

[HTTPS://DX.DOI.ORG/10.14482/INDES.33.01.650.456](https://dx.doi.org/10.14482/INDES.33.01.650.456)

## EL ROL DE LA COMUNICACIÓN EN LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LITERATURA

The role of communication in the culture  
of quality in higher education institutions:  
A systematic literature review

Sandra Milena Castaño-Rico  
Universidad de Medellín, Colombia

### SANDRA MILENA CASTAÑO-RICO

DOCTORANDA EN COMUNICACIÓN, UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN. MAGÍSTER EN COMUNICACIÓN EDUCATIVA, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA. ESPECIALISTA EN DOCENCIA Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN. PROFESIONAL EN COMUNICACIÓN Y RELACIONES CORPORATIVAS, UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN. SCAS-TANO@UDEMEDELLIN.EDU.CO. SANDRACASTANORICO@HOTMAIL.COM. [HTTPS://ORCID.ORG/0000-0003-3091-4439](https://orcid.org/0000-0003-3091-4439)

## RESUMEN

**Objetivos:** Este artículo tiene como objetivo explorar la relación entre la comunicación y la cultura de la calidad en las instituciones de educación superior, a través de una investigación cualitativa basada en una revisión sistemática de la literatura.

**Materiales y métodos:** A partir de una revisión sistemática de literatura, con base en la metodología propuesta por Velásquez (2014), en el que se identificaron las dimensiones teóricas de las variables indagadas. Metodológicamente, se revisaron 53 revistas latinoamericanas de educación y 16 en comunicación, clasificadas en Scimago.

**Resultados:** La cultura de la calidad en la educación superior es un imperativo para las instituciones que prestan este servicio, y la comunicación corporativa se reconoce como un proceso estratégico para su consolidación y apropiación por parte de la comunidad académica. Pese a su importancia, la relación entre la comunicación y la cultura de la calidad ha sido poco explorada en el contexto latinoamericano. La revisión sistemática de literatura identifica constructos que permiten una aproximación conceptual sobre estas categorías y sugiere una oportunidad significativa para profundizar en estudios empíricos rigurosos que contribuyan a integrar de manera más efectiva la comunicación corporativa en la cultura de la calidad en las instituciones de educación superior.

**Conclusiones:** Se concluye que la relación entre comunicación y cultura de la calidad en la educación superior es un campo poco explorado, pero con gran potencial. La comunicación corporativa, vista desde una perspectiva estratégica, juega un rol clave en la consolidación de una cultura de mejora continua en las instituciones educativas.

**PALABRAS CLAVE:** comunicación, cultura, calidad de la educación, educación superior, cultura organizacional.

## ABSTRACT

**Objectives:** This article aims to explore the relationship between communication and quality culture in higher education institutions, through qualitative research based on a systematic review of the literature.

**Materials and methods:** From a systematic literature review, based on the methodology proposed by Velásquez (2014), in which the theoretical dimensions of the variables investigated were identified. Methodologically, 53 Latin American journals in education and 16 in communication, classified in Scimago, were reviewed.

**Results:** The culture of quality in higher education is imperative for the institutions that provide this service, and corporate communication is recognized as a strategic process for its consolidation and appropriation by the academic community. Despite its importance, the relationship

*between communication and quality culture has been little explored in the Latin American context. The systematic literature review identifies constructs that allow a conceptual approach to these categories and suggests a significant opportunity to deepen rigorous empirical studies that contribute to integrating corporate communication more effectively in the culture of quality in higher education institutions.*

**Conclusions:** *It is concluded that the relationship between communication and quality culture in higher education is a little-explored field but with great potential. Corporate communication, seen from a strategic perspective, plays a key role in the consolidation of a culture of continuous improvement in educational institutions.*

**KEYWORDS:** *communication, culture, quality of education, higher education, organizational culture.*

## INTRODUCCIÓN

La comunicación corporativa es un proceso estratégico en la consolidación de la cultura organizacional, y en la búsqueda de coherencia entre los propósitos de las organizaciones con los de sus públicos (Botero y Giraldo, 2015; Galvis y Botero, 2009; Suárez, 2008), motivo por el cual es empleada en escenarios donde la sensibilización, socialización, persuasión y formación de los colaboradores son necesarias para alcanzar objetivos específicos en todo tipo de organizaciones, tanto lucrativas como no lucrativas (Álvarez-Nobell y Lesta, 2011; Van-Riel, 1997). Este es también el caso de las instituciones de educación superior (IES), donde la consolidación de procesos es fundamental para establecer una cultura de la calidad, tal como lo plantean las tendencias globales en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el ODS 4 sobre la Educación de Calidad. En este sentido, la calidad en la educación superior se ha posicionado como una prioridad en el escenario mundial, y en Colombia la normativa exige a las IES evidenciar la existencia de una cultura de la calidad centrada en la mejora continua, la autoevaluación y la excelencia (Decreto 1330 de 2019; Acuerdo 02 de 2020; Ministerio de Educación Nacional, 2019).

La cultura de la calidad es un tema central que ha captado la atención de sectores académicos, políticos y de gestión en todo el mundo (Bendermacher et al., 2020; Lackner, 2021; Munadzir et al., 2020). Estudios recientes destacan cómo la implementación de una cultura organizacional orientada a la calidad es esencial para el éxito de las instituciones educativas (Leiber et al., 2018; Harvey y Stensaker, 2008). En foros internacionales, como la Conferencia Mundial de Educación Superior (2009), se ha subrayado que la misión contemporánea de la educación incluye asegurar la calidad y promover una cultura de la calidad que involucre a todos los actores institucionales y sociales. En este proceso, la comunicación corporativa juega un papel clave, ya que permite sensibilizar, formar y movilizar a las comunidades académicas hacia una apropiación efectiva de los valores y principios asociados a la calidad (Van Riel, 1997;

Múnera y Sánchez, 2003; Joan Costa Institute, 2021). No obstante, aunque la literatura reconoce la importancia de la cultura de la calidad, son pocos los estudios que definen este concepto de manera clara y aún más escasas las publicaciones que abordan la relación entre la comunicación y la cultura de la calidad, especialmente en América Latina (Harvey y Stensaker, 2008; Leiber et al., 2018).

