuales y múltiples. Además, algunos estudios combinaron múltiples enfoques (Seyfried, and Philipp,2018) En conjunto, las

publicaciones empíricas abordaron temas como la implementación de la gestión de calidad en la educación superior, las percepciones de la efectividad de la QM, las diferencias en las percepciones entre varios actores interesados (Akareem, & Hossain 2016), (Briukhanov, Kiselev, Timchenko, & Vdovin, 2010) y procesos externos de control de calidad, certificación y acreditación (Kemenade, Everard, Teun & Hardjono, 2010), (Beerens, 2018)

Procesos institucionales

Cuando se clasifica por procesos, la literatura encontrada mantiene un sólido énfasis en el nivel de enseñanza y aprendizaje. Muchos autores se enfocan especialmente en las dimensiones pedagógicas y académicas de la educación superior. En consecuencia, varias metodologías de gestión de calidad en la educación superior se centran en el proceso de aprendizaje, incluyendo la experiencia del estudiante y la progresión académica. (Kohont, & Bergoc, 2010) (Nadiri, Halil, Kandampully, & Hussain, 2009). Los aspectos de investigación y becas de la educación superior ocupaban un segundo lugar con muchas menos referencias que la enseñanza y el aprendizaje, a pesar de su papel central. Poole y Simmons presentan un ejemplo destacado de la integración de la gestión de la calidad en la investigación académica (Poole & Simmons, 2013). La tercera misión o el servicio de una institución a la comunidad tiene la menor atención académica (Rodman, Karmen, Biloslavo, & Bratož, 2013) Después de la enseñanza y el aprendizaje, la dimensión de apoyo tiene las mayores menciones a nivel de proceso, lo que indica que la gestión de la calidad en la educación terciaria se lleva a cabo a nivel administrativo y de gestión, las actividades de apoyo a los estudiantes y las infraestructuras de apoyo institucional. (Trivellas, Panagiotis, & Santouridis, 2016), (Mark, 2013), (Schindler, Puls-Elvidge, Welzant & Crawford, 2015)

Después de la enseñanza y el aprendizaje, la dimensión de apoyo tiene las mayores menciones a nivel de proceso, lo que indica que la gestión de la calidad en la educación terciaria se lleva a cabo a nivel administrativo y de gestión, las actividades de apoyo a los estudiantes y las infraestructuras de apoyo institucional.

Conclusiones

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

La búsqueda de literatura reveló una escasez de investigación sobre las implementaciones de la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior. El pequeño desarrollo de conocimiento es sorprendente considerando el papel fundamental de la educación para asegurar el futuro del individuo y de la economía.

El análisis muestra que los académicos a menudo se resisten a la implementación de la Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior debido a ideologías anti-institucionales arraigadas que la perciben como una intervención innecesaria, lo que conlleva una resistencia al cambio asociado al temor de mayores exigencias al profesorado. En el contexto general de educación superior aún existen debates sobre la efectividad de las metodologías propuestas en términos de gestión de la calidad, lo que coadyuva a que la calidad de la enseñanza y el aprendizaje haya sido ignorada en la formulación de políticas públicas nacionales e institucionales.

Referencias

1. Akareem, Husain Salilul, and Syed Shahadat Hossain. "Determinants of education quality: what makes students' perception different?." *Open Review of Educational Research*.
2. Beerkens, Maarja. "Evidence-based policy and higher education quality assurance: progress, pitfalls, and promise." *European Journal of Higher Education* 8, no. 3 (2018): 272-287.
3. Briukhanov, V. M., V. I. Kiselev, N. S. Timchenko, and V. M. Vdovin. "Monitoring the opinions of parents of college students as a component of the institution's In-house education quality management system." *Russian Education & Society* 52, no. 5 (2010): 79-88.

