

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i3.1295>

## Control de calidad en procesos educativos

*Control de calidad en procesos educativos*

**Andrés Sebastián Vasco Aguilera**

[avasco@nuevomundoambato.ec](mailto:avasco@nuevomundoambato.ec)

[anvascoag@uide.edu.ec](mailto:anvascoag@uide.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-2567-9075>

Unidad Educativa Nuevo Mundo  
Universidad Internacional del Ecuador  
Ecuador – Ambato-Quito

**Paula Camila Palacio Altamirano**

[ppalacio@nuevomundoambato.ec](mailto:ppalacio@nuevomundoambato.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-0987-202X>

Unidad Educativa Nuevo Mundo  
Ecuador – Ambato

**Juan Carlos Villegas Castillo**

[jvillegas@nuevomundoambato.ec](mailto:jvillegas@nuevomundoambato.ec)

<https://orcid.org/0009-0004-6754-8158>

Unidad Educativa Nuevo Mundo  
Ecuador – Ambato

**Santiago David Garcés Yanzapanta**

<https://orcid.org/0009-0005-2448-0859>

[sgarces@nuevomundoambato.ec](mailto:sgarces@nuevomundoambato.ec)

Unidad Educativa Nuevo Mundo  
Ecuador – Ambato

**Hernán Sebastián Bombón Chico**

[sbombon@nuevomundoambato.ec](mailto:sbombon@nuevomundoambato.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-4603-0646>

Unidad Educativa Nuevo Mundo  
Ecuador - Ambato

*Artículo recibido: 18 junio 2025 - Aceptado para publicación: 28 julio 2025*  
*Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.*

### RESUMEN

El objetivo de este artículo de revisión es examinar el concepto de calidad educativa desde una perspectiva orientada al control. Para ello, se llevó a cabo un análisis documental de artículos relevantes sobre calidad y educación. Los principales hallazgos señalan que la calidad educativa se centra en que todos los actores del ámbito educativo colaboren en el desarrollo de sus habilidades y en la resolución de problemas de su entorno cercano. Por lo tanto, no debe limitarse a los resultados de pruebas estandarizadas ni a la obtención de certificaciones o acreditaciones institucionales. En conclusión, se propone realizar nuevos estudios teóricos y empíricos que

respalden una visión de la calidad educativa alineada con los desafíos y problemas de la sociedad del conocimiento.

*Palabras clave:* calidad, control, procesos, educación, certificación

### ABSTRACT

The objective of this review article is to examine the concept of educational quality from a control-oriented perspective. To do so, a documentary analysis of relevant articles on quality and education was carried out. The main findings indicate that educational quality focuses on all actors in the educational field collaborating in the development of their skills and in solving problems in their immediate environment. Therefore, it should not be limited to the results of standardized tests or to obtaining institutional certifications or accreditations. In conclusion, it is proposed to carry out new theoretical and empirical studies that support a vision of educational quality aligned with the challenges and problems of the knowledge society.

*Keywords:* quality, control, processes, education, certification

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

## INTRODUCCIÓN

La calidad educativa es un tema central en las agendas de los gobiernos y en las recomendaciones de organismos internacionales, cuyo propósito es preparar a los ciudadanos para enfrentar los desafíos tanto locales como globales (Delors, 1996; OCDE, 2010; World Bank, 2011; UNESCO, 2015). Actualmente, la preocupación por la calidad educativa debe enfocarse en que las personas puedan abordar las demandas de la sociedad del conocimiento, promoviendo un desarrollo económico inclusivo y sostenible en todos los países (Loubet y Morales, 2015), fortaleciendo la inclusión digital mediante las TIC (Pineda, 2009) y garantizando un desarrollo ambiental sostenible y una mejor calidad de vida, entre otras necesidades.

Aunque idealmente la calidad educativa debería asegurar una formación integral y contribuir al desarrollo social, se ha puesto mayor énfasis en el rendimiento cognitivo medido por pruebas estandarizadas, complementado con procesos académicos y administrativos enfocados en metas institucionales, nacionales e internacionales, muchas veces desvinculados de los problemas del contexto (Casanova, 2012; Malpica, 2012; Vázquez & Mayo, 2020). También se ha priorizado la obtención de certificaciones o acreditaciones institucionales (Martínez, Tobón y Romero, 2017).

El concepto de calidad educativa es complejo y tiene diversas interpretaciones (Casanova, 2012; Rodríguez, 2010), lo que ha llevado a su uso centrado en resultados académicos, descuidando los procesos de formación integral y la vinculación con la sociedad. Por ello, se analiza cómo ha evolucionado el concepto de calidad educativa (Granja, 1998; Navarrete, 2017), destacando que clarificarlo de acuerdo con los retos de la sociedad del conocimiento (Tobón, 2013) permitiría orientar mejor la gestión curricular y las prácticas educativas, evitando las simulaciones comunes por la falta de una comprensión amplia de la calidad.

En este contexto, el artículo se propone aclarar el concepto de calidad educativa desde la percepción de procesos con base a: 1) analizar la noción de calidad educativa en el enfoque en procesos; 2) diferenciar entre la calidad educativa y conceptos como eficacia, eficiencia y acreditación. Esto permitirá orientar futuras investigaciones y ofrecer a los actores educativos herramientas para superar la concepción de la calidad como sinónimo de eficiencia o alto rendimiento en pruebas masivas.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo se ha desarrollado en base a un estudio metódico de artículos de revistas especializadas cuya finalidad es el ámbito educativo en base a procesos, además se ha incluido información relevante relacionada con el control de calidad en el ámbito de la educación, esto permite una actualización de conocimientos de forma vinculada mediante la utilización de técnicas de localización y fijación de información y contenidos

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la actualidad, los sistemas de gestión de la calidad se aplican en varias actividades, se observa en la industria, empresas y organizaciones que prestan servicios, entre ellas se incluye los centros educativos de todos los niveles que cada vez se preocupan por obtener certificaciones de calidad ISO como garantía de aceptación pública (Universidad de Caldas, 2019).

En este artículo, se hace referencia a la universidad pública ecuatoriana. La mayoría de los centros hablan de calidad y excelencia, publicitan las certificaciones y hacen alarde de logros académicos. Pero, poco se conoce del control de calidad en los procesos educativos (SYLE, 2022). No se toman en cuenta algunos aspectos como:

- La satisfacción académica del estudiante.
- Capacitación permanente de los maestros.
- No se muestran el cumplimiento de sus objetivos y metas frente a la demanda social.
- Hay ausencia de gestión participativa.
- No se busca una mejora continua de laboratorios y campos de experimentación
- Nadie garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad.
- Permisibilidad al abuso docente.
- Prioridad a la carga horaria del maestro, por sobre la especialidad académica.
- Tolerancia a los errores administrativos y académicos.
- Procesos de comunicación no adecuados (UNESCO, 2015).

Se pueden mencionar varias carencias que muestra la educación superior pública ecuatoriana, entre las que más destacan están:

- Falta de compromiso para dotar maestros especializados en cada asignatura y capacitarlos debidamente.
- Ausencia al mostrar a la faz pública los logros alcanzados por todo el alumnado, debido a la alta competencia existente.
- Fallos al momento de buscar una mejora continua educativa, no para competir, sino para complementarse.
- Falta de compromiso, lo que impide garantizar el correcto manejo y desarrollo de los estándares de calidad en todas las especialidades (Navarrete, 2017).
- Delegados capaces de resolver problemas con apego a la ética educativa.

Ahora, se considera que la universidad pública ecuatoriana debería aplicar un proceso de calidad educativa puesto que le ayudara a que su influencia social mejore y logre un crecimiento sostenible y sustentable (SAC, 2013; Soto et al., 2022).

Se dice que el conocimiento es el eje principal de la educación superior, sea esta de carácter pública o privada, de sus aulas deberían salir los impulsores de proyectos concretos de mejoramiento social y económico. Siendo así la educación, ha de responder a los desafíos

planteados en todos los grupos y en todos los ámbitos de la sociedad, debe crear puentes con los sectores privados y públicos y responder al reto de la calidad (Bocangel, 2020; Suarez, 2023).

La calidad debe haber en todo, desde la planta física, aulas y laboratorios apropiados, maestros debidamente preparados y entrenados para la docencia, alejados de prácticas de acoso psicológico, académico y hasta sexual. No puede ser que, para prácticas elementales, los estudiantes deban cubrir con gastos de insumos, que por falta de gestión no se producen en los predios.

Cuando se habla de calidad en la universidad pública, no solo involucra a la eficiencia en los logros de los productos finales (graduar profesionales) se debe definir cualitativamente a esos mismos egresados. Así se verían expresados los objetivos de la educación (Hinojosa,

2015). No es suficiente el análisis sistemático y la evaluación de la calidad de la enseñanza si esta no responde a los cambios radicales que exige la sociedad y el mundo productivo. La calidad de las instituciones educativas superiores se debe definir mediante un enfoque de totalidad, donde todos los elementos que conforman el centro de educación sean considerados como susceptibles de cambio continuo y no como entes perfectos o resistentes a los cambios (Euroinnova, 2022; González & Ballester, 2013).

A manera de ejemplo, en varias universidades públicas, hay absurdos como el de obtener un cupo para la asignatura de Inglés, el estudiante tiene que estar a la expectativa para inscribirse, si logra el objetivo, recibe el curso correspondiente. Dentro de la lógica, si pudo aprobar, automáticamente debería subir al nivel inmediato superior sin que mediara otro proceso. Pero, es el caso, que debe volver al proceso inicial, es decir, correr con la lotería de inscripción, de no alcanzar el cupo deberá esperar el siguiente semestre y seguir intentando. Si por esas cosas de la suerte, no pudo inscribirse hasta séptimo semestre, el alumno no podrá graduarse, así haya culminado su ciclo académico ¿Es eso calidad en los procesos educativos?, oh simplemente es falta de gestión y responsabilidad administrativa (Vázquez & Mantilla, 2018; García Colina, 2018).

Estos aspectos son el reflejo de las políticas académicas inadecuadas que se mantiene en el sistema educativo superior. En esta perspectiva, los centros de educación superior manejan como eje de reforma la excelencia y la calidad académica, incluso hablan de compromiso y corresponsabilidad social. Pero, no pasan de ser enunciados. Caso contrario, preguntemos a nuestras universidades (Artieda et al, 2019; Artieda et al 2021)

¿Cuántos inventos, investigaciones, o descubrimientos anualmente se logran?

Una universidad será más valorada, en la medida que se preocupe más por establecer sistemas de control interno que permitan asegurar los procesos educativos, pero esto, solo será posible, cuando quienes dirigen sean producto del mérito, la capacidad, la experiencia y no cuota del candidato de turno, de los vientos políticos donde se premia el adulo o la incondicionalidad.

Se supone que cuando la organización y el funcionamiento de un centro de educación superior se rigen por principios de calidad, los resultados estarán acorde con los procesos (Universidad de Navarra, 2013). Entre los requisitos de calidad que tienen las universidades constan: definir políticas académicas participativas, en este aspecto, poco o nada se cumple, hay un divorcio entre la academia y el sector productivo, sus propuestas tienen poca confianza, no las consideran creativas (Euroinnova, 2022). En cuanto a la parte crítica pasa inadvertida, su presencia no marca huella en los ámbitos social y económico, en cuanto a la innovación, hay poco que resaltar sus patrones académicos obedece a otras realidades (Vasquez & Mayo, 2020; SYDLE, 2022)

En esta perspectiva y no con el ánimo de escarbar las debilidades de la universidad ecuatoriana sino con el ferviente deseo que las cosas mejoren, debería darse con una evaluación seria de resultados y los rendimientos de los procesos (Artieda et al, 2023)

En cuanto a los procesos educativos hay quienes definen como un “proceso organizado, dirigido y sistemático, de formación y desarrollo del hombre, mediante la actividad y comunicación que se establece en la transmisión de los conocimientos y experiencias acumuladas por la humanidad” (UNESCO, 2015). Pero lo que no se subraya es que cada persona tiene una combinación diferente de habilidades y la universidad, debería describir el nivel educativo de cada alumno en función de su perfil en que se dieran a conocer sus capacidades (López, 2017; Macias & Ávila, 2022). Lamentablemente, nuestros docentes, con la excepción que la regla permite, en lugar de alentar sus destrezas le anulan con adjetivaciones como: Tu no sirves, de este curso todos perderán el año, son unos buenos para nada, etc., etc. No se necesita ser experto en psicología para saber que cada persona, cada estudiante tendrá una combinación diferente de habilidades, aspecto al que se ha dado poca importancia (Rubio & Gómez, 2019; Ministerio de Educación, 2016).

La educación es el mayor signo de crecimiento humano, por tanto, los encargados de esta alta responsabilidad presuponen deben cumplir un eficiente desempeño, entendiendo que sin calidad los procesos educativos no funcionan.

### **CONCLUSIONES**

El estudio documental presentado en este escrito proporciona a los actores educativos herramientas clave para abordar de manera sistemática y holística diversas estrategias y métodos de trabajo que contribuyan a mejorar la calidad educativa

Se requieren investigaciones específicas que evidencien el impacto de este nuevo enfoque de calidad educativa en el desarrollo del talento y en el progreso hacia la sociedad del conocimiento.

## REFERENCIAS

- Artieda, J., Guarnizo, W., Caiza, M., & Vayas, G. (2021), Las habilidades gerenciales en la gestión pública, *Revista Investigación y Negocios*, 14(24), 149-156.
- Artieda Rojas, J. R., Guarnizo Ponce, W. J., Zúñiga Vásquez, F. G., Gavilanes Reinoso, M. C., & Viera Guerrero, J. del P. (2023). Estrategias administrativas en las empresas familiares: Sector calzado: Management Strategies in family-owned businesses: Footwear Sector. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 692–705. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.642>
- Artieda, J., Mera, R., Muñoz, M., Iraola, J., Barros-Rodríguez, M., Zarabia-Calero, R., Vega, V., & Romero, A., (2019) EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS AGROPECUARIOS SUSTENTABLES (Revision Breve the Balanced Scorecard for the Development of Sustainable Agricultural Systems: A Short Review), *Tropical and Subtropical Agroecosystems*, 22 (2019): 827 - 832 , Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3521803>
- Bocangel, R. (2020): GESTIÓN DE CALIDAD EN EDUCACIÓN. Recuperado de: <https://www.doccity.com/es/ensayo- gestion-de-calidad-en- educacion/8140790/>
- Euroinnova Business School. (2022). Cómo aplicar Gestión Calidad centros educativos. Recuperado de: <https://www.euroinnova.edu.es/como-aplicar-la-gestion-de-la-calidad-en-centros-educativos>
- García Colina, F., Juárez Hernández, S., & Salgado García, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. Recuperado en 16 de septiembre de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es)
- González, G., Ballesteros, X. (2013). Control de calidad en los cursos en línea de un programa en Ingeniería Informática. Recuperado de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/213/228>
- Hinojosa, S. (2015). El control de la calidad en Educación. Recuperado de: <https://laimposturadelaevaluacion.wordpress.com/el-control-de-la-calidad- en-educacion-sergio-hinojosaser/>
- López, I. (2017). Modelos de evaluación de la calidad orientados a la mejora de las instituciones educativas. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1941/b15159279.pdf?sequence=1>
- Macias, J. M. C., & Avila, K. J. L. (2022). Análisis de los sistemas de gestión de calidad: una mirada a las universidades. *Revista San Gregorio*, 0(50), 72 85. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i50.2155>

- Ministerio de educación. (2016). ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA. Recuperado de: [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares\\_2012.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf)
- Navarrete, Z. (2017). Una revisión histórica del concepto identidad desde la perspectiva del Análisis Político de Discurso (pp. 205-228).
- Rubio-González, J.-J. (2019). Gómez Francisco, T. (2018). La complejidad: un paradigma para la educación. Su aporte con una mirada histórica y reflexiva. Santiago de Chile: RIL Editores, 142 pp. *Estudios Sobre Educación*, 37, 233. <https://doi.org/10.15581/004.37.37859>
- SAC. (2013). Control en la Calidad en la Educación: Aportes y Desafíos. Recuperado de: <https://lyd.org/wp-content/uploads/2011/05/TP-1012-AGENCIA-CALIDAD-DE-LA-EDUCACION-LL-ML.pdf>
- SAE. (2018). El sistema de aseguramiento de la calidad en la educación superior. Recuperado de: <https://doi.org/10.22525/sabcliber.2014v9n2.1114>
- SYDLE. (2022). Gestión de procesos en la educación Recuperado de: <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-procesos-en-la-educacion-626c2a0361423f655c608217/>
- Soto, A., Martillo, E., & Sánchez, T. (2022). CALIDAD EDUCATIVA EN ECUADOR. Recuperado de: <https://www.pedagogia.edu.ec/public/docs/discos/4d4e4fb1ac2cab924cb003bc10fc594a.pdf>
- Suarez, (2023). Indicadores de calidad y aprendizaje. Recuperado de: <https://learningportal.iiep.unesco.org/es/fichas-praticas/monitorear-el-aprendizaje/indicadores-de-calidad-y-aprendizaje>
- UNESCO. (2015). Towards inclusive and equitable quality education and lifelong learning for all. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000233813>
- Universidad de Caldas. (2019). Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/1341/134166565011/html/>
- Universidad de Navarros. (2013). Evaluación y calidad: análisis de un modelo. Recuperado de: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/9157/1/16%20Estudios%20Ea.pdf>
- Vázquez, A., Mantilla, K. (2018). Calidad en la educación. Recuperado de: [https://observatorioeducacion.org/sites/default/files/iso\\_educacion.pdf](https://observatorioeducacion.org/sites/default/files/iso_educacion.pdf)
- Vázquez, L., & Mayo, I. (2020). Modelo de gestión de calidad para la educación. Recuperado de: <https://www.acreditacion.gob.ec/gestion-de-calidad-para-educacion/>