En este contexto, realizar una revisión sistemática de literatura resulta crucial para comprender el estado actual de la investigación sobre la relación entre comunicación y cultura de la calidad en las IES de la región. América Latina enfrenta retos únicos en cuanto a la calidad educativa, como los recursos limitados, la desigualdad de acceso y la gobernanza educativa, lo que hace necesario un enfoque contextualizado para abordar estas problemáticas (Rhoades y Torres-Olave, 2015). A través de esta revisión se busca llenar este vacío y proporcionar un panorama actualizado de la investigación sobre la cultura de la calidad en las IES, con un enfoque en el papel de la comunicación corporativa. Este estudio, por tanto, no solo busca ofrecer una aproximación conceptual sobre la cultura de la calidad y el rol de la comunicación, sino también destacar la necesidad de realizar estudios empíricos que aporten a la incorporación de la comunicación corporativa en la mejora continua de las IES.

## MÉTODO

La revisión de literatura en 53 revistas latinoamericanas de educación y 16 de comunicación clasificadas en Scimago (2022) fue motivada por una indagación preliminar realizada en Scopus, base de datos en la cual con la ecuación de búsqueda “communication” AND “quality culture” en los títulos, resúmenes y palabras clave de las publicaciones realizadas en los últimos 10 años (2012-2022) dentro de las áreas temáticas ciencias sociales, negocios, gestión y contabilidad, artes y humanidades, se encontraron 18 publicaciones, que incluían los conceptos de comunicación y cultura de la calidad; sin embargo, solo cinco de estas abordaban una mirada desde la educación superior o afín con las pretensiones del estudio. Con este hallazgo surgió la inquietud por conocer, en el contexto de América

Latina, la producción científica alrededor de la relación entre comunicación corporativa y cultura de la calidad en la educación superior, particularmente en las revistas del área de la educación y la comunicación; para lo cual se hizo la pesquisa en cada una de las revistas a través de sus buscadores, con fecha de corte hasta 2022.

Se empleó la metodología propuesta por Velásquez (2014) para la revisión sistemática de literatura, quien la estructura en tres etapas:

### **Planteamiento**

Se justificó la revisión, sustentada en la necesidad de identificar estudios que establezcan la relación entre la comunicación corporativa y la cultura de la calidad, principalmente en la educación superior y, en su defecto, investigaciones que abordaran una o varias aristas de estas categorías, y se plantearon las siguientes preguntas:

P1. ¿Cuál es la producción científica divulgada en las revistas latinoamericanas de comunicación, indexadas en Scimago, sobre la relación comunicación-cultura de la calidad, comunicación-cultura o cultura de la calidad?

P2. ¿Qué publicaciones científicas se han realizado en las revistas latinoamericanas de educación, indexadas en Scimago, sobre la relación comunicación-cultura de la calidad, comunicación-cultura, cultura de la calidad y calidad en la educación?

P3. ¿Cómo se define la cultura de la calidad en los estudios divulgados en las revistas latinoamericanas de comunicación y educación indexadas en Scimago?

P4. ¿Cuál es el rol de la comunicación en una aproximación conceptual sobre cultura de la calidad, a partir de las publicaciones en las revistas latinoamericanas de comunicación y educación indexadas en Scimago?

Por último, se diseñó un protocolo de búsqueda y registro de los hallazgos.

## Ejecución

Se indagó en Scimago si la relación entre comunicación y cultura de la calidad ha sido estudiada en la región de América Latina, por lo cual se revisaron las revistas de alto impacto en el área de la educación, para un total de 53 *journals* clasificados, y las 16 revistas de comunicación en 2022.

Se emplearon los criterios de búsqueda de comunicación y cultura de la calidad; comunicación y cultura; cultura de la calidad; y calidad en la educación. La búsqueda se realizó en el idioma de cada una de estas (español o portugués), en cada uno de los buscadores de las revistas, con fecha de corte hasta 2022. Posteriormente, se revisaron los títulos de los artículos que arrojaron los respectivos motores de búsqueda y se identificaron los documentos relacionados con los intereses de esta investigación. Se construyó una base de datos con estos hallazgos, se extrajeron los títulos, resúmenes y la metodología, con lo cual se hizo un análisis de los conceptos que se repiten con mayor frecuencia, para lo cual se empleó el *software* Atlas.ti y se hicieron nubes semánticas, con las cuales se llevó a cabo un primer análisis.

## Reporte

Finalmente, se construyó un informe con los hallazgos de la pesquisa, el cual se presenta en el siguiente apartado.

Posterior a la primera revisión se hizo un análisis del contenido de los artículos seleccionados con base en los criterios de inclusión de las categorías de comunicación y cultura de la calidad o que abordaran una o varias aristas de estas, para lo cual se empleó el *software* Atlas.ti con el que, a partir de una codificación, se identificaron los elementos presentes en la cultura de la calidad con el fin de determinar la definición de este concepto y el rol de la comunicación.

## RESULTADOS

El siguiente apartado aborda las dos primeras preguntas de investigación que se plantearon en la fase inicial, utilizando la metodología descrita para la ejecución de la revisión sistemática de literatura.

### Estado de las publicaciones sobre comunicación y cultura de la calidad

#### *Indagación preliminar en Scopus*

La revisión de literatura comenzó con una indagación en Scopus, donde se encontraron 18 documentos con la ecuación de búsqueda: (TITLE-ABS-KEY (communication) AND TITLE-ABS-KEY («quality culture»)) AND PUBYEAR > 2012 AND PUBYEAR < 2022 AND (LIMIT-TO (SUBJAREA, «SOCI») OR LIMIT-TO (SUBJAREA, «BUSI») OR LIMIT-TO (SUBJAREA, «ARTS»)). Se observó que ninguna de las publicaciones aborda la relación entre comunicación y cultura de la calidad directamente desde el saber de la comunicación, sino que estas categorías son estudiadas desde áreas como la educación y el ámbito académico de la medicina y las ciencias administrativas. A continuación, se observan las nubes de palabras de los títulos y los resúmenes.



Fuente: elaboración propia en software Atlas.ti.

Figura 1. Nube de palabras en los títulos de 18 artículos hallados en Scopus



Fuente: elaboración propia en software Atlas.ti.

Figura 2. Nube de palabras en los resúmenes  
18 artículos hallados en Scopus

Estas nubes de palabras resaltan términos como «educación», «desempeño», «mejora» y «gestión», subrayando un enfoque en la evaluación y optimización de la calidad educativa. En la nube de los resúmenes se observan palabras como «comunicación», «investigación», «desarrollo» y «aprendizaje», las cuales indican que estos aspectos son cruciales en la discusión sobre cómo se conceptualiza y opera la cultura de calidad en las instituciones educativas. Sin embargo, a pesar de la inclusión del término «comunicación», la relación específica entre comunicación y cultura de calidad no parece ser el foco principal, lo cual se confirma por su ausencia en la nube de títulos. Estas imágenes no solo reflejan las áreas temáticas actuales de interés y estudio, sino que también destacan las lagunas significativas en la literatura existente, ofreciendo una dirección para futuras investigaciones que profundicen en la intersección entre comunicación y cultura de la calidad.