4. Elken, Mari, and Bjørn Stensaker. "Conceptualising 'quality work' in higher education." *Quality in Higher Education* 24, no. 3 (2018): 189-202.
5. Fitzgerald, Sarah Rose. "Serving a Fragmented Field: Information Seeking in Higher Education." *The Journal of Academic Librarianship* 44, no. 3 (2018): 337-342.
6. Goetsch, David L., and Stanley Davis. *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. 2014.
7. Hanushek, Eric A. "Will more higher education improve economic growth?." *Oxford Review of Economic Policy* 32, no. 4 (2016): 538-552.
8. Kohont, Andrej, and Jana Nadoh Bergoc. "On the Way into the Bologna Reform--A Consideration of the Quality and the Role of Human Resource Management in Higher Education System." *Quality of Higher Education* 7 (2010): 12-36.
9. Krempkow, René. *Diversity Management und Diversität in der Wissenschaft*. Edited by Philipp Pohlenz, and Nathalie Huber. UVW, UniversitätsVerlagWebler, 2014.
10. Leiber, Theodor, Bjørn Stensaker, and Lee Harvey. "Impact evaluation of quality assurance in higher education: methodology and causal designs." *Quality in Higher Education* 21, no. 3 (2015): 288-311.
11. Lucas. "Academic resistance to quality assurance processes in higher education in the UK." *Policy and Society*
12. Mark, Eddie. "Student satisfaction and customer focus in higher education." *Journal of Higher Education Policy and Management* 35, no. 1 (2013): 2-10.
13. Murugan, K., and S. Ravi. "A study on SCImago Journal and Country Ranking list of Top 50 Ranking Journals of Library and Information Science." *Information Systems Research* 4, no. 1 (2016): 2.
14. Nadiri, Halil, Jay Kandampully, and Kashif Hussain. "Students' perceptions of service quality in higher education." *Total Quality Management* 20, no. 5 (2009): 523-535.
15. Nasim, Kanwal, Arif Sikander, and Xiaowen Tian. "Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review." *Higher Education Quarterly* (2019).
16. Poole, Gary, and Nicola Simmons. "The contributions of the scholarship of teaching and learning to quality enhancement in Canada." *Enhancing quality in higher education: International perspectives* (2013): 118-128.

17. Rodman, Karmen, Roberto Biloslavo, and Silva Bratož. "Institutional quality of a higher education institution from the perspective of employers." *Minerva* 51, no. 1 (2013): 71-92.
18. Sahney, Sangeeta. "Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education." *International Journal of Educational Management* 30, no. 3 (2016): 326-353.
19. Schindler, Laura, Sarah Puls-Elvidge, Heather Welzant, and Linda Crawford. "Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature." *Higher Learning Research Communications* 5, no. 3 (2015): 3-13.
20. Seyfried, Markus, and Philipp Pohlenz. "Assessing quality assurance in higher education: quality managers' perceptions of effectiveness." *European Journal of Higher Education* 8, no. 3 (2018): 258-271.
21. Sunder M, Vijaya. "Constructs of quality in higher education services." *International Journal of Productivity and Performance Management* 65, no. 8 (2016): 1091-1111.
22. Teeroovengadam, Viraiyan, T. J. Kamalanabhan, and Ashley Keshwar Seebaluck. "Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL)." *Quality Assurance in Education* 24, no. 2 (2016): 244-258.
23. Trivellas, Panagiotis, and Ilias Santouridis. "Job satisfaction as a mediator of the relationship between service quality and organizational commitment in higher education. An empirical study of faculty and administration staff." *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 1-2 (2016): 169-183.
24. Van Kemenade, Everard, and Teun W. Hardjono. "A Critique of the Use of Self-evaluation in a Compulsory Accreditation System." *Quality in Higher Education* 16, no. 3 (2010): 257-268.
25. Zhao, Jing, and Dorinda J. Gallant. "Student evaluation of instruction in higher education: Exploring issues of validity and reliability." *Assessment & Evaluation in Higher Education* 37, no. 2 (2012): 227-235.

References

1. Akareem, Husain Salilul, and Syed Shahadat Hossain. "Determinants of education quality: what makes students' perception different ?." *Open Review of Educational Research*.
2. Beerkens, Maarja. "Evidence-based policy and higher education quality assurance: progress, pitfalls, and promise." *European Journal of Higher Education* 8, no. 3 (2018): 272-287.
3. Briukhanov, V. M., V. I. Kiselev, N. S. Timchenko, and V. M. Vdovin. "Monitoring the opinions of parents of college students as a component of the institution's In-house education quality management system." *Russian Education & Society* 52, no. 5 (2010): 79-88.
4. Elken, Mari, and Bjørn Stensaker. "Conceptualising 'quality work' in higher education." *Quality in Higher Education* 24, no. 3 (2018): 189-202.
5. Fitzgerald, Sarah Rose. "Serving a Fragmented Field: Information Seeking in Higher Education." *The Journal of Academic Librarianship* 44, no. 3 (2018): 337-342.
6. Goetsch, David L., and Stanley Davis. *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. 2014.
7. Hanushek, Eric A. "Will more higher education improve economic growth ?." *Oxford Review of Economic Policy* 32, no. 4 (2016): 538-552.
8. Kohont, Andrej, and Jana Nadoh Bergoc. "On the Way into the Bologna Reform - A Consideration of the Quality and the Role of Human Resource Management in Higher Education System." *Quality of Higher Education* 7 (2010): 12-36.
9. Krempkow, René. *Diversity Management und Diversität in der Wissenschaft*. Edited by Philipp Pohlenz, and Nathalie Huber. UVW, UniversitätsVerlagWebler, 2014.
10. Leiber, Theodor, Bjørn Stensaker, and Lee Harvey. "Impact evaluation of quality assurance in higher education: methodology and causal designs." *Quality in Higher Education* 21, no. 3 (2015): 288-311.
11. Luke. "Academic resistance to quality assurance processes in higher education in the UK." *Policy and Society*
12. Mark, Eddie. "Student satisfaction and customer focus in higher education." *Journal of Higher Education Policy and Management* 35, no. 1 (2013): 2-10.

