

## Capítulo VIII

---

# Gestión de la calidad en la educación superior ecuatoriana: Revisión sistemática

## Quality Management in Ecuadorian Higher Education: A Systematic Review

Sonia Marlene Bonilla Carchi<sup>1</sup>, Víctor Enrique Rodríguez Vera<sup>2</sup>,  
Claudio Xavier Coronel Rosero<sup>3</sup>, Narcisa de Jesús Barbecho Quizphe<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Docente de la Universidad Católica de Cuenca

[smbonilla@ucacue.edu.ec](mailto:smbonilla@ucacue.edu.ec) <https://orcid.org/0000-0002-3684-194X>  
Cuenca, Ecuador

<sup>2</sup> Investigador Independiente

[victorodriguezvera@gmail.com](mailto:victorodriguezvera@gmail.com) <https://orcid.org/0000-0001-6754-1395>  
Cuenca, Ecuador

<sup>3</sup> Universidad de Cuenca

[xavier.coronel@ucuenca.edu.ec](mailto:xavier.coronel@ucuenca.edu.ec) <https://orcid.org/0000-0002-7413-199X>  
Cuenca, Ecuador

<sup>4</sup> Unidad Educativa Herlinda Toral

[narcisa.barbecho@educacion.gob.ec](mailto:narcisa.barbecho@educacion.gob.ec) <https://orcid.org/0000-0002-0595-3009>  
Cuenca, Ecuador

\*Correspondencia: [smbonilla@ucacue.edu.ec](mailto:smbonilla@ucacue.edu.ec)



## 1. Introducción

En el Ecuador, se reconoce que la educación es un derecho de todos y es priorizado por el estado (Asamblea Nacional Constituyente, 2008), el cual, garantiza el derecho de las personas a una educación de calidad y calidez, pertinente, adecuada, contextualizada, actualizada y articulada en todo el proceso educativo, en sus sistemas, niveles, subniveles o modalidades; y que incluya evaluaciones permanentes (Presidencia de la República del Ecuador, 2011).

Además, el estado ecuatoriano prioriza el acceso a la educación, de tal manera, que se puede denotar los avances en el ámbito educativo y el incremento de las tasas de matriculación (Consejo nacional de Planificación, 2017), en este sentido, el gobierno de turno busca garantizar la igualdad de oportunidades e inclusión social como respuesta a los cambios y necesidades sociales, siendo, La Ley Orgánica de Educación Intercultural quien sustenta que la calidad es un principio mismo de la educación ecuatoriana (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo–Senplades, 2017; Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009).

La calidad en la educación desde una concepción amplia que puede ser entendida de diferentes maneras dependiendo del contexto y lo específico de cada situación. La calidad en la educación concierne a la medida en que los sistemas educativos, las instituciones, los programas y los procesos educativos cumplen con los estándares y expectativas de los diferentes actores involucrados (estudiantes, padres de familia, docentes, empleadores y sociedad en general). En este contexto, las revisiones sistemáticas de la literatura pueden proporcionar información importante para la toma de decisiones en las instituciones educativas y sus diferentes actores académicos y responsables de la política educativa del Ecuador, acciones que busquen promover el desarrollo sostenible y equitativo.

En este manuscrito, se presenta una revisión sistemática de la literatura (RSL) de las contribuciones sobre la gestión de la calidad en la educación superior publicadas en los últimos 5 años (2017 – 2022), a fin de llenar los vacíos que abarcan

la temática a través de una visión de la realidad que se desarrolla en el territorio ecuatoriano. La investigación profundiza las aportaciones de cada uno de los diferentes autores que abordan la temática, así como las nuevas oportunidades de investigación que surgieran en este ámbito.

## **2. Materiales y métodos**

La RSL es descriptiva con un enfoque cuantitativo, se ha seguido la declaración PRISMA para revisiones sistemáticas de literatura (Kitchenham, 2004, 2007; Moher et al., 2009; Pardal-Refoyo y Pardal-Peláez, 2020).

### **2.1. Preguntas de Investigación**

¿Cuáles son los aportes principales de los estudios que abordan la calidad educativa en la educación superior del territorio ecuatoriano?

¿Qué nuevas oportunidades de investigación se abren sobre la calidad de la educación en la educación superior?

