

# Calidad integral en la Universidad de Guayaquil: ¿realidad o utopía?

**Integral quality of University of Guayaquil: achievable or utopia?**

**Autor:**

*Econ. Javier Landívar V, MSc.*

*landivarjavier@hotmail.com*

*Universidad de Guayaquil*

---

## RESUMEN

El artículo investiga la influencia de la automatización de los procesos de la administración curricular en la calidad integral de las universidades. El proceso de requerir información -operativa, estadística, académica u otra -, a la hora de la toma de decisiones o para el servicio del estudiantado, hoy día consta de muchas limitaciones burocráticas que impiden un manejo armónico y fidedigno de la información. El objetivo principal es mejorar la calidad integral de la Universidad de Guayaquil con la implementación de estrategias de gerencia del conocimiento, acorde a los estándares internacionales de calidad ISO 9001, con los cuales se logran altos índices de satisfacción en la comunidad universitaria.

**Palabras clave:** administración curricular, calidad integral, Normas ISO 9001, automatización de procesos, satisfacción al cliente, sistemas de información.

---

## ABSTRACT

The article investigates the influence of automation of processes of curriculum management in the overall quality of universities. The process of requiring -operative information, statistics, academic or other - when making decisions or for the service of students, actually consists of many bureaucratic constraints that prevent a harmonious and reliable information management. The main objective is to improve the overall quality of the University of Guayaquil with the implementation of knowledge management strategies, in accordance with international standards ISO 9001, with which high levels of satisfaction are achieved in the university community.

**Keywords:** curricular administration - integral quality - process automation, customer satisfaction - ISO 9001 certification - information system



El gobierno ecuatoriano, en lo fundamental a través del Consejo de Educación Superior (CES), el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) y la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), labora desde hace alrededor de una década por elevar la calidad de la universidad nacional. La Universidad de Guayaquil en nada ha sido ajena al esfuerzo por cumplir tal objetivo\*. La esencia de tal labor gira alrededor del concepto de que la calidad educativa es eje central de actuación para cualquier país que busque crecer de manera sostenida a largo plazo.

La globalización ha agudizado la competitividad profesional. En el caso de Ecuador, la competitividad precisa de la adaptación del sistema universitario a las necesidades sociales y los constantes cambios que se dan hacia dentro del país, sin obviar, en modo alguno, cuanta transformación ocurre a nivel universal.

La adaptación del sistema universitario a tales ne-

cesidades requiere insistir en un enfoque holístico o integral de calidad: “una forma de vida en la que las personas tienen una actitud positiva para dar lo mejor de ellas mismas en todo lo que hacen y buscar siempre la satisfacción de sus clientes (internos y externos) a través de la mejora continua” (Vargas, 1993, p.23).

En medio de tal búsqueda de la calidad dentro del sistema universitario, se descubre la necesidad de facilitar a la comunidad académica y de investigación, acceso pleno a cuanto dato e información de carácter público, referido a la institución y su quehacer sea posible, algo no disponible hoy día. Se hace imprescindible crear un sistema que recopile, administre y entregue información oficial, fidedigna, organizada y actual; un sistema que sea la principal herramienta para la gerencia más importante de la actualidad: la gerencia del conocimiento. Ahora bien, la elaboración y puesta en práctica de un sistema con esas características tiene un costo económico no despreciable.

Las restricciones financieras que afrontan las uni-

\* Valga apuntar que, muy recientemente, tras dos años de hallarse intervenida por mandato gubernamental, en septiembre del presente año, la Universidad de Guayaquil, recibió una visita de Acreditación del CEAACES, y resultó propuesta para ser reconocida en la escala B.

versidades públicas del país, y por ende la Universidad de Guayaquil, como otras similares suyas a nivel mundial, les limitan asumir la innovación técnica y/o tecnológica en la medida ineludible. Es por ello que esas instituciones han, en no escasa medida, restringido la inversión en cuestiones ajenas a lo académico *per se*.

En el caso específico de la Universidad de Guayaquil, muchas de sus inversiones se han enfocado en dotarla de implementos indispensables para el desarrollo efectivo de la cátedra. Entre esos implementos destacan los inherentes a los centros de cómputo, los proyectores, las pantallas retractiles, entre otras.

En contraste, en la universidad no ha recibido idéntica atención un grupo de servicios propios de todas las instituciones de nivel superior, los cuales, pese a resultar extra académicos, influyen, y en ocasiones, resultan determinantes en la calidad del desarrollo de las actividades de cualquier institución del nivel superior.