13. Murugan, K., and S. Ravi. "A study on SCImago Journal and Country Ranking list of Top 50 Ranking Journals of Library and Information Science." *Information Systems Research* 4, no. 1 (2016): 2.
14. Nadiri, Halil, Jay Kandampully, and Kashif Hussain. "Students' perceptions of service quality in higher education." *Total Quality Management* 20, no. 5 (2009): 523-535.
15. Nasim, Kanwal, Arif Sikander, and Xiaowen Tian. "Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review." *Higher Education Quarterly* (2019).
16. Poole, Gary, and Nicola Simmons. "The contributions of the scholarship of teaching and learning to quality enhancement in Canada." *Enhancing quality in higher education: International perspectives* (2013): 118-128.
17. Rodman, Karmen, Roberto Biloslavo, and Silva Bratož. "Institutional quality of a higher education institution from the perspective of employers." *Minerva* 51, no. 1 (2013): 71-92.
18. Sahney, Sangeeta. "Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education." *International Journal of Educational Management* 30, no. 3 (2016): 326-353.
19. Schindler, Laura, Sarah Puls-Elvidge, Heather Welzant, and Linda Crawford. "Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature." *Higher Learning Research Communications* 5, no. 3 (2015): 3-13.
20. Seyfried, Markus, and Philipp Pohlenz. "Assessing quality assurance in higher education: quality managers' perceptions of effectiveness." *European Journal of Higher Education* 8, no. 3 (2018): 258-271.
21. Sunder M, Vijaya. "Constructs of quality in higher education services." *International Journal of Productivity and Performance Management* 65, no. 8 (2016): 1091-1111.
22. Teeroovengadam, Viraiyan, T. J. Kamalanabhan, and Ashley Keshwar Seebaluck. "Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL)." *Quality Assurance in Education* 24, no. 2 (2016): 244-258.
23. Trivellas, Panagiotis, and Ilias Santouridis. "Job satisfaction as a mediator of the relationship between service quality and organizational commitment in higher education.

- An empirical study of faculty and administration staff." *Total Quality Management & Business Excellence* 27, no. 1-2 (2016): 169-183.
24. Van Kemenade, Everard, and Teun W. Hardjono. "A Critique of the Use of Self - evaluation in a Compulsory Accreditation System." *Quality in Higher Education* 16, no. 3 (2010): 257-268.
25. Zhao, Jing, and Dorinda J. Gallant. "Student evaluation of instruction in higher education: Exploring issues of validity and reliability." *Assessment & Evaluation in Higher Education* 37, no. 2 (2012): 227-235.

Referências

1. Akareem, Husain Salilul e Syed Shahadat Hossain. "Determinantes da qualidade da educação: o que diferencia a percepção dos alunos?" *Revisão aberta da pesquisa educacional*.
2. Beerkens, Maarja. "Política baseada em evidências e garantia da qualidade do ensino superior: progresso, armadilhas e promessa." *Revista Europeia de Ensino Superior* 8, no. 3 (2018): 272-287.
3. Briukhanov, V. M., V. I. Kiselev, N. S. Timchenko e V. M. Vdovin. "Monitorar as opiniões dos pais de estudantes universitários como um componente do sistema de gestão da qualidade da educação da instituição". *Educação e Sociedade Russa* 52, no. 5 (2010): 79-88.
4. Elken, Mari e Bjørn Stensaker. "Conceituando 'trabalho de qualidade' no ensino superior". *Qualidade no ensino superior* 24, no. 3 (2018): 189-202.
5. Fitzgerald, Sarah Rose. "Atendendo a um campo fragmentado: busca de informações no ensino superior". *The Journal of Academic Librarianship* 44, n. 3 (2018): 337-342.
6. Goetsch, David L. e Stanley Davis. *Gerenciamento de qualidade para excelência organizacional: Introdução à qualidade total*. 2014
7. Hanushek, Eric A. "O ensino superior melhorará o crescimento econômico?." *Oxford Review of Economic Policy* 32, no. 4 (2016): 538-552.
8. Kohont, Andrej e Jana Nadoh Bergoc. "A caminho da reforma de Bolonha - uma consideração da qualidade e do papel da gestão de recursos humanos no sistema de ensino superior". *Qualidade do ensino superior* 7 (2010): 12-36.