### **2.2. Criterios de inclusión/exclusión**

A continuación, se plantean los criterios de inclusión y exclusión que deben cumplir los documentos para ser incluidos en la revisión sistemática:

- Se considerarán únicamente artículos originales con estudios empíricos y excluirán los artículos de revisión, revisiones sistemáticas, fe de erratas, cartas al editor o documentos que procedan de eventos académicos.
- Se incluirán los documentos publicados en los últimos cinco años (2018 a 2022).
- Se excluirán los artículos que no traten sobre la calidad de la educación en la educación superior.

- Se excluirán los documentos que no aborden la realidad de la educación superior en el territorio ecuatoriano.
- No se consideran para el estudio aquellos artículos que se encuentran en lenguas distintas al español o el inglés.
- Se excluirán los artículos que no sean investigaciones empíricas ni contengan un proceso de validación de contenido por parte de jueces expertos.

### 2.3. Ecuación de Búsqueda

El estudio se realizó en las bases de datos científicas SCOPUS, Web of Science, Scielo, Redalyc. El 25 enero de 2023, limitando los resultados a los últimos cinco años a fin de obtener información centrada en la temática de estudio. Los términos claves utilizados fueron: "quality management", "University", "higher education", "calidad de la educación", "universidad", "Educación superior"; "Ecuador", "Ecuadorian".

**Tabla 1.**

*Ecuación de búsqueda*

Base de datos	Ecuación de búsqueda	Criterios de inclusión y exclusión
SCOPUS	TITLE("quality management") AND TITLE("Universit*" OR "higher education")	Inclusión: <b>Tipo:</b> Artículos originales <b>Tiempo:</b> Publicaciones entre 2018 a 2022 <b>Idioma:</b> inglés y español <b>Acceso:</b> lectura completo <b>País/Región:</b> Ecuador
WoS	TI=("quality management") AND TI=("Universit*" OR "higher education")	<b>Exclusión:</b> Se excluirán los artículos que no traten sobre la calidad de la educación en la educación superior.
Scielo	("quality management" OR "gestión de la calidad") AND ("University" OR "higher education" OR Universidad Or "Educación Superior" )	
Redalyc	("quality management" OR "Gestión de la calidad") AND ("University" OR "higher education" OR Universidad OR "Educación Superior" )	Se excluirán los documentos que no aborden la realidad de la educación superior en el territorio ecuatoriano.

Fuente: Elaboración propia

## 2.4. Proceso de selección de publicaciones

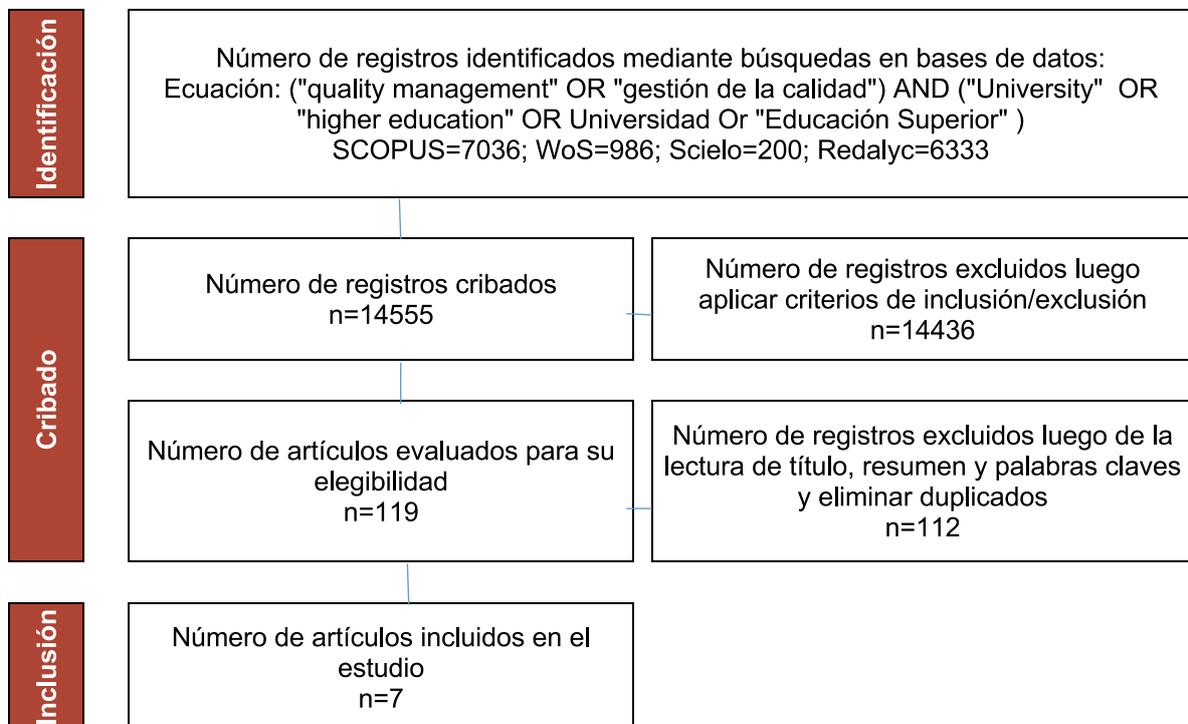
La búsqueda inicial dio como resultado 14555 documentos, a continuación, luego de eliminar los duplicados, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión, obteniendo como resultado 119, luego de revisar los títulos, resumen y palabras claves para garantizar la pertinencia de los artículos, se seleccionaron 7 documentos que se incluirán para el estudio. Los manuscritos fueron revisados y discutidos con un docente experto en la materia y en el desarrollo de estudios de tipo mapping/SLR.