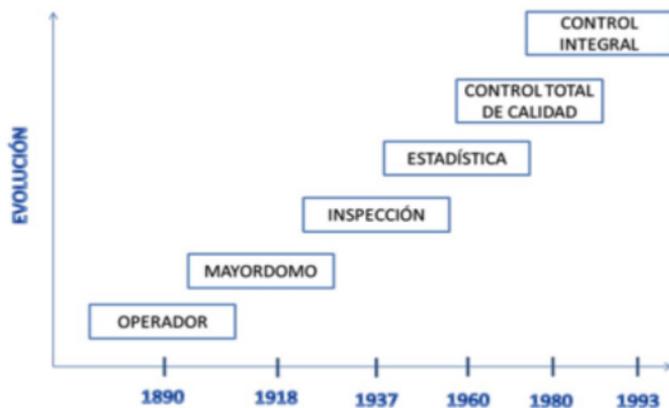
En consecuencia, se impone la búsqueda y hallazgo de alternativas que permitan hacer un uso más amplio de aquello que los teóricos actuales definen como la gerencia del conocimiento. Al respecto, Arbonés y Aldazábal (2004) indican que tal gerencia

*tiene como objetivo central conocer lo que realmente sucede dentro de las organizaciones con respecto a la necesidad de adquirir, crear y apropiarse del conocimiento para una mejor competitividad de la organización, esto (...) hace que una empresa tenga la capacidad de generar valor agregado mediante el uso del conocimiento (p.57)*

La gerencia del conocimiento implica administrar el recurso más importante de todos: la información. Una información fácil de recuperar, caracterizada por la veracidad, debe ser eficaz y fidedigna, pertinente y adecuada, inmediata y descentralizada. Asimismo, debe hallarse al alcance inmediato de cualquier integrante de la comunidad universitaria. A consideración del autor, en el caso de la Universidad de Guayaquil, la calidad de su educación solo podrá alcanzar los más altos estándares internacionales si, entre otros aspectos también muy relevantes, desarrolla y aúpa a la altura de sus necesidades y posibilidades la gerencia del conocimiento.

Una síntesis acerca de la evolución de los mecanismos para el control de la calidad a lo largo de los años, la ofrece una tesis de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Su título, "Calidad Integral". Su autor, Alfonso Gerardo Vargas Bueno. La siguiente ilustración muestra dicha evolución a lo largo de un siglo y algo más:

**Figura 1: Evolución de los conceptos de control para la calidad**



Fuente: Ospina (1993)



En la primera etapa el “Operador” era responsable de la manufactura completa del producto, principalmente artesanal. En consecuencia, le era inherente el control total de la calidad a su trabajo. En medio de la individualidad de su labor, afloraba el orgullo y la responsabilidad, porque el “sello personal” de la calidad por las tareas bien realizadas acompañara al producto. Luego, cuando muchos operarios agrupados realizaban similar labor, se necesitaba de quien supervisara su trabajo, y asumiera la responsabilidad por la calidad del producto. A ese sujeto se le denominó “Mayordomo de Control de Calidad”.

Durante la Primera Guerra Mundial, al incrementarse el número de trabajadores por mayordomo, y por ende aumentar la cantidad de productos a revisar, apareció la figura de inspectores a tiempo completo. Se inició entonces el “Control de Calidad por Inspección”. Dicha revisión o inspección se realizaba ya no por la fiscalización exacta de cada artículo sino a partir de un muestreo aleatorio de los productos.

Ya durante la Segunda Guerra Mundial, cuando surgió la producción en masa, se estableció el “Control Estadístico de Calidad”. En este caso, a los inspectores se les capacitó para el uso de herramientas estadísticas. Con ello, se bajaron los costos. Se pasó a inspeccionar solo la muestra representativa de cada lote.

Con posterioridad, y dado que los problemas, por lógica, se mantenían en determinados casos, se constituyó el “Control Total de Calidad”. En este proceso toda persona, sin importar donde trabaje o el nivel que tenga en la organización, es responsable de la calidad de su trabajo y se compromete participativamente en el aseguramiento de calidad del producto final. De alguna manera, se regresó al concepto de calidad que esgrimía el artesano del siglo XVIII: cada quien se esfuerza por hacer las cosas bien, con calidad y a la primera vez. El concepto aún hoy se mantiene, convive con el de Calidad Integral.

### Planteamiento del Problema

La investigación se realizó en la Universidad de

Guayaquil, institución de nivel superior en cual aún no existe un sistema de ingreso y acceso de información automatizado para todos los miembros de la comunidad universitaria. Hoy día los estudiantes reciben diferentes informaciones en distintos momentos. Ello, conlleva a, en ocasiones, confundirlos, y, en algunos casos, