



## Calidad de servicios educativos en los centros de formación de educación superior

Quality of educational services in higher education training centers

*Qualidade dos serviços educacionais em instituições de treinamento de ensino superior*

ARTÍCULO DE REVISIÓN



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.650>

**Delicia de Jesús Vargas Gutiérrez**   
djvargasv@ucvvirtual.edu.pe

**Anélida Tello Díaz**   
atedi35@hotmail.com

**Miosoty Lozano Achuy**   
miolozanoa@gmail.com  
Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú

Artículo recibido 15 de agosto 2022 | Aceptado 25 de octubre 2022 | Publicado 24 de julio 2023

### RESUMEN

La calidad educativa en muchos países ha presentado dificultades debido a políticas gubernamentales, factor económico o desmotivación frente a la modalidad educativa remota o no presencial, en muchos casos este tipo de enseñanza no cuentan con los estándares de calidad adecuada, también otro factor importante los contenidos curriculares para mejorar el contexto de la enseñanza para que los estudiantes incrementen sus expectativas de aprendizaje potenciando el desarrollo de habilidades prácticas y sociales. El objetivo generar un análisis mediante una revisión sistemática sobre la calidad de servicios en los centros de formación de educación superior, donde se utilizaron 45 artículos de los buscadores Scielo, Ebsco, Dialnet y Scopus. Criterio de inclusión se basó en trabajos relevantes, nivel de realidad admisible, relación directa con el tema de investigación, disposición de artículo completo. Como conclusión, existe muchos factores que afectan la calidad de la educación, estos incluyen: financiamiento, capacitación de maestros, participación de los estudiantes, plan de estudios y más.

**Palabras clave:** Calidad educativa; Educación superior; Desarrollo educativo; Aprendizaje de calidad

### ABSTRACT

The quality of education in many countries has presented difficulties due to government policies, economic factors or lack of motivation in the remote or non face-to-face educational modality, in many cases this type of education does not have adequate quality standards, also another important factor is the curricular content to improve the context of teaching so that students increase their learning expectations by enhancing the development of practical and social skills. The objective was to generate an analysis by means of a systematic review on the quality of services in higher education training centers, where 45 articles from the Scielo, Ebsco, Dialnet and Scopus search engines were used. Inclusion criteria were based on relevant works, admissible level of reality, direct relation with the research topic, full article layout. As a conclusion, there are many factors that affect the quality of education, these include: funding, teacher training, student participation, curriculum and more.

**Key words:** Educational quality; Higher education; Educational development; Quality learning

### RESUMO

A qualidade da educação em muitos países tem apresentado dificuldades devido a políticas governamentais, fatores econômicos ou falta de motivação na modalidade educacional remota ou não presencial, em muitos casos esse tipo de educação não possui os padrões de qualidade adequados. Outro fator importante é o conteúdo curricular para melhorar o contexto do ensino para que os alunos aumentem suas expectativas de aprendizagem, aprimorando o desenvolvimento de habilidades práticas e sociais. O objetivo foi gerar uma análise por meio de uma revisão sistemática sobre a qualidade dos serviços em centros de treinamento de ensino superior, em que foram utilizados 45 artigos dos mecanismos de busca Scielo, Ebsco, Dialnet e Scopus. Os critérios de inclusão foram baseados em artigos relevantes, nível admissível de realidade, relação direta com o tópico da pesquisa e layout completo do artigo. Em conclusão, há muitos fatores que afetam a qualidade da educação, entre eles: financiamento, treinamento de professores, participação dos alunos, currículo e outros.

**Palavras-chave:** Qualidade educacional; Ensino superior; Desenvolvimento educacional; Aprendizagem de qualidade

## INTRODUCCIÓN

En el Foro Mundial sobre la educación 2015, la calidad educativa fue uno de los principales objetivos enmarcados para alcanzar un proceso educativo inclusivo y equitativo, que promueve una oportunidad de aprendizaje, caracterizado por la diversidad de políticas educativas en relación a las exigencias de un mercado laboral cada vez más joven y altamente exigente, con una amplia dimensión cultural relacionada a los aspectos sociales y culturales en el desempeño de la educación (González Sánchez, 2020).

La construcción operativa de conocimientos en la educación, se debe llevar a cabo basada en un proceso de calidad mediante el uso de factores estratégicos competitivos con eficiencia y pertinencia que promuevan incentiven y mejoren el proceso formativo en los estudiantes; es decir que la enseñanza y el aprendizaje deban alcanzar mayores niveles de preparación y exigencia profesional (Bao-Condor et al., 2020; Martínez-Iñiguez et al., 2020). La ingente cantidad de información disponible en la red hace que el desarrollo de competencias y habilidades por parte de los estudiantes requiere de metodologías con mayor dinámica (Tavakoli et al., 2022). Para impulsar el mejoramiento de los niveles de aprendizaje esta debe estar alineado al currículo nacional y de la promoción de las reformas en las políticas educativas identificando las constantes que actúan en proceso de enseñanza como aprendizaje (Celeste, 2021).

En Latinoamérica la calidad educativa presenta un estancamiento motivado a que las

políticas gubernamentales no contemplan las verdaderas características y necesidades de los pueblos, sino que, están en dirección a otros indicadores de producción, economía o turismo con un mínimo porcentaje hacia un proceso educativo basado en calidad (Cueto et al., 2020). Además, las Naciones Unidas a través de la Comisión Económica para América Latina realizan un descripción sobre los niveles de calidad en la educación con cifras verdaderamente alarmantes, señalando que a la fecha existen aproximadamente 73 millones de personas con analfabetismo, las cuales no se encuentran contempladas en ninguna trayectoria de desarrollo educativo para la mejora de las condiciones de vida en los países de América Latina, cifra que tendrá un incremento en los próximos años debido a la pandemia a nivel mundial producto del COVID-19 (Unesco, 2020).

Por tanto, la creación de valores en la educación reside en la identificación de factores culturales con el fin de satisfacer las necesidades a través de un sistema basado en la calidad educativa; son enfoques que deben ser considerados en los centros de formación superior y ser reproducidos en los contenidos curriculares para mejorar el contexto de la enseñanza para que los estudiantes incrementen sus expectativas de aprendizaje potenciando el desarrollo de habilidades prácticas y sociales (Liu, 2022; Cavallone et al., 2021). De esta manera, el aseguramiento de los procesos de calidad en la educación con la intervención de las nuevas herramientas digitales cobra una importancia transcendental en todos los niveles

educativos, siendo de responsabilidad directa de los órganos gestores de las políticas educativas a nivel nacional y local (Yuskovych-Zhukovska et al., 2022; Cruz y Santos, 2021).

También, se desarrolla como una necesidad del derecho de que todo individuo que merece a tener acceso a una educación de calidad gestado y con la colaboración de las instituciones educativas, maestros, estudiantes y padres de familia como principales actores del cambio que la educación necesita (Cueto et al., 2020; Espinoza y King, 2020). Asimismo, disminuye paulatinamente deficiencias e impulsando la aplicación de métricas que permitan llevar un proceso de vigilancia adecuado sobre los niveles de calidad educativa en el centro de formación (Delahoz-Dominguez et al., 2020).

La presencia de nuevas ofertas educativas a través de la modalidad remota o no presencial se origina por la necesidad de cubrir la creciente demanda de personas que requieren algún tipo de especialidad o capacitación y que no pueden acceder a estas en forma presencial (Sivakumar, 2020). Los potenciales transformadores de los entornos de aprendizaje a través de metodologías no tradicionales están permitiendo la construcción de nuevos conocimientos a través de ruptura de paradigmas tradicionales que se producen con la presencia de la virtualidad, pero en muchos casos este tipo de enseñanza no cuentan con los estándares de calidad adecuada (Martelo et al., 2020). Ante ello, la crisis sanitaria a nivel mundial ha propiciado el uso de estrategias para sostener la continuidad de un proceso educativo en emergencia (Guerrero et al., 2021).

En Perú la acelerada búsqueda de soluciones para poder mitigar las deficiencias de un sistema educativo en un rápido transitar no planificado entre lo presencial y lo virtual, demuestran que los escenarios para sostener una esperada calidad educativa ha motivado el despliegue de alternativas para la enseñanza, las cuales no han tomado en cuenta las deficiencias tecnológicas, operativas e infraestructurales que solo incrementa las brechas de oportunidades de educación entre instituciones educativas rurales y urbanas (Tafur y Soria-Valencia, 2021). Por ello, se debe establecer la pregunta ¿Cómo se encuentra la calidad educativa en Perú?; ¿Hacia dónde se dirige la educación en Perú?, donde el principal reto de la calidad educativa sea la de transformar los rígidos sistemas educativos, posibilitando el mejoramiento del perfil de los actores de la institución, formando a estudiantes con valores para que puedan construir una sociedad con mayores oportunidades, justa y democrática (Rentería, 2020).

## METODOLOGÍA

Se utilizó el método de revisión sistemática sobre investigaciones en el la calidad de servicios en contexto educativo superior seleccionado, se siguieron los protocolos de Systematic Reviews and Meta-Analysis: Scientific Rationale and Interpretation – PRISMA. La búsqueda y selección de la información se puede precisar como un grupo de instrucciones realizadas para lograr un objetivo científico previamente definido y delimitado. Por lo tanto, se realizaron búsquedas sistemáticas en las bases de datos Scielo, Ebsco, Dialnet y Scopus sobre

la literatura para identificar investigaciones que abordaron las prácticas didácticas construidas sobre la calidad de servicios en la educación superior para poder identificar los factores que inciden en los procesos educativos. Además,

se utilizó a los términos Calidad de servicios educativos, quality of educational services, educational quality, pedagogical management, e utilizados para la presente revisión sistemática.

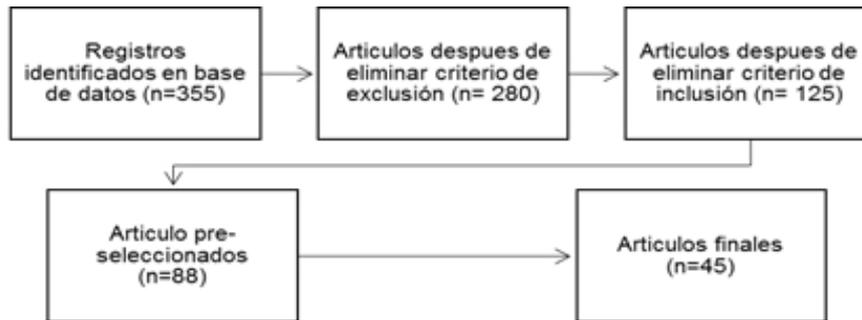


Figura 1. Búsqueda sistemática del proceso de recolección de artículos.

En la Figura 1, se muestra el proceso de búsqueda donde fueron conderados criterios de selección, como la selección por idioma de publicación, de acceso abierto en el periodo de 2021 al 2022, considerando operadores lógicos AND, OR, NOT. Por otra parte, se inició con 355 artículos, el cual se aplicaron criterios de exclusión como los trabajos fuera de la temporalidad establecida, artículos escritos en idiomas diferentes al inglés y español, artículos repetidos y libros, informes, tesis de cualquier tipo. En el criterio de inclusión se basó en trabajos potencialmente relevantes y con el mayor nivel de realidad admisible, relación directa con el tema de investigación, disposición de artículo completo.

El resultado final tiene 45 artículos el cual fueron seleccionados por su gran relevancia con el tema de estudio.

## DESARROLLO Y DISCUSIÓN

En la selección de los 45 artículos, se procedió con un análisis donde se clasificó en 4 grupos, cuyos datos se observan en la Tabla 1; donde se evidencia autor, titulo original, idioma, metodología. La agrupación son la calidad educativa del aprendizaje a distancia compuesta por 14 artículos, el liderazgo y calidad educativa por 12 artículos, Innovación y calidad educativa por 9 artículos, en el impacto de la calidad educativa representada por 10 artículos.

**Tabla 1.** Cuadro sistemático de los artículos seleccionados analizados.

IT	AUTOR	TITULO ORIGINAL	IDIOMA	METODOLOGÍA	CLASIFICACIÓN
1	Huynh-Cam et al. (2021)	E-Learning Benchmarking in Higher Education	Ingles	Cualitativo	Calidad educativa del aprendizaje a distancia
2	Aretio (2021)	COVID-19 and digital distance education: pre-confinement, confinement and post-confinement	Ingles	Cualitativo	
3	Acevedo-Calamet et al., (2022)	Liderazgo Pedagógico: Pensar Y Construir Una Mejor Educación	Español	Explicativa	
4	Manzoor (2020)	Quality Assurance in Open and Distance Learning	Ingles	Cualitativo	
5	Polhun et al. (2021)	Shift from blended learning to distance one during the lockdown period using Moodle: Test control of students' academic achievement and analysis of its results	Ingles	Cuantitativo	
6	Ra et al. (2021)	Education in the Asia-Pacific Region: Powering a Learning Society During an Age of Disruption.	Ingles	Descriptivo	
7	Bokayev et al. (2021)	Distance learning in Kazakhstan - estimating parents' satisfaction of educational quality during the coronavirus.	Ingles	Cualitativo	
8	Cassandra et al. (2020)	Distance Learning and Parental Mental Health During COVID-19	Ingles	Descriptivo	
9	Goudeau et al. (2021)	Why lockdown and distance learning during the COVID-19 pandemic are likely to increase the social class achievement gap	Ingles	Descriptivo	
10	García et al. (2021)	Comunidades profesionales de aprendizaje en educación básica: una revisión de la literatura en Latinoamérica	Español	Revisión sistemática	
11	Robinson et al. (2020)	Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age	Ingles	Documental	
12	Neuwirth et al. (2020)	Reimagining higher education during and post-COVID-19: Challenges and opportunities:	Ingles	Documental	

IT	AUTOR	TITULO ORIGINAL	IDIOMA	METODOLOGÍA	CLASIFICACIÓN
13	Zawacki-Richter et al. (2022)	Quality Assurance of Open Educational Resources. Handbook of Open, Distance and Digital Education	Ingles	Descriptivo	Calidad educativa del aprendizaje a distancia
14	Karam et al. (2021)	Quality assurance framework for the design and delivery of virtual, real-time courses.	Ingles	Descriptivo	
15	Huaman et al. (2021)	Liderazgo pedagógico directivo en la educación básica regular: Revisión sistemática.	Español	Documental	Liderazgo y Calidad educativa
16	Al-Husseini et al. (2019)	Transformational leadership and innovation: the mediating role of knowledge sharing amongst higher education faculty.	Ingles	Cuantitativo	
17	Sinaga (2020)	Antecedents of e-business adoption intention: an empirical study	Ingles	Cuantitativo	
18	Rodríguez-Ponce et al. (2022)	Liderazgo en el gobierno universitario e innovaciones en la docencia: una revisión de la literatura.	Español	Revisión sistemática	
19	Brítez y Chung (2021)	Gestión directiva y estilos de liderazgo en educación superior.	Español	Revisión literaria	
20	Meza et al. (2022)	Tendencias investigativas sobre liderazgo y dirección escolar.	Español	Revisión sistemática	
21	Darmeinis (2022)	Leadership of High School Principles On Employee Effectiveness.	Ingles	Cualitativa	
22	Córdova et al. (2021)	El liderazgo directivo de las instituciones educativas: una revisión bibliográfica	Español	Revisión bibliográfica	
23	Valdés-Morales (2022)	Liderazgo escolar inclusivo: una revisión de estudios empíricos	Español	Revisión sistemática	
24	Dominguez (2022)	El liderazgo educativo y/o pedagógico.	Español	Documental	
25	Ulfathmi et al. (2021)	The Influence of Principal Leadership and Work Motivation on Teacher Performance	Ingles	Cuantitativo	
26	Acevedo (2020)	Estado del arte sobre concepciones de la calidad de la educación superior.	Español	Revisión bibliográfica	

IT	AUTOR	TITULO ORIGINAL	IDIOMA	METODOLOGÍA	CLASIFICACIÓN
27	Qurotuli et al. (2020)	Digitalization of Smart Student Assessment Quality in Era 4.0	Ingles	Cualitativa	Innovación y calidad educativa
28	Mancachí et al. (2020)	Pedagógica y didáctica. concepciones para la práctica en la educación superior	Español	Descriptivo	
29	Ramirez-Montoya (2020)	Challenges for Open Education with Educational Innovation: A Systematic Literature Review	Ingles	Revisión sistemática	
30	Tosheva y Abdullaeva (2022)	The Concept of innovation and types of innovative Technologies.	Ingles	Revisión sistemática	
31	Mamurova (2021)	The innovation process is a priority in the development of pedagogical sciences.	Ingles	Revisión bibliográfica	
32	Gulden et al. (2020)	Quality management of higher education: Innovation approach from perspectives of institutionalism.	Ingles	Revisión sistemática	
33	Patience (2021)	Application of educational research and innovation towards acquisition of quality education to meet global demand in education.	Ingles	Revisión sistemática	
34	Atamanyuk et al. (2021)	Theoretical fundamentals of innovation of higher education in Ukraine	Ingles	Descriptivo	
35	Sharpe et al. (2022)	Fostering a culture of radical technological innovation within the boundaries of the educational system in higher education	Ingles	Revisión sistemática	
36	Sharpe et al. (2022)	Fostering a culture of radical technological innovation within the boundaries of the educational system in higher education	Ingles	Revisión sistemática	Impacto de la calidad educativa
37	Santos et al. (2020)	Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education.	Ingles	Cuantitativo	
38	González (2019)	El desarrollo de competencias docentes para el fortalecimiento de la calidad educativa en la enseñanza superior	Español	Cualitativo	
39	Rodelo et al. (2021)	Metodología de investigación acción participativa: Una estrategia para el fortalecimiento de la calidad educativa.	Español	Cualitativo	
40	Yangali et al. (2020)	Implementación del programa de fortalecimiento de tutoría universitaria en la mejora de la calidad educativa en una universidad peruana	Español	Cuantitativo	

IT	AUTOR	TITULO ORIGINAL	IDIOMA	METODOLOGÍA	CLASIFICACIÓN
41	Ramírez-Hurtado et al. (2021)	Measuring Online Teaching Service Quality in Higher Education in the COVID-19 Environment	Ingles	Cuantitativo	Impacto de la calidad educativa
42	Abbas (2020)	A modern approach to measure service quality in higher education institutions.	Ingles	Descriptivo	
43	Cabaleiro y Vera (2020)	The Impact of Educational Technologies in Higher Education	Ingles	Revisión literaria	
44	Asiyai (2020)	Best practices for quality assurance in higher education: implications for educational administration	Ingles	Descriptivo	
45	Nasim et al. (2020)	Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review.	Ingles	Revisión sistemática	

## Calidad educativa del aprendizaje a distancia

Las herramientas digitales contribuyen a mejorar la educación proporcionando un vínculo entre los sistemas de aprendizaje y el desarrollo académico de los estudiantes (Huynh-Cam et al., 2021). La modalidad de educación a distancia, primordialmente fue utilizada para alcanzar un soporte digital educativo ante la emergencia producto de la crisis (Aretio, 2021). Dado el carácter multidimensional y polisémico de la noción calidad y su importancia en la educación superior, es necesario utilizar bases y conceptos sólidos que otorguen el sustento de calidad a la educación (Acevedo-Calamet et al., 2022). Por ello, la educación a distancia utiliza la filosofía de “superarse a sí mismos a través del uso de sus propios recursos” la cual incrementa las oportunidades dependiendo en gran medida de los medios de comunicación bidireccional (Manzoor, 2020). En el cual afronta la urgencia de utilizar nuevos modelos pedagógicos garantizando la calidad educativa cubriendo la experiencia en el uso de nuevas herramientas digitales donde el aprendizaje permite a los estudiantes adaptarse a un entorno global en constante cambio (Polhun et al., 2021; Ra et al., 2021).

Dentro de los graves efectos que se generó en la pandemia más de 1,300 millones de estudiantes han sufrido las consecuencias de del distanciamiento social, donde la mayoría de los países se vieron obligados a la modificación de los sistemas educativos a la modalidad de distancia, es así que

los responsables de las actividades educativas buscaron la manera de afrontar de manera organizada los procesos de aprendizaje a distancia y de conservar la calidad educativa (Bokayev et al., 2021; Cassandra et al., 2020). Mientras que los maestros desarrollaban herramientas para motivar el aprendizaje a distancia, los padres eran muchas veces los encargados de cumplir las funciones del profesor, pese a que se puso los mejores esfuerzos para continuar la enseñanza y aprendizaje, este proceso no tuvo la debida aceptación en los estudiantes (Goudeau et al., 2021).

En tanto, la sociedad está inundada de desigualdades en todas sus aristas y la educación no es ajena, aunque la presencia de las herramientas digitales es un aspecto omnipresente en muchos países, existe una gran cantidad de personas que carecen del acceso incrementando las estadísticas de los motivos de exclusión a la educación (García et al., 2021; Robinson et al., 2020). Si bien la mayoría de las instituciones educativas propiciaron la capacitación docente para garantizar un proceso educativo de calidad, muchos no consideraron la capacitación en sus estudiantes, afrontando el proceso educativo con débiles habilidades digitales (Neuwirth et al., 2020). Asimismo, el simple hecho de tener acceso a una computadora y a una conexión a Internet no garantiza un aprendizaje a distancia efectivo, es por este motivo que se debe asegurar la calidad en el diseño curricular para cubrir el marco pedagógico que requieren la enseñanza virtual (Zawacki-Richter et al., 2022; Karam et al., 2021).

## **Liderazgo y calidad educativa**

Las instituciones educativas requieren de líderes competentes, comprometidos y capaces que promuevan las habilidades blandas y duras para desempeñar sus labores profesional y eficientemente, desarrollando servicios con calidad educativa y un cambio en la sociedad (Huaman et al., 2021; Al-Husseini et al., 2019). Un docente no solo debe estar preparado para dominar el campo de la ciencia, uso de métodos e instrucciones, sino que también debe poseer las competencias para desarrollar las capacidades y habilidades de sus alumnos con una visión ampliada hacia el esfuerzo y dedicación por el aprendizaje mediante un proceso de calidad en la enseñanza (Sinaga, 2020).

Además, el desarrollo educativo es percibido como una necesidad para la mejora de los procesos pedagógicos en la educación. Por lo tanto, la educación tiene un doble propósito: servir de medio para formar personas con principios y valores, y fomentar la indagación en los estudiantes en beneficio del desarrollo científico (Rodríguez-Ponce et al., 2022; Brítez y Chung, 2021). La forma en que se implementa el proceso de educación determina en gran medida la calidad de consecución de los objetivos educativos. Para mejorar la calidad educativa, las instituciones se transforman en espacios de reflexión de la educación, participando activamente en la toma de decisiones en la educación, donde la sociedad debe participar en la mejora de la calidad (Meza et al., 2022). Una de las principales actividades para mejorar la calidad educativa, es mejorar las condiciones de los maestros y personal administrativo (Darmeinis, 2022).

Se debe reconocer el impacto del liderazgo en la educación por las estrategias y postura que utilizan acordes a la solvencia ética, moral y profesional, motivando procesos de inclusión y calidad (Córdova et al., 2021; Valdés-Morales, 2022). También, la calidad en el proceso educativo es el resultado de la organización y liderazgo directivo. Un correcto liderazgo permitirá establecer un buen ambiente de trabajo que influirá en una alta motivación laboral docente siendo un impulso desde adentro y un estímulo desde afuera para realizar su trabajo, por lo que este tipo de motivación puede ser uno de los factores que más pueden incidir en los altibajos del desempeño docente (Dominguez, 2022; Ulfathmi et al., 2021; Acevedo, 2020).

## **Innovación y calidad educativa**

La era 4.0 ha tenido un impacto significativo en la información y tecnología, especialmente en la digitalización que ha incursionado en el campo de la calidad educativa (Qurotuli et al., 2020). Ante ello, la educación superior atraviesa un proceso de transformación, donde uno de los retos más importantes es la innovación educativa, la cual se convierte en una actividad ineludible para estar acorde a las expectativas de la sociedad, enriqueciendo los entornos de aprendizaje (Mancachí et al., 2020; Ramirez-Montoya, 2020). Además, el cambio constante a las necesidades educativas involucra la innovación en la mejora de los procesos, operaciones y servicios, delimitando las situaciones problemáticas en relación a diferentes contextos del entorno social (Tosheva y Abdullaeva, 2022).

En tanto, los procesos de innovación en la calidad educativa están relacionados a los factores sociales, económicos y psicopedagógicos, motivados por la promoción al cambio natural o artificial, de forma espontánea como consciente, los actores educativos deben prepararse para implementar innovaciones ante las necesidades de los entornos formales e informales relacionadas con los procesos de aprendizaje (Mamurova, 2021). Esto se debe a que el mundo se está transformando junto a la educación (Gulden et al., 2020).

De igual forma, la calidad educativa es una medida de la eficacia del proceso educativo. Se puede medir examinando los avances en el aprendizaje, las tasas de graduación y otros resultados (Patience, 2021). Ante ello, el Banco Mundial viene trabajando con diferentes países para desarrollar estrategias para mejorar la innovación de la calidad y la equidad de la educación con los siguientes objetivos: Mejorar la enseñanza y el aprendizaje, evaluación de los estudiantes, mejor información para padres, maestros. La innovación en la calidad educativa es un proceso complejo y multifacético, no se trata solo de la tecnología, sino también de cómo diseñar el plan de estudios para mejorar y desarrollar métodos de enseñanza (Atamanyuk et al., 2021).

La innovación en la educación es el proceso de expansión y desarrollo de la calidad, una forma para ampliar las habilidades, talentos y creatividad de los estudiantes. La introducción de tecnologías innovadoras permite llevar a cabo el proceso educativo dinámico y desarrollar el sistema de

educación superior a un mayor nivel de calidad. Por lo tanto, la actividad innovadora en el proceso educativo tiene como objetivo transformar las formas y métodos existentes de educación, creando nuevos objetivos y medios para su implementación, por lo que es uno de los tipos de actividades productivas y creativas de las personas (Sharpe et al., 2022). En donde, el profesor desempeña un papel importante y complejo debido a la transformación educativa que impacta directamente en el aspecto emocional de los estudiantes (Qurotuli et al., 2020).

### **Impacto de la calidad educativa**

En el entorno educativo se requiere que los docentes actualicen y fortalezcan sus habilidades docentes, en relación a la necesidad de la calidad educativa, aspecto primordial para ejecutar los procesos académicos (González, 2019). Por ende, las actividades relacionadas a la calidad educativa demandan un constante seguimiento a las políticas de mejora institucional, diseñando lineamientos teóricos metodológicos para la formación docente y que sean de propicios para el mejoramiento de la gestión de la calidad educativa (Rodelo et al., 2021). Las instituciones educativas se encuentran en búsqueda de la calidad a través del uso efectivo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, siendo la calidad una medida clave que determina la importancia social de la educación (Yangali et al., 2020). De este modo, el concepto de calidad en la educación es un aspecto integral que converge aspectos sociales, económicos, culturales permitiendo una formación adecuada en beneficio

de todos los estudiantes (Jamoliddinovich, 2022).

En concreto, las universidades se enfrentan a nuevos retos que nunca antes habían experimentado, motivados por un incremento en la competitividad global, los avances tecnológicos y aumento de opciones educativas que otorgan mayores ventajas a los estudiantes en el ámbito educativo (Ramírez-Hurtado et al., 2021). Por lo cual, los centros educativos buscan y evalúan sobre cómo mejorar la calidad en sus servicios (Abbas, 2020). Las percepciones de los estudiantes sobre el nuevo modelo educativo son un indicador son un indicador crucial de la calidad de la experiencia de enseñanza-aprendizaje (Cabaleiro y Vera, 2020). A nivel mundial las instituciones de educación superior buscan lograr mejores estándares de calidad en sus actividades, especialmente en la investigación, enseñanza, innovación y desarrollo humano (Asiyai, 2020). Por ello, frente a la competencia educativa global intensificada, las universidades están implementando herramientas de gestión de calidad para posicionarse frente a las modalidades educativas no universitarias (Nasim et al., 2020; Santos et al., 2020).

## **Discusión**

Las igualdad y calidad educativa debe ser los compromisos que todo estado debe asumir para hacer frente a la transformación que atraviesa la sociedad, motivando a los maestros a mejorar sus prácticas centrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje, para motivar un cambio adecuado y oportuno en los estudiantes asumiendo una

posición de liderazgo para encontrar posibles soluciones a las necesidades de su comunidad. Asimismo, las instituciones de educación superior deben dejar de lado el formalismo y la burocracia para adecuar sus procesos académicos a prácticas reales que sean beneficiosas tanto para el estudiante como para el mercado laboral, donde el egresado tenga dotes morales y capacidad profesional, resaltando sus cualidades innovadoras en la forma de producción de nuevos conocimientos en favor del estado y las organizaciones.

En otras palabras, la competitividad y la productividad se definen de acuerdo a la gestión realizada por las universidad mediante un adecuado uso de la calidad educativa refrendada en una educación práctica y dinámica, basado en el uso de las nuevas tecnologías digitales generando un valor agregado al perfil profesional del egresado, donde el concepto de calidad hace referencia a un modelo que busca la perfección en la práctica educativa, en otras palabras es la búsqueda por alcanzar el máximo nivel posible agregando mejores competentes a la formación académica de los estudiantes hasta alcanzar la perfección.

En los últimos años, se ha visto el surgimiento de diversas tecnologías que se utilizan en las universidades con diferentes propósitos, algunas de estas tecnologías incluyen sistemas de gestión de cursos, plataformas de aprendizaje en línea y aplicaciones de aprendizaje móvil. En este artículo, se ha evidenciado cómo estas nuevas tecnologías están impactando la calidad de la educación en las universidades de todo el mundo. Los sistemas

de gestión de cursos son programas de software que ayudan a los profesores a organizar y gestionar muchos aspectos diferentes de sus aulas.

Estos sistemas se pueden usar para crear clases, asignar tareas y controlar la asistencia, conocidas comúnmente como "clickers", estas herramientas de administración de información se han convertido en una herramienta de enseñanza popular en los últimos años, ya que permiten a los maestros involucrar mejor a sus estudiantes a través de la tecnología interactiva. Los estudiantes pueden tomar notas a través del software de gestión del curso y enviarlas para su calificación. Plataformas de aprendizaje en línea son sitios web que permiten a los estudiantes acceder a cursos interactivos, tomar notas y enviar tareas para recibir comentarios. Estas herramientas están disponibles en una variedad de medios diferentes, incluidas las aplicaciones móviles y la web.

### CONCLUSIONES

La calidad de la educación ha sido un tema candente en los últimos años, donde se han escrito muchos estudios y artículos sobre la disminución de los estándares educativos y cómo está afectando a las generaciones futuras, por lo que las universidades han tenido que tener esto en cuenta al momento de estructurar los horarios y el currículo, algunos argumentan que esto se debe a que los formuladores de políticas no quieren invertir en educación superior porque, en cambio, quieren que las personas sigan carreras vocacionales. Además, las carreras vocacionales serán más rentables en

el futuro, por lo que no ven ninguna razón para invertir dinero en algo como un título universitario que no les dará ningún retorno.

Es importante señalar que hay muchos factores que afectan la calidad de la educación, estos incluyen: financiamiento, capacitación de maestros, participación de los estudiantes, plan de estudios y más. La cantidad de dinero que se gasta en educación juega un papel importante en la calidad del sistema educativo de una nación. Se ha dicho que la educación tiene una relación causal con el crecimiento económico y la globalización. En países, como los Estados Unidos, que gastan menos en educación, hay tasas más bajas de alfabetización, competencia matemática y rendimiento en ciencias. Países que gastan más en educación, como Singapur y Suiza, tienen las tasas más altas de alfabetización y competencia matemática en el mundo. Existe una correlación entre el gasto en educación y el rendimiento académico. Por ejemplo, los estudiantes de países con un PIB per cápita más alto tienden a obtener una puntuación más alta en las pruebas estandarizadas que los de países con un PIB per cápita más bajo.

**CONFLICTO DE INTERESES.** El autor declara que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

### REFERENCIAS

Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933. <https://doi.org/10.1016/J.STUEDUC.2020.100933>

- Acevedo-Calamet, F. G., Gago-Benito, F., Da Silva-Muñoz, M. A., y Bastos-Olivera, A. L. (2022). Estado del arte sobre concepciones de la calidad de la educación superior. In *Sophía* (Issue 32). <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.03>
- Acevedo, A. (2020). Liderazgo Pedagógico: Pensar Y Construir Una Mejor Educación. *Revista Boletín REDIPE*, 11, 26–47. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1105/1007>
- Al-Husseini, S., El Beltagi, I., y Moizer, J. (2019). Transformational leadership and innovation: the mediating role of knowledge sharing amongst higher education faculty. *International Journal of Leadership in Education*, 24(5), 670–693. <https://doi.org/10.1080/13603124.2019.1588381>
- Aretio, L. (2021). COVID-19 and digital distance education: pre-confinement, confinement and post-confinement. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 09–32. <https://doi.org/10.5944/RIED.24.1.28080>
- Asiyai, R. I. (2020). Best practices for quality assurance in higher education: implications for educational administration. <https://doi.org/10.1080/13603124.2019.1710569>
- Atamanyuk, S., Semenikhina, O., y Shyshenko, I. (2021). Theoretical fundamentals of innovation of higher education in Ukraine. *Pedagogy and Education Management Review*, 2(2), 30–36. <https://doi.org/10.36690/2733-2039-2021-2-30>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bokayev, B., Torebekova, Z., Davletbayeva, Z., y Zhakypova, F. (2021). Distance learning in Kazakhstan - estimating parents' satisfaction of educational quality during the coronavirus. *Technology, Pedagogy and Education*, 30(1), 27–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1475939X.2020.1865192>
- Brítez, A., y Chung, K. (2021). Gestión directiva y estilos de liderazgo en educación superior. Una revisión de la literatura. *Revista de Análisis y Difusión de Perspectivas Educativas y Empresariales*, 1(2), 65–73. <https://doi.org/10.56216/RADEE022021DIC.A06>
- Cabaleiro, G., y Vera, carolina. (2020). The Impact of Educational Technologies in Higher Education, *GIST Education and Learning Research Journal*, ERIC, 155–169. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1262695>
- Cassandra, D., Jevay, G., Ortega, A., y Joaquin Alfredo-Angel Rubalcaba, E. (2020). Distance Learning and Parental Mental Health During COVID-19. *Educational Research*, 50(1), 61–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.3102/0013189X20978806>
- Cavallone, M., Ciasullo, M. V., Douglas, J., y Palumbo, R. (2021). Framing higher education quality from a business perspective: setting the conditions for value co-creation. *Studies in Higher Education*, 46(6), 1099–1111. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1672644>
- Celeste, M. (2021). Plan de gestión y seguimiento para visibilizar la calidad educativa de la Facultad de Educación. *Universiad de La Sabana*, 6. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/49701>
- Córdova, E., Rojas, I., y Marín, S. (2021). El liderazgo directivo de las instituciones educativas: una revisión bibliográfica. *Revista Conrado*, 17(80), 231–236. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1836>
- Cruz, C. A., y Santos, O. C. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, 4, 63–89. <https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Cueto, R. K., Geraldo, L. A., y Tito, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>

- Darmeinis, D. (2022). Leadership of High School Principles On Employee Effectiveness. *Management Research Journal*, 35–48. <https://ejournal-pancasakti.ac.id/index.php/mrj/article/view/43>
- Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T., y Fontalvo, O. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Formacion Universitaria*, 13(2), 93–102. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Dominguez, J. (2022). El liderazgo educativo y/o pedagógico. *Hekademos*. <https://www.hekademos.com/index.php/hekademos/article/view/43>
- Espinoza, M. S. L., y King, L. (2020). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *Revista Electrónica Entrevista Académica*, II(5), 177–185. <http://www.eumed.net/rev/rea%0AIndexada%0A>
- García, L., Carcausto, W., Fernández, L., Rivas, M., y Puruguay, A. (2021). Comunidades profesionales de aprendizaje en educación básica: una revisión de la literatura en Latinoamérica. *Polo del Conocimiento*, 6(12), 1236–1255. <https://doi.org/10.23857/PC.V6I12.3433>
- González, N. (2019). El desarrollo de competencias docentes para el fortalecimiento de la calidad educativa en la enseñanza superior. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 1–20. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.60.250>
- González Sánchez, D. (2020). La enseñanza de los estudios sociales en la era de la calidad educativa. *Perspectivas*, 20, 1–27. <https://doi.org/10.15359/rp.20.2>
- Goudeau, S., Sanrey, C., Stanczak, A., Manstead, A., y Darmon, C. (2021). Why lockdown and distance learning during the COVID-19 pandemic are likely to increase the social class achievement gap. *Nature Human Behaviour*, 5, 1273–1281. <https://doi.org/https://doi.org/10.1038/s41562-021-01212-7>
- Guerrero, L., Medrano, H., y Palmeros, G. (2021). La gestión educativa en situación de confinamiento en México. *La Gestión de Los Centros Educativos En Situación de Confinamiento En Iberoamérica*, 155–173. <https://ddd.uab.cat/record/236704>
- Gulden, M., Saltanat, K., Raigul, D., Dauren, T., y Assel, A. (2020). Quality management of higher education: Innovation approach from perspectives of institutionalism. An exploratory literature review. *Cogent Business y Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1749217>
- Huaman, J. S., Vallejo, U. C., y Vallejo, U. C. (2021). Liderazgo pedagógico directivo en la educación básica regular: Revisión sistemática. *TecnoHumanismo*, 09, 69–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.53673/th.v1i9.60>
- Huynh-Cam, T. T., Agrawal, S., Chen, L. S., y Nguyen, Q. A. (2021). E-Learning Benchmarking in Higher Education: Methodology Literature Review. *ACM International Conference Proceeding Series*, 225–233. <https://doi.org/10.1145/3481056.3481081>
- Jamoliddinovich, U. (2022). Fundamentals of education quality in higher education. *IJSSIR*. <https://gejournal.net/index.php/IJSSIR/article/view/107/85>
- Karam, M., Fares, H., y Al-Majeed, S. (2021). Quality assurance framework for the design and delivery of virtual, real-time courses. *Information (Switzerland)*, 12(2), 1–19. <https://doi.org/10.3390/info12020093>
- Liu, D. (2022). Digital Service Model of Red Educational Resources from the Perspective of Excellent Traditional Culture. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/7899809>
- Mamurova, D. (2021). The innovation process is a priority in the development of pedagogical sciences. *European Journal of Research Development and Sustainability (EJRDS)*, 2(3). <https://www.scholarzest.com>
- Mancachí, M., Orozco, B., y Campoverde, M. (2020). Pedagógica y didáctica. concepciones para la práctica en la educación superior. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 396–403.

- Manzoor, A. (2020). Quality Assurance in Open and Distance Learning. *Research Anthology on Preparing School Administrators to Lead Quality Education Programs*, 2006, 22–35. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3438-0.ch002>
- Martelo, R. J., Franco, D. A., y Oyola, P. S. (2020). Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. *Espacios*, 41(46), 352–361. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n46p29>
- Martínez-Iñiguez, J., Tobón, S., López-Ramírez, E., y Manzanilla-Granados, H. (2020). Vista de Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 233–256. <https://revistasoj.s.ucaldas.edu.co/index.php/latinoamericana/article/view/2296/2196>
- Meza, M. del C., Ortega, C. F., y Cobela, J. F. (2022). Tendencias investigativas sobre liderazgo y dirección escolar. Revisión sistemática de la producción científica. *Revista Fuentes*, 24(2), 234–247. <https://doi.org/10.12795/REVISTAFUENTES.2022.19797>
- Nasim, K., Sikander, A., y Tian, X. (2020). Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75–97. <https://doi.org/10.1111/HEQU.12227>
- Neuwirth, L. S., Jović, S., y Mukherji, B. R. (2020). Reimagining higher education during and post-COVID-19: Challenges and opportunities: 27(2), 141–156. <https://doi.org/10.1177/1477971420947738>
- Patience, E. O. (2021). Application of educational research and innovation towards acquisition of quality education to meet global demand in education. *ACADEMICIA: AN INTERNATIONAL MULTIDISCIPLINARY RESEARCH JOURNAL*, 11(1), 733–740. <https://doi.org/10.5958/2249-7137.2021.00148.8>
- Polhun, K., Kramarenko, T., Maloivan, M., y Tomilina, A. (2021). Shift from blended learning to distance one during the lockdown period using Moodle: Test control of students' academic achievement and analysis of its results. *Journal of Physics: Conference Series*, 1840(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1840/1/012053>
- Qurotuli, B., Subhan, R., Nuke, P., Lestari, S., Adam, F., y Untung, R. (2020). Digitalization of Smart Student Assessment Quality in Era 4.0. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 9(1). <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2020/3891.22020>
- Ra, S., Jagannathan, S., y Maclean, R. (2021). Education in the Asia-Pacific Region : Powering a Learning Society During an Age of Disruption. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-16-0983-1>
- Ramírez-Hurtado, J. M., Hernández-Díaz, A. G., López-Sánchez, A. D., y Pérez-León, V. E. (2021). Measuring Online Teaching Service Quality in Higher Education in the COVID-19 Environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2403. <https://doi.org/10.3390/IJERPH18052403>
- Ramírez-Montoya, M. S. (2020). Challenges for Open Education with Educational Innovation: A Systematic Literature Review. *Sustainability (Switzerland)*, 12(17), 7053. <https://doi.org/10.3390/SU12177053>
- Rentería, E. (2020). El autoestudio y la participación social para mejorar la calidad de la Educación. *Espergesia*, 7(2), 6–19. <https://doi.org/10.18050/esp.2014.v7i2.2686>
- Robinson, L., Schulz, J., Blank, G., Ragnedda, M., Ono, H., Hogan, B., Mesch, G. S., Cotten, S. R., Kretchmer, S. B., Hale, T. M., Drabowicz, T., Yan, P., Wellman, B., Harper, M.-G., Quan-Haase, A., Dunn, H. S., Casilli, A. A., Tubaro, P., Carvath, R., Khilnani, A. (2020). Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age. *First Monday*. <https://doi.org/10.5210/FM.V25I7.10842>
- Rodelo, M. K., Montero, P. M., Vanegas, W., y Martelo, R. J. (2021). Metodología de investigación acción participativa: Una estrategia para el fortalecimiento de la calidad educativa. *Revista*

- de Ciencias Sociales (Ve), XXVII(287-298). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844020306691>
- Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., y Labraña, J. (2022). Liderazgo en el gobierno universitario e innovaciones en la docencia: una revisión de la literatura. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, XIII, 102–123. <https://doi.org/10.22201/iissue.20072872e.2022.36.1186>
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., y Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2020.120597>
- Sharpe, D., Benett, S., y varga, T. (2022). Fostering a culture of radical technological innovation within the boundaries of the educational system in higher education. *Handbook of Digital Higher Education*, 339–350. <https://doi.org/10.4337/9781800888494.00038>
- Sinaga, D. (2020). *International Journal of Innovation, Creativity and Change. Science*, 13, 1–11. <https://qr.cd.org/3VO9>
- Sivakumar, A. (2020). Developing the next generation learners in this digital era: Vol. II (Issue November). <https://qr.cd.org/3VOD>
- Tafur, R. M., y Soria-Valencia, E. (2021). Aprendizaje y buenas prácticas sobre la pandemia en educación superior en Perú. *Red de Apoyo a La Gestión Educativa*, 164–184. <https://ddd.uab.cat/record/258558?ln=ca>
- Tavakoli, M., Faraji, A., Vrolijk, J., Molavi, M., Mol, S. T., y Kismihók, G. (2022). An AI-based open recommender system for personalized labor market driven education. *Advanced Engineering Informatics*, 52, 101508. <https://doi.org/10.1016/J.AEI.2021.101508>
- Tosheva, N., y Abdullaeva, G. (2022). The Concept of innovation and types of innovative Technologies. *Scientific Technology*. <https://cyberleninka.ru/article/n/the-concept-of-innovation-and-types-of-innovative-technologies>
- Ulfathmi, U., Arafat, Y., y Setiawan, A. A. (2021). The Influence of Principal Leadership and Work Motivation on Teacher Performance. *Journal of Social Work and Science Education*, 2(2), 160–168. <https://doi.org/10.52690/JSWSE.V2I2.238>
- Unesco (2020). La educación durante la COVID-19 y después de ella. In *Informe de políticas* (Vol. 1, Issue 1). [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_-\\_education\\_during\\_covid-19\\_and\\_beyond\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_-_education_during_covid-19_and_beyond_spanish.pdf)
- Valdés-Morales, R. (2022). Liderazgo escolar inclusivo: una revisión de estudios empíricos. *Zona Próxima*, 36, 49–77.
- Yangali, J., Calla, K., Camacho, T., Soca, L., Cuba, N., y Ruiz, J. (2020). Implementación del programa de fortalecimiento de tutoría universitaria en la mejora de la calidad educativa en una universidad peruana. *Inclusiones*, 7. <https://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1742>
- Yuskovych-Zhukovska, V., Poplavska, T., Diachenko, O., Mishenina, T., Topolnyk, Y., y Gurevych, R. (2022). Application of Artificial Intelligence in Education. *Problems and Opportunities for Sustainable Development. BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 13(1Sup1), 339–356. <https://doi.org/10.18662/brain/13.1sup1/322>
- Zawacki-Richter, O., Müskens, W., y Marín, V. I. (2022). Quality Assurance of Open Educational Resources. *Handbook of Open, Distance and Digital Education*, 1–19. [https://doi.org/10.1007/978-981-19-0351-9\\_43-1](https://doi.org/10.1007/978-981-19-0351-9_43-1)