## 3. Resultados

De acuerdo al análisis realizado en cada fase de la búsqueda sistemática, el número final de documentos científicos aceptados fue de 7 (con una tasa de aceptación del 4,49%). El detalle de la pesquisa se muestra a continuación en la Figura 1:

**Figura 1.**

*Diagrama de flujo de acuerdo a la metodología PRISMA. Fuente: Los autores.*



### 3.1. ¿Cuáles son los aportes principales de los estudios que abordan la calidad educativa en la educación superior del territorio ecuatoriano?

A continuación, en la Tabla 2, se abordan las contribuciones que los autores presentan en sus estudios. Para ello se consideran el modelo y proceso de evaluación realizados en las diferentes situaciones y objetos de estudio y que a su vez aportan a la gestión de la calidad educativa en el entorno universitario del Ecuador.

**Tabla 2**

*Principales aportaciones realizados en los estudios.*

Art.	Contribuciones	Autores
1	Las normas ISO 9001 y los modelos de evaluación institucional y de carrera son complementarios y pueden mejorar la efectividad de los procesos de gestión institucional y aseguramiento de la calidad en la educación superior.	(Rojas Preciado et al., 2019)
2	Se destacan dos enfoques principales para el estudio: la gestión de la calidad y la cultura institucional. Además, se sugiere la necesidad de replantear las políticas públicas y fortalecer la agencia de los institutos para mejorar la calidad de la educación superior tecnológica en Ecuador.	(Reinoso-Avecillas y Chicaiza-Aucapiña, 2022)
3	Proporciona información sobre los conceptos, métodos y estándares utilizados en los sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior. Además, destaca los retos de normalizar las acciones institucionales en un entorno dinámico y competitivo como la educación superior.	(Chiquito, 2022)
4	Destaca la necesidad de establecer la coherencia entre el modelo de gestión de la calidad a nivel nacional y el modelo contextual desarrollado para cada institución educativa. Considerando la adaptación del modelo de gestión institucional según el contexto y realidad de las universidades, a fin de mantener la coherencia con los estándares nacionales e internacionales de gestión de la calidad.	(Intriago et al., 2020)

- 
- |   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
| 5 | <p>Se propone un modelo que pueda ser utilizado para implementar la gestión de la calidad en las universidades, basada en la mejora continua, el trabajo en equipo, y la presencia de valores predeterminados a alcanzar, donde, la validación de los instrumentos utilizados a través del análisis estadístico, los cuales mostraron alta confiabilidad y validez. Además, identifica como elementos importantes a considerar en la gestión de la calidad: a) la relevancia social, b) la excelencia académica, c) la equidad y d) la eficiencia.</p> | (Salazar et al., 2022)  |
| 6 | <p>El estudio desarrolla de un método para medir la implementación de la gestión de la calidad en proyectos institucionales. Este método se basa en números neutrosóficos y utiliza un enfoque multicriterio.</p>  | (Intriago et al., 2020) |
| 7 | <p>El trabajo enfatiza la importancia de la gestión interna de la calidad para lograr estándares más altos en la educación y destaca la necesidad de que las instituciones evalúen y mejoren continuamente su desempeño. También se discute el modelo específico de evaluación de los institutos tecnológicos y el proceso de unificación y fortalecimiento de su gestión para convertirse en verdaderas universidades tecnológicas.</p>   | (Orozco et al., 2020)   |
- 

Fuente: Elaborado a partir de los resultados de la búsqueda

### 3.2. ¿Qué nuevas oportunidades de investigación se abren sobre la calidad de la educación en la educación superior?

- Se establece la necesidad de realizar más investigaciones sobre la eficacia de las normas ISO 9001 y los modelos de evaluación para mejorar la gestión institucional y los procesos de garantía de calidad.
- Explorar las perspectivas de los estudiantes, profesores y empleadores, sobre la calidad de la educación superior tecnológica.