De esta exploración en Scopus se identificaron 5 artículos que se acercan al abordaje temático de la pesquisa, en tanto estudian la cultura de la calidad, específicamente en la educación superior; estas publicaciones se observan en la tabla 1.

**Tabla 1.** Artículos en Scopus con abordaje de la Cultura de la Calidad en la educación superior

Publicación	Autores - año	Fuente
"Advancing quality culture in health professions education: experiences and perspectives of educational leaders".	Bendermacher, GWG, Dolmans, DHJM, De Grave, WS, Wolfhagen, IHAP, Oude Egbrink, MGA 2021	<i>Advances in Health Sciences Education</i>
"The Quality Culture Inventory: a comprehensive approach towards measuring quality culture in higher education".	Hildesheim, C., Sonntag, K. 2020	<i>Studies in Higher Education</i>
"Shaping a Culture for Continuous Quality Improvement in Undergraduate Medical Education".	Bendermacher, GWG, De Grave, WS, Wolfhagen, IHAP, Dolmans, DHJM, Oude Egbrink, MGA 2020	<i>Academic Medicine</i>
"Reinforcing pillars for quality culture development: a path analytic model".	Bendermacher, GWG, Oude Egbrink, MGA, Wolfhagen, HAP, Leppink, J., Dolmans, DHJM 2019	<i>Studies in Higher Education</i>
"Unravelling quality culture in higher education: a realist review".	Bendermacher, GWG, Oude Egbrink, MGA, Wolfhagen, IHAP, Dolmans, DHJM 2017	<i>Higher Education</i>

Fuente: elaboración propia con base en hallazgos en Scopus.

De los anteriores artículos, publicados en los últimos diez años en esta base de datos, se observa una tendencia significativa en estudios enfocados en la cultura de la calidad en el ámbito de la educación superior médica. Cuatro de los cinco trabajos se llevaron a cabo en Europa entre 2017 y 2021, particularmente con filiación a la Universidad de Maastricht, Países Bajos. El quinto artículo, asociado a la Universidad de Heidelberg, en Alemania, propone un modelo innovador para evaluar la cultura de la calidad en instituciones de educación superior. Estos hallazgos motivaron un interés adicional por indagar las publicaciones científicas en América Latina, como se detalla a continuación.

### *En comunicación*

Pregunta 1. *¿Cuál es la producción científica divulgada en las revistas latinoamericanas de comunicación, indexadas en Scimago, sobre la relación comunicación-cultura de la calidad, comunicación-cultura o cultura de la calidad?*

La revisión de 16 revistas de comunicación latinoamericanas indexadas en Scimago resultó en la evaluación de 750 títulos por parte de la investigadora. Utilizando criterios de afinidad temática con el enfoque central de la investigación, se identificaron cinco artículos relevantes. Estos fueron publicados en revistas clasificadas en el segundo cuartil (Q2) en Chile y Perú, y en el tercer cuartil (Q3) en Colombia y Brasil. Estos artículos se seleccionaron por su relevancia en abordar una o ambas de las categorías centrales del estudio.

**Tabla 2.** Publicaciones en revistas de comunicación Scimago

Publicación	Autores	Revista
"Influencia de la cultura nacional en la gestión de comunicación para la sostenibilidad".	Durán, A., Vega, M., Matus, P., Orozco-Toro, J. A. y Ávila, C.	<i>Cuadernos.info</i>
"Los intangibles de la marca y su efecto en la reputación corporativa".	Orozco -Toro, J. A. y Ferré-Pavia, C.	<i>Revista de Comunicación</i>
"Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización".	Álvarez-Nobell, A. y Lesta, L.	<i>Palabra Clave</i>
"Diretrizes estratégicas baseadas nos fatores críticos de sucesso da Gestão do Conhecimento voltadas às características da ades organizacional".	Damián, I.P.M. y Moro Cabero, M.M.	<i>Informacao e Sociedade</i>
"A biblioteca das IES e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar".	Oliveira, N. M.	<i>Perspectivas em Ciencia da Informacao</i>

Fuente: elaboración propia con base en hallazgos en Scimago.

En estas publicaciones se abordan aspectos de la gestión de la comunicación vinculados a la cultura, aunque no específicamente a la cultura de la calidad. Solo en un caso, el análisis se enfoca en el



Estas nubes de palabras muestran un énfasis en los términos “gestión” y “comunicación”. Esto señala que los estudios revisados se centran en la gestión de la comunicación dentro de las organizaciones, con un enfoque en la implementación de procesos estratégicos. Palabras como “conocimiento”, “éxito”, “resultados” y “reputación” subrayan la importancia de la comunicación como un factor clave para el éxito organizacional, mientras que términos como “calidad”, “estándares” y “evaluación” indican un interés por la mejora continua y el cumplimiento de objetivos. Aunque la palabra “cultura” aparece en la primera nube, su conexión específica con la “cultura de la calidad” no es significativa, lo que sugiere que en el ámbito de América Latina, hasta 2022, son pocas las publicaciones indexadas en Scimago que divulgaron resultados de estudios sobre la relación entre comunicación y cultura de la calidad.

### *En educación*

*Pregunta 2. ¿Qué publicaciones científicas se han realizado en las revistas de educación latinoamericanas, indexadas en Scimago, sobre la relación comunicación- cultura de la calidad, comunicación- cultura, cultura de la calidad y calidad en la educación?*

La revisión de las 53 revistas en esta área se realizó siguiendo los mismos criterios de búsqueda, añadiendo además el concepto de «calidad en la educación» con el fin de profundizar en esta categoría y ampliar el número de estudios relevantes. En total, se examinaron 5142 títulos de artículos, de los cuales se seleccionaron 31 que cumplieran con los criterios previamente establecidos. A continuación, se presentan los principales hallazgos derivados de esta selección:

**Tabla 3. Publicaciones en revistas de educación Scimago**

<b>Publicación</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>
“Confianza: un valor necesario y ausente en la educación chilena”.	Conejeros S, M., Rojas H, J. y Segure M, T.	<i>Perfiles Educativos</i>
“Debilidades de la evaluación de la calidad en la universidad española. Causas, consecuencias y propuestas de mejora”.	Rodríguez Sabiote, C. y Gutiérrez Pérez, J.	<i>Revista Electrónica de Investigación Educativa</i>
“Experiencias en la gestión hacia la calidad total. Un estudio de caso de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Autónoma de Chihuahua”.	Aranda, H.	
“La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas”.	Rojas, M. J. y López, D. A.	
“Evaluando la enseñanza en la Educación Superior: percepciones de docentes y discentes”.	Moreira, L. M. y Santos, M. A.	
“Propuesta de indicadores para evaluar la calidad de un programa de posgrado en Educación”.	Cardoso, E. y Cerecedo, M.	
“Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes”.	Vergara, J.C. y Quesada, V.M.	
“El clima organizacional en universidades de Bogotá”.	Bermúdez-Aponte, J. J., Pedraza, A. y Rincón, C. I.	
“Percepciones del profesorado sobre las políticas de aseguramiento de la calidad educativa en Chile”.	Prieto, M.	<i>Educacao e Sociedade</i>
“A qualidade da educação brasileira como direito”.	Jamil, C.R.	
“Ensuring Quality in a Foreign Language Tutoring Program for Future Teachers”.	Velandia, D.A.	<i>Profile: Issues in Teachers’ Professional Development</i>

Continúa...

Publicación	Autores	Revista
"Autoevaluación institucional y acreditación como aseguramiento de la calidad de la educación: implicancias teóricas y prácticas".	Redon, S.	
"Mediando calidad en educación superior: análisis de confiabilidad y validez de una encuesta de certificación de calidad del pregrado, versión estudiantes".	Gallado, I. y Sánchez, J.	<i>Estudios Pedagógicos</i>
"Acreditación Institucional y la mirada de los actores. Un estudio cualitativo en universidades privadas de Santiago".	Torres Rojas, E.	
"La evaluación externa: Un mecanismo para garantizar la calidad de la educación superior en Costa Rica".	Torres-Salas, M.I., García-Rojas, A. y Alvarado-Arguedas, A.	
"Percepción de estudiantes respecto de la calidad educativa y organizacional de la carrera de enfermería de una universidad privada chilena".	Vera-Millalén, F.	
"Clima escolar del campus de ingeniería y arquitectura de una universidad pública mexicana desde la perspectiva de sus estudiantes".	Sandoval-Caraveo, M., Surdez-Pérez, E.G. y Pérez-Sandoval, A.G.	<i>Revista Electrónica Educare</i>
"La gestión de la calidad institucional en la Universidad Nacional, Costa Rica".	Miranda, R.	
"Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales".	Mejía-Rodríguez, D.L. y Mejía-Leguía, E.J.	
"Aseguramiento de la calidad en la educación superior: opciones y modelos".	Lemaitre, M.J.	<i>Pensamiento Educativo</i>
"A qualidade da educação superior e o complexo exercício de propor indicadores".	Costa, M. et. al.	<i>Revista Brasileira de Educacao</i>
"El ámbito de la evaluación de la educación superior: foco de atención en la Comisión Propia de Evaluación".	Dos Santos, J. y Rothen, J.C.	<i>Meta: Avaliacao</i>
"La evaluación en educación superior con fines de acreditación".	Mendoza, F.A. y Ortegón, M.N.	
"Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey".	Alvarado Lagunas, E., Morales Ramírez, D. y Aguayo Téllez, E.	<i>Revista de la Educación Superior</i>

Continúa...

Publicación	Autores	Revista
“Cultura, identidad e imagen organizacional: desarrollo de una metodología para su estudio en la Universidad”.	Pujol-Cols, L. J. y Foutel, M.	Revista Iberoamericana de Educación Superior
“Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile”.	Palominos-Belmar, P., Quezada-Llanca, L., Osorio-Rubio, C., Torres-Ortega, J. y Lippi-Valenzuela, L.	
“Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en universidades”.	De Vincenzi, A.	
“Cultura organizacional en instituciones de educación superior: conceptualización, medidas y variables asociadas”.	Siqueiros-Quintana, M.-G. y Vera-Noriega, J.- Ángel.	
“Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey”.	Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J. y Picazzo-Palencia, E.	
“Configuración de la acreditación de la calidad como campo de estudio. Una revisión sistemática de la investigación internacional (1998-2016)”.	Guzmán-Puentes, S. y Guevara-Ramírez, R.	
“La evaluación de la calidad académica y la acreditación en Canadá*”.	Van Der Donckt, P.	Nómadas

Fuente: elaboración propia con base en hallazgos en Scimago.

Una vez identificados los 31 artículos, se realizó el respectivo análisis preliminar en el *software* Atlas.ti. A continuación, las nubes semánticas que dejan ver los conceptos que priman en los títulos y resúmenes de estos artículos.



Fuente: elaboración propia en software Atlas.ti.

Figura 5. Nube de palabras de los títulos de 31 artículos de Scimago en revistas de educación



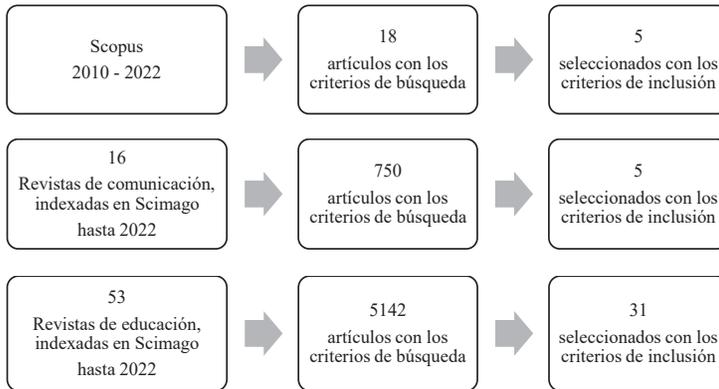
Fuente: elaboración propia en software Atlas.ti.

Figura 6. Nube de palabras de los resúmenes de 31 artículos de Scimago en revistas de educación

Las nubes de palabras destacan términos como “calidad”, “educación”, “evaluación” y “gestión”, con un enfoque en la educación superior y los procesos de acreditación. Se infiere que los estudios exploran tanto la gestión institucional de la calidad como su percepción por parte de los estudiantes, reflejando una preocupación por el mejoramiento continuo. Aunque los resúmenes pro-

fundizan en aspectos como “procesos” y “mejoramiento”, la relación entre “comunicación” y “cultura de la calidad” sigue siendo escasamente abordada en el contexto latinoamericano.

En conclusión, los hallazgos de la revisión de literatura se resumen en la figura 7:



Fuente: elaboración propia en software Atlas.ti.

Figura 7. Resumen de los hallazgos de la revisión sistemática de literatura

Al responder las dos primeras preguntas de esta revisión sistemática, se concluye que, en las revistas de comunicación latinoamericanas, el estudio de la comunicación y la cultura de la calidad se enfoca principalmente desde una perspectiva de gestión comunicacional, sin establecer un vínculo directo entre ambos conceptos en el contexto de la educación superior. No obstante, se identificaron cinco artículos que, aunque no tratan esta relación de manera explícita, aportan perspectivas valiosas que enriquecen el desarrollo de la investigación.

En cuanto a las revistas de educación latinoamericanas, se concluye que es el campo en el que por naturaleza hay más publicaciones, especialmente sobre estudios que abordan la cultura de la calidad, y se encuentran diferentes metodologías empleadas para indagar sobre aspectos relacionados con esta categoría aplicadas en la educación superior, aunque tampoco se detectan estudios que

vinculen directamente la comunicación y la cultura de la calidad como objeto de investigación.

Estas publicaciones presentan resultados de investigaciones realizadas en diferentes regiones como España, Portugal, Brasil, Chile, México, Costa Rica, Argentina y Colombia, en ellas se destacan estudios sobre la percepción de estudiantes y profesores sobre la calidad de la educación y los procesos de aseguramiento de la calidad; también se abordan otras perspectivas, como la propuesta de indicadores para la medición de la calidad, el impacto de los procesos para el aseguramiento de la calidad, el clima organizacional y su incidencia en la percepción de la calidad y el análisis de los sistemas de acreditación o calidad en contextos institucionales o nacionales.

### **El concepto de cultura de la calidad en la revisión de literatura**

Para dar respuesta a la pregunta 3: *¿Cómo se define la cultura de la calidad en los estudios divulgados en las revistas latinoamericanas de comunicación y educación indexadas en Scimago?*, se empleó el software Atlas.ti, que facilitó el análisis de los textos con la codificación y categorización conceptual. A partir de este análisis se elaboró una aproximación a la definición de cultura de la calidad, en tanto es escasa la conceptualización plasmada en los textos analizados.

Sin embargo, se encontró de forma reiterada la alusión al concepto de calidad en la educación, el cual en algunos de los artículos está relacionado con la autoevaluación (Gallardo et al., 2011; Rojas y López, 2016) y la evaluación (Aranda, 2006; Cardoso y Cerecedo, 2011; Rodríguez-Sabiote y Gutiérrez-Pérez, 2003), además, vinculada directamente con la mejora continua (Moreira y Santos, 2016; Rojas y López, 2016; Velandia, 2020), el aseguramiento de la calidad (Rodríguez-Sabiote y Gutiérrez-Pérez, 2003) y la rendición de cuentas (Aranda, 2006). Se plantea una evaluación para reconocer logros, fortalezas y aspectos por mejorar en las institucionales (Aranda, 2006; Velandia, 2020) con el propósito de implementar estrategias e innovaciones que estimulen el desarrollo de la institución (Aranda, 2006), a partir de la toma de decisiones fundamentada en análisis organizacionales (Velandia, 2020).

Otra mirada del concepto de la calidad tiene un carácter más humanista que organizacional (Prieto, 2019), en tanto se asocia calidad en la educación con el cumplimiento de los propósitos de formación integral (Prieto, 2019) y con el proceso de enseñanza-aprendizaje, asociando la percepción de calidad con la relación y el proceso logrado entre el profesor y el estudiante (Moreira y Santos, 2016; Vergara y Quesada, 2011).

Un grupo de autores hace referencia a la calidad en términos de excelencia educativa (Torres, 2018), reputación y prestigio (Cardoso y Cerecedo, 2011; Redon, 2009) y muchos coinciden en que definir calidad en la educación es un desafío en tanto es un término polisémico (De Vincenzi, 2013; Jamil, 2014; Lemaitre, 2003; Prieto, 2019; Redon, 2009).

Ahora bien, ninguno de los artículos define el concepto de cultura de la calidad, solo unos pocos hacen alusión a ella sin definiciones o concepciones estructuradas (Aranda, 2006; Guzmán-Puentes y Guevara-Ramírez, 2022; Miranda, 2004; Torres, 2018; Vera-Millalén, 2018) y otros tantos se refieren a la cultura de la evaluación (Jamil, 2014; Miranda, 2004; Rodríguez-Sabiote y Gutiérrez-Pérez, 2003) sin ahondar en definiciones, solo una de las publicaciones se refiere a algunos aspectos importantes para construir este tipo de cultura en las IES como la participación y responsabilidad de la comunidad académica (Dos Santos-Bernardes y Rothen, 2016).

Aunque no se encuentra una definición explícita de la cultura de la calidad en las publicaciones de las revistas latinoamericanas de comunicación y educación indexadas en Scimago 2022, se identifican bases conceptuales que permiten una aproximación a este concepto. A continuación, se presenta una definición construida a partir de la revisión preliminar realizada en Scopus, donde, a diferencia de las publicaciones en Scimago, se ha abordado con mayor profundidad la investigación sobre esta categoría.

### *Cultura de la calidad*

Hablar de cultura hace referencia a la inclusión del saber, las creencias, los valores, los comportamientos, la moral, las costumbres, el arte, la moral y el aprendizaje de un conjunto de personas que hacen parte de una sociedad que les permite identificarse y diferenciarse de otra colectividad particular y que en sí derivan en un comportamiento generalizado de su comunidad, por lo tanto, la cultura es lo que caracteriza y diferencia a una sociedad de otra (Taylor, 1871, citado en Marín y Dimitrova, s. f.); de esta manera, si se piensa desde el contexto organizacional, la cultura favorece su funcionamiento al convertirse en un factor de cohesión, de transferencia de información y de conocimiento, que conduce al logro de los objetivos organizacionales.

En este sentido, la cultura de la calidad comprende los valores, las normas, las creencias, los hábitos, las formas de interacción y acción característicos de una organización que tiene como propósito la calidad y que enfoca su quehacer en la mejora continua (Bendermacher et al., 2019; Mejía-Rodríguez y Mejía-Leguía, 2021; Torres-Salas et al., 2018).

Entonces, la cultura de la calidad es la forma en la que una organización enfoca y orienta sus objetivos y prácticas permeada por la mejora continua (Lemaitre, 2003; Miranda, 2004), a partir de un marco de referencia común para todos sus integrantes (Torres-Salas et al., 2018), con valores, normas, hábitos, procedimientos (Mendoza y Ortegón, 2019), estilo de gestión y liderazgo (Dos Santos-Bernardes y Rothen, 2016; Munadzir et al., 2020) que procuran el mejoramiento continuo para el logro de la calidad. Es un tipo de cultura organizacional en el que los miembros de la organización comparten el compromiso por la calidad y se comprometen con las acciones que esta conlleva (Bendermacher et al., 2019).

Entendiendo que la cultura se construye como un sistema complejo de pensamientos, valores, modos y creencias, a partir de la interacción humana y del contexto (Munadzir et al., 2020) es fundamental comprender que la cultura de la calidad se configura a partir de la estructura organizacional, de la filosofía institucional

y de sus políticas (Bendermacher et al., 2019), que se convierten en vivencias, formas de interacción y modos de actuar todos estos fundamentados en la calidad como un eje transversal. Por lo cual, tanto la interacción dentro de la organización como entre esta y su contexto debe estar mediada por la premisa de que la mejora continua es el camino corto a la calidad.

Esto implica la necesidad de que existan valores compartidos y el compromiso de los integrantes de la organización (Bendermacher et al., 2017); por esta razón, el estilo de liderazgo (Guzmán-Puentes y Guevara-Ramírez, 2022) es determinante en tanto de este dependen las dinámicas integradoras que deben contribuir a que la calidad sea vista como un objetivo común, en el cual todos y cada uno de los miembros de la organización, desde el rol que desempeñan, estén convencidos de que el mejoramiento es un trabajo constante y permanente en el cual ellos juegan un papel determinante; de esta manera, la calidad se convierte en una responsabilidad colectiva (Aranda, 2006; Bendermacher et al., 2017; Cardoso y Cerecedo, 2011).

### **La comunicación en la cultura de la calidad según la revisión de literatura**

En relación con la pregunta 4: *¿Cuál es el rol de la comunicación en una aproximación conceptual sobre cultura de la calidad, a partir de las publicaciones en las revistas de comunicación y educación latinoamericanas indexadas en Scimago?*, se encuentra que no se hace alusión a la comunicación en términos de su incidencia en la construcción de la cultura de la calidad, solo se hace referencia a esta en función de la difusión de información (Rojas y López, 2016) o aparece como una necesidad en relación con los hallazgos en el diagnóstico organizacional o en los procesos de evaluación que indican la importancia de propiciar mejores mecanismos y procesos de comunicación dentro de las instituciones (Aranda, 2006; Guzmán-Puentes y Guevara-Ramírez, 2022; Vera-Millalén, 2018).

Son escasas las reflexiones sobre el rol de la comunicación en la aproximación conceptual de cultura de la calidad en las publica-

ciones encontradas en Scimago hasta 2022, sin embargo, la revisión preliminar realizada en Scopus aporta un poco más de elementos que permiten esbozar unas primeras ideas sobre esta inquietud.

En líneas anteriores se planteó que un componente importante al hablar de una cultura de la calidad en las IES es la participación de las comunidades académicas en función de la mejora continua y los procesos que implica la apuesta por la calidad, ahora bien, ¿cómo lograr que la mejora continua y la calidad sean responsabilidad de todos? La mejor forma de conseguir el compromiso (Bendermacher et al., 2020; Hildesheim y Sonntag, 2020) y la responsabilidad compartida (Bendermacher et al., 2020; Bendermacher et al., 2017; Torres-Salas et al., 2018) dentro de una cultura de la calidad es a través de la comunicación (Bendermacher et al., 2020; Munadzir et al., 2020), esta permite integrar los propósitos individuales con los colectivos, facilita la construcción de confianza (Bendermacher et al., 2017; Conejeros et al., 2010; Lemaitre, 2003) entre la organización y sus integrantes, pero lo más importante es que la comunicación es el conducto para que se comprendan los fines, el impacto y el sentido de los procesos de mejoramiento continuo y de calidad, en tanto los miembros entiendan y dimensionen por qué y para qué la organización tiene como premisa la calidad, interiorizarán dicha premisa y la harán parte de su quehacer (Aranda, 2006; Barranquero et al., 2017).

En este sentido, dentro de una cultura de la calidad, la comunicación y el diálogo (Torres-Salas et al., 2018) facilitan el trabajo en equipo, la integración y la participación (Dos Santos-Bernardes y Rothen, 2016) como características fundamentales en la dinámica de una organización que se caracteriza por contar con este tipo de cultura.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las publicaciones que relacionan la comunicación y la cultura de la calidad como categorías interrelacionadas son escasas. Sin embargo, al seleccionar investigaciones que abordan una de estas categorías o aspectos específicos dentro de ellas, es posible construir un discurso

que articule el concepto de cultura de la calidad en la educación superior con el rol de la comunicación, particularmente el de la comunicación corporativa.

Es notable la divulgación científica sobre la calidad en la educación, particularmente desde el área de la educación, dado que desde los mismos ODS (Naciones Unidas, 2021) se plantea la educación con calidad como un reto mundial, por lo cual se convierte en un tema que demanda la atención de diferentes sectores de la sociedad, siendo uno de los tantos motivos que ha movilizado la investigación y la publicación científica (Barrenechea et al., 2023; Carbonell et al., 2021), aunque son pocos los textos hallados que conceptualizan la cultura de la calidad y que incluyen reflexiones sobre el rol de la comunicación en ella.

En este sentido, la revisión de literatura permitió construir una definición de cultura de la calidad a partir de diversas posturas y estudios identificados en la revisión sistemática (Aranda, 2006; Barranquero et al., 2017; Bendermacher et al., 2017; Bendermacher et al., 2020; Conejeros et al., 2010; Guzmán-Puentes y Guevara-Ramírez, 2022; Lemaitre, 2003; Hildesheim y Sonntag, 2020; Munadzir et al., 2020; Torres-Salas et al., 2018; Vera-Millalén, 2018). Esta revisión permite entender que la cultura de la calidad es una construcción continua y dinámica en las instituciones de educación superior, influenciada por la identidad institucional y el contexto en el que se desarrolla. En este proceso, el liderazgo (Munadzir et al., 2020; Raymond et al., 2017) y la gobernanza son fundamentales para promover la participación y el empoderamiento (Bendermacher et al., 2017) de la comunidad académica en los procesos de autoevaluación (Rojas y López, 2016), los cuales implican reflexión y capacidad crítica (Torres, 2012) para identificar fortalezas y debilidades, y así desarrollar estrategias y acciones de mejora. Estas dinámicas de mejora se basan en una toma de decisiones compartida (Sandoval-Caraveo et al., 2017), donde los actores se sienten motivados y comprometidos con el mejoramiento continuo. En este marco, la comunicación (Aranda, 2006; Bendermacher et al., 2020), el diálogo (Lackner, 2021; Torres, 2012) y la conversación se

convierten en vehículos claves para dinamizar y sostener esta cultura organizacional.

De este modo, es fundamental entender la comunicación corporativa como “la integración de todas las formas de comunicación con el propósito de fortalecer y fomentar la identidad corporativa para mejorar la imagen institucional” (Múnera y Sánchez, 2003, p. 107). Esta comunicación es un proceso estratégico clave para consolidar la cultura organizacional y lograr coherencia entre los objetivos de la organización y los de sus públicos (Montoya y Giraldo, 2015; Botero et al., 2008; Suárez, 2008). Si la alta dirección en las instituciones de educación superior la concibe como un proceso transversal, y no solo como una herramienta de divulgación y envío de información, la comunicación corporativa podría desempeñar un papel crucial en la consolidación de la cultura de la calidad.

La comunicación corporativa está directamente relacionada con la identidad organizacional (Van Riel, 1997) y anteriormente se planteó que la cultura de la calidad está determinada y caracterizada por la identidad y particularidad de las instituciones de educación. De esta manera, la comunicación corporativa en su tarea de “crear una base positiva para las relaciones con los públicos” (Van-Riel, 1997, p. 26) desempeña una tarea primordial en la construcción, fortalecimiento o consolidación de “una cultura organizacional que enfatiza la importancia de la mejora continua de la calidad, las actitudes compartidas y el compromiso con la calidad” (Hildesheim y Sonntag, 2020, p. 892).

Se concluye, entonces, que la calidad en la educación superior sigue siendo un tema de reflexión y debate, con planteamientos conceptuales aún por desarrollar y profundizar. Existen amplias oportunidades para estudios científicos que contribuyan a su consolidación conceptual, teórica y empírica. En este contexto, la articulación con otras disciplinas, como la comunicación, vista desde una perspectiva estratégica más que instrumental o mediática, ofrece elementos clave de gestión para un óptimo desempeño en la consolidación de la cultura de la calidad.

## REFERENCIAS

- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J.-R. y Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 58-76.
- Álvarez-Nobell, A. y Lesta, L. (2011). Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización. *Palabra Clave*, 11-30.
- Aranda, H. (2006). Experiencias en la gestión hacia la calidad total. Un estudio de caso de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Autónoma de Chihuahua. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*.
- Bendermacher, G., De Grave, W., Wolfhagen, I., Dolmans, D. y Oude Egbrink, M. (2020). Shaping a Culture for Continuous Quality Improvement in Undergraduate Medical Education. *Acad Med*, 1913-1920. <https://doi.org/10.1097/ACM.00000000000003406>
- Bendermacher, G., oude Egbrink, M. ,, Leppink, J. y Dolmans, D. (2019). Reinforcing pillars for quality culture development: a path analytic model. *Studies in Higher Education*, 643-662.
- Bendermacher, G., oude Egbrink, M., Wolfhagen, I. y Dolmans, D. (2017). Unravelling quality culture in higher education: a realist review. *Higher Education*, 39-60.
- Botero, L. H. y Giraldo, A. (2015). Programa de Comunicación y Relaciones Corporativas: una apuesta innovadora. En U. d. Medellín, *Pensar La Comunicación Tomo IV* (pp. 63-82). Sello Editorial Universidad de Medellín.
- Botero, L. H., Zapata, V., Acevedo, J. y Galvis, C. (2008). Más mediados que comunicados. En C. Galvis y A. M. Suárez, *Comunicación Pública, Organizacional y Ciudadana. Comunicación e Identidad* (pp. 97-136). Medellín: Sello Editorial Universidad de Medellín.
- Cardoso, E. y Cerecedo, M. (2011). Propuesta de indicadores para evaluar la calidad de un programa de posgrado en Educación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*.
- Conejeros, M. L., Rojas, J. y Segure, T. (2010). Confianza: un valor necesario y ausente en la educación chilena. *Perfiles Educativos*, 30-46.

- Consejo Nacional de Acreditación (CNA). (2013). Lineamientos para la acreditación de alta calidad de programas de pregrado.
- Consejo Nacional de Acreditación (CNA). (2020, 1 de julio). Acuerdo 02. *Por el cual se actualiza el Modelo de acreditación de alta calidad*. Colombia.
- Consejo Nacional de Acreditación (CNA). (2022, 24 de mayo). CNA. [https://www.cna.gov.co/1779/w3-article-402573.html?\\_noredirect=1](https://www.cna.gov.co/1779/w3-article-402573.html?_noredirect=1)
- De Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en universidades. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 76-94.
- Días Sobrinho, J. (2006). Dias Sobrinho, J. (2006) Acreditación de la Educación Superior en América. En G. U. Innovation, *La educación superior en el mundo, 2007* (pp. 282-295). Mundiprensa.
- Dos Santos-Bernardes, J. y Rothen, J. C. (2016). El ámbito de la evaluación de la educación superior: foco de atención en la Comisión Propia de Evaluación. *Meta: Avaliação*, 8(23), 248-277.
- Gallardo, I., Sánchez, J. y Leiva, M. (2011). Midiendo calidad en educación superior: análisis de confiabilidad y validez de una encuesta de certificación de calidad del pregrado, versión estudiantes. *Estudios Pedagógicos*, 37(2), 109-121.
- Galvis, C. y Botero, L. H. (2009). El comunicador corporativo como sujeto político en las Pymes de Medellín. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 8(15), 27-46. <https://doi.org/https://doi.org/10.22395/angr.v8n15a2>
- Guzmán-Puentes, S. y Guevara-Ramírez, R. (2022). Configuración de la acreditación de la calidad como campo de estudio. Una revisión sistemática de la investigación internacional (1998-2016). *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 160-180.
- Harvey, L. y Stensaker, B. (2008). Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. *European Journal of Education*, 43(4), 427-442. <https://doi.org/10.1111/j.1465-3435.2008.00367.x>
- Hildesheim, C. y Sonntag, K. (2020). The Quality Culture Inventory: a comprehensive approach towards measuring quality culture in higher education. *Studies in Higher Education*, 45(4), 892-908. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1672639>

- Jamil, C. R. (2014). A Qualidade Da Educação Brasileira . *Educação & Sociedade*, 35(129), 1053-1066.
- Joan Costa Institute. (2021, 15 de junio). *Joan Costa Institute*. <http://www.joancostainstitute.com/libros.html>
- Lackner, E. J. (2021). Studying the Relation Between Stakeholder Input. *Higher Education Policy*.
- Lemaitre, M. J. (2003). Aseguramiento de la calidad en la educación superior: opciones y modelos. *Pensamiento Educativo*, 33, 212, 229.
- Leiber, T., Stensaker, B. y Harvey, L. (2018). Impact evaluation of quality assurance in higher education: Methodology and causal designs. *Quality in Higher Education*, 24(3), 189-206. <https://doi.org/10.1080/13538322.2018.1554782>
- Marín, A. L. y Dimitrova, E. S. (s. f.). El concepto de cultura de las organizaciones: centralidad actual y evolución histórica. *Revista Internacional de Organizaciones*, 65-76. [file:///C:/Users/PC/Downloads/El\\_concepto\\_de\\_cultura\\_de\\_las\\_organizaciones\\_Centr%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/El_concepto_de_cultura_de_las_organizaciones_Centr%20(1).pdf)
- Mejía-Rodríguez, D. y Mejía-Leguía, E. (2021). Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales. *Revista Electrónica Educare*, 25(8), 1-14. <https://doi.org/http://doi.org/10.15359/rec.25-3.38>
- Mendoza, F. y Ortegón, M. N. (2019). La evaluación en educación superior con fines de acreditación de alta calidad a través de un modelo sistémico con teoría de redes. *Revista de Educación Superior*, 48(192), 1-21.
- Millán, A. G. y Gravel, J. D. (1992). Cultura de calidad total y comunicación interna. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 1(3), 143-151.
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2019, 25 de julio). Decreto 1330. Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2022, 24 de mayo). *Mineducación*. <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Sistema-de-Educacion-Superior/231235:Sistema-Educativo-Colombiano>

- Miranda, R. (2004). La gestión de la calidad institucional en la Universidad Nacional, Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 103-120. <https://doi.org/http://doi.org/10.15359/rec.2004-Ext.5>
- Morales, O. L. (2010). Importancia de la gestión de la cultura en procesos de certificación de calidad. *Sotavento MBA*, (16), 24-40.
- Moreira, L. M. y Santos, M. Á. (2016). Evaluando la enseñanza en la Educación Superior: percepciones de docentes y discentes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(3), 19-36. <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/922>
- Munadzir, M., Fakhruddin, Sugito, A. y Yanto, H. (2020). Determinants of school performance (Quantitative approach to the middle school performance management in Salatiga City). *Internacional Journal of Scientific & Technology Research*, 9(3), 6588-6592.
- Múnera, P. A. y Sánchez, U. H. (2003). *Comunicación empresarial una mirada corporativa*. Editorial Zuluaga.
- Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Naciones Unidas.
- Naciones Unidas. (2021, 16 de mayo). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Unesco. (2009). Conferencia Mundial de Educación Superior.
- Unesco. (1991). *El concepto de calidad*. Santiago de Chile: Oficina Regional de Educación Superior de la Unesco para América Latina y el Caribe (OREALC).
- Prieto, M. (2019). Percepciones del profesorado sobre las políticas de aseguramiento de la calidad educativa en Chile. *Educ. Soc., Campinas*.
- Raymond, S., Mugova, C. y Cebekhulu, B. (2017). Evaluation of the attitudes and perceptions of employees towards the implementation of six sigma to improve quality in an electric cable manufacturing company in South Africa. *e International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. Bristol.
- Redon, S. (2009). Autoevaluación institucional y acreditación como aseguramiento de la calidad en la educación: implicancias teóricas y prácticas. *Estudios Pedagógicos*, 25(2), 269-284.
- Rhoades, G. y Torres-Olave, B. M. (2015). Global/local negotiations: The labor conditions of knowledge work in Latin American hig-

- her education. *The Journal of Higher Education*, 86(2), 286-313. <https://doi.org/10.1080/00221546.2015.11777366>
- Rodríguez-Sabiote, C. y Gutiérrez-Pérez, J. (2003). Debilidades de la evaluación de la calidad en la universidad española. Causas, consecuencias y propuestas de mejora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 5(1)
- Rojas, M. J. y López, D. A. (2016). La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(2), 180-190.
- Sandoval-Caraveo, M. d., Surdez-Pérez, E. y Pérez-Sandoval, A. (2017). Clima escolar del campus de ingeniería y arquitectura de una universidad pública mexicana desde la perspectiva de sus estudiantes. *Revista Electrónica Educare*, 21(2), 1-21.
- Scimago. (2022, 12 de marzo). *SCImago Journal Rank*. <https://www.scimagojr.com/>
- Suárez, A. M. (2008). Intervención del comunicador en la construcción. En C. Galvis y A. M. Suárez, *Comunicación pública, organizacional y ciudadana. Comunicación e identidad* (pp. 229-247). Medellín: Sello Editorial Universidad de Medellín.
- Suárez, A. M. (2009). Estrategias de comunicación para crear alianzas. *Anagramas Rumbos y Sentidos*, 7(14), 93-104.
- Torres, E. (2018). Acreditación Institucional y la mirada de los actores. Un estudio cualitativo en universidades privadas de Santiago. *Estudios Pedagógicos*, 38(2), 221-242.
- Torres-Salas, M. I., García-Rojas, A. y Alvarado-Arguedas, A. (2018). La evaluación externa: Un mecanismo para garantizar la calidad. *Revista Electrónica Educare*, 22(2), 1-16. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-2.16>
- Unesco. (1990). *Declaración Mundial de Educación para Todos*. Unesco.
- Unesco. (1998). *Declaración Mundial de Educación Superior: Visión y Acción*. Unesco.
- Van Der Donckt, P. (1995). La evaluación de la calidad académica y la acreditación en Canadá. *Nómadas* (3).
- Van-Riel, C. (1997). *Comunicación Corporativa*. PrenticeHall.
- Velandia, D. A. (2020). Ensuring Quality in a Foreign Language Tutoring Program. *Profile: Issues Teach*, 22(2), 13-32.

- Velásquez, J. D. (2014). Una Guía Corta para Escribir Revisiones Sistemáticas de Literatura. *DYNA*, 82(189), 9-10.
- Velásquez, J. D. (2014). Una Guía Corta para Escribir Revisiones Sistemáticas de Literatura Parte 3. *DYNA*, 82(189), 9-12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v82n189.48931>
- Vera-Millalén, F. (2018). Percepción de estudiantes respecto de la calidad educativa y organizacional de la carrera de enfermería de una universidad de una universidad. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 1-25. <https://doi.org/doi:http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.1>
- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. <http://redic.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>