9. Krempkow, René. *Diversity Management e Diversität in der Wissenschaft*. Editado por Philipp Pohlenz e Nathalie Huber. UVW, UniversitätsVerlagWebler, 2014.
10. Leiber, Theodor, Bjørn Stensaker e Lee Harvey. "Avaliação de impacto da garantia da qualidade no ensino superior: metodologia e desenhos causais." *Qualidade no ensino superior* 21, no. 3 (2015): 288-311.
11. Lucas. "Resistência acadêmica aos processos de garantia de qualidade no ensino superior no Reino Unido". *Política e Sociedade*
12. Mark, Eddie. "Satisfação do aluno e foco no cliente no ensino superior". *Journal of Higher Education Policy and Management* 35, n. 1 (2013): 2-10.
13. Murugan, K. e S. Ravi. "Um estudo sobre a lista do SCImago Journal e Ranking dos países dos 50 principais periódicos de bibliotecas e ciência da informação". *Pesquisa de Sistemas de Informação* 4, no. 1 (2016): 2.
14. Nadiri, Halil, Jay Kandampully e Kashif Hussain. "Percepção dos alunos sobre a qualidade do serviço no ensino superior." *Gestão da Qualidade Total* 20, no. 5 (2009): 523-535.
15. Nasim, Kanwal, Arif Sikander e Xiaowen Tian. "Vinte anos de pesquisa sobre gestão da qualidade total no ensino superior: uma revisão sistemática da literatura." *Trimestral de Ensino Superior* (2019).
16. Poole, Gary e Nicola Simmons. "As contribuições da bolsa de ensino e aprendizagem para a melhoria da qualidade no Canadá". *Melhorar a qualidade no ensino superior: Perspectivas internacionais* (2013): 118-128.
17. Rodman, Karmen, Roberto Biloslavo e Silva Bratož. "Qualidade institucional de uma instituição de ensino superior na perspectiva dos empregadores." *Minerva* 51, n. 1 (2013): 71-92.
18. Sahney, Sangeeta. "Uso de várias metodologias para o desenvolvimento de um modelo orientado para o cliente de gerenciamento da qualidade total no ensino superior". *Revista Internacional de Gestão Educacional* 30, no. 3 (2016): 326-353.
19. Schindler, Laura, Sarah Puls-Elvidge, Heather Welzant e Linda Crawford. "Definições de qualidade no ensino superior: uma síntese da literatura." *Comunicações de Pesquisa em Ensino Superior* 5, no. 3 (2015): 3-13.

20. Seyfried, Markus e Philipp Pohlenz. "Avaliando a garantia de qualidade no ensino superior: percepções de eficácia dos gerentes de qualidade". *Revista Europeia de Ensino Superior* 8, no. 3 (2018): 258-271.
21. Sunder M, Vijaya. "Construtos de qualidade nos serviços de ensino superior". *Revista Internacional de Produtividade e Gerenciamento de Desempenho* 65, no. 8 (2016): 1091-1111.
22. Teeroovengadam, Viraiyan, T.J. Kamalanabhan e Ashley Keshwar Seebaluck. "Medindo a qualidade do serviço no ensino superior: desenvolvimento de um modelo hierárquico (HESQUAL)." *Garantia da Qualidade na Educação* 24, no. 2 (2016): 244-258.
23. Trivellas, Panagiotis e Ilias Santouridis. "Satisfação no trabalho como mediador da relação entre qualidade de serviço e comprometimento organizacional no ensino superior. Um estudo empírico de professores e funcionários da administração". *Gestão da Qualidade Total e Excelência nos Negócios* 27, no. 1-2 (2016): 169-183.
24. Van Kemenade, Everard e Teun W. Hardjono. "Uma crítica ao uso da auto-avaliação em um sistema de credenciamento compulsório." *Qualidade no ensino superior* 16, no. 3 (2010): 257-268.
25. Zhao, Jing e Dorinda J. Gallant. "Avaliação dos alunos pelo ensino superior: explorando questões de validade e confiabilidade." *Avaliação e avaliação no ensino superior* 37, no. 2 (2012): 227-235.

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).