- Examinar el impacto de los modelos de evaluación de calidad en el mejoramiento de la educación superior tecnológica en Ecuador y compararlos con los utilizados en otros países para identificar las mejores prácticas y áreas de mejora.
- Realizar investigaciones adicionales para identificar los factores que obstaculizan la implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior en Ecuador.
- Explorar como el sistema de proyectos institucionales propuesto por Intriago et al. (2020) pudiera ser replicado en otras universidades o instituciones académicas.
- Comparar los resultados del modelo conceptual propuesto por Salazar et al. (2022) con otros modelos de gestión de la calidad utilizados en otras universidades.
- Analiza los modelos basados en números neutrosóficos y un enfoque multicriterio que pudieran ser utilizados para medir la implementación de la gestión de la calidad.
- Realizar estudios sobre la efectividad del modelo de acreditación actual y su impacto en la calidad de la educación.
- Desarrollar e implementar estrategias para mejorar la calidad de la investigación y su impacto en la sociedad.

#### **4. Discusión**

Autores como Orozco et al. (2020) enfatizan la importancia de la gestión interna de la calidad para lograr estándares más altos en la educación y destaca la necesidad de que las instituciones evalúen y mejoren continuamente su desempeño. Para los autores Rojas Preciado et al. (2019) la implementación de principios de gestión de

la calidad, como el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, la gestión de procesos, el establecimiento de políticas y objetivos, los procedimientos, el control de procesos a través de indicadores y las auditorías internas, entre otros, pueden facilitar la acreditación institucional, la recategorización exitosa y la certificación ISO 9001.

Así también, Rojas Preciado et al. (2019) recomiendan continuar con el seguimiento y evaluación de la eficacia de las normas y modelos de evaluación ISO 9001 en la mejora de los procesos de gestión institucional y aseguramiento de la calidad. Donde, la realidad de los procesos de gestión institucional se organizan, dirigen, controlan y mejoran, con una conciencia colectiva del valor de los sistemas de gestión de la calidad para el desarrollo de la universidad como institución y para asegurar estándares de calidad consistentes para la formación profesional (Intriago et al., 2020).

Reinoso-Avecillas y Chicaiza-Aucapiña (2022) destaca que el concepto de calidad predominante en los modelos de evaluación de los institutos tecnológicos de educación superior en Ecuador se centra en la formación de capacidades de los estudiantes más que en la rendición de cuentas o la gestión institucional, donde, Chiquito (2022), en su estudio encontró que solo un número limitado de instituciones aplicaron la estandarización en el control de calidad, y muchas utilizaron mecanismos no formalizados, por lo cual, resalta los beneficios potenciales de aplicar estándares internacionales en las instituciones educativas, todo ello, encaminado a mejorar la planeación y ejecución de objetivos, políticas y misión y visión de calidad, fomentar una mayor responsabilidad social en la educación y posibilitar el aprendizaje personalizado en las instituciones educativas.

En este contexto, Salazar et al. (2022) propone un modelo conceptual para la gestión de la calidad en las universidades, específicamente en el diseño de planes de estudio considerando la gestión de la calidad, la relevancia social, la excelencia académica, la equidad y la eficiencia. Así también, (Intriago et al., 2020) determina que su método propuesto, basado en números neutrosóficos y un enfoque multicriterio, puede ser utilizado para medir la implementación de la gestión de calidad en proyectos institucionales, obteniendo un Mapa Cognitivo Neutrosófico agregado, el cual representa la base para la inferencia de la operación del método.

## 5. Conclusiones

Los hallazgos permiten concluir que las principales contribuciones realizadas por los estudios desarrollados en el territorio ecuatoriano convergen en reconocer la complementariedad de las normas ISO 9001 y los modelos de evaluación de las instituciones de educación superior, teniendo como finalidad asegurar la calidad de la educación y efectividad de sus procesos de gestión.

Para ello, es necesario desarrollar programas de capacitación para profesores y personal para mejorar su comprensión y aplicación de los sistemas de gestión de calidad. Así como, alinear los modelos de gestión institucional con las necesidades y problemas de la universidad contemporánea, todo ello, enfocado en las realidades contextuales de las instituciones educativas. Para todo ello, se deben comprender los desafíos de la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador y contribuir a los esfuerzos continuos para mejorar la calidad de la educación en el país.

Por otra parte, la mayoría de autores coincide que se deben realizar estudios sobre la efectividad del modelo de acreditación actual y su impacto en la calidad de la educación, así como los modelos de evaluación propuestos en diferentes instituciones de educación superior, todo ello para identificar sus aportes, beneficios y limitaciones dentro del contexto de la universidad ecuatoriana.

## 6. Contribución de los autores

SMBC: Recolección de datos, análisis de resultados, discusión, revisión final del artículo.

VERV: Recolección de datos, análisis de resultados, discusión, revisión final del artículo.

CXCR: Recolección de datos, análisis de resultados, discusión, revisión final del artículo.

NJBQ: Recolección de datos, análisis de resultados, discusión, revisión final del artículo.

## **7. Fuentes de financiamiento**

La investigación fue realizada con recursos propios.

## **8. Conflictos de interés**

Los autores no presentan conflicto de intereses.

## **9. Aprobación del comité de ética y consentimiento para participar en el estudio**

No se requiere aprobación de los comités de bioética.

## 10. Referencias

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República de Ecuador*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Chiquito, J. manuel. (2022). Análisis de los sistemas de gestión de calidad: una mirada a las universidades Analysis of quality management systems: a look at universities. *Revistas San Gabriel*, 50, 34–36. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i50.2155Articulooriginal>
- Consejo nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Intriago, D. A. V., Gómez, L. Á., y Ruiz, D. P. (2020). Evaluation of actions to implement quality management and institutional projects in UNIANDES-Quevedo University a neutrosophic approach. *Neutrosophic Sets and Systems*, 34, 126–134. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3843564>
- Kitchenham, B. (2004). *Procedures for Performing Systematic Reviews*. <https://www.inf.ufsc.br/~aldo.vw/kitchenham.pdf>
- Kitchenham, B. (2007). *Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering* (Número 5). [https://www.elsevier.com/\\_\\_\\_data/promis\\_misc/525444systematicreviewsguide.pdf](https://www.elsevier.com/___data/promis_misc/525444systematicreviewsguide.pdf)
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., Altman, D., Antes, G., Atkins, D., Barbour, V., Barrowman, N., Berlin, J. A., Clark, J., Clarke, M., Cook, D., D'Amico, R., Deeks, J. J., Devereaux, P. J., Dickersin, K., Egger, M., Ernst, E., ... Tugwell, P. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine*, 6(7), 1–6. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>

- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., y Gerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educacion Médica Superior*, 34(2), 1–13. <https://orcid.org/0000-0003-1748-7866><https://orcid.org/0000-0002-0561-6678>
- Pardal-Refoyo, J. L., y Pardal-Peláez, B. (2020). Anotaciones Para Estructurar Una Revisión Sistemática. *Revista ORL*, 11(2), 155–160. <https://doi.org/10.14201/orl.22882>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. [www.educacion.gob.ec](http://www.educacion.gob.ec)
- Reinoso-Avecillas, R. L., y Chicaiza-Aucapiña, D. I. (2022). Referenciales de la calidad en la educación tecnológica superior ecuatoriana. *En Sophia* (Número 33). <https://doi.org/10.17163/soph.n33.2022.10>
- Rojas Preciado, W., Capa Benítez, L. B., y Sánchez Cuenca, M. E. (2019). Complementarity of the quality management system (QMS) of Ecuadorian higher education and the SGC ISO 9001 | Complementariedad del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la educación superior ecuatoriana y el SGC ISO 9001. *Espacios*, 40(2).
- Salazar, T. D. R. S., Sánchez, H. T. M., León, A. M., y Cabrera, H. R. (2022). Conceptual Model of Quality Management From the Curricular Design. Technical University of Babahoyo. *Universidad y Sociedad*, 14(4), 11–21.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2009). Plan Nacional para el Buen vivir 2009–2013: *Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural*. <http://plan.senplades.gov.ec>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo–Senplades, 2017. (2017). Plan Nacional Para el Buen Vivir 2017–2022 (p. 159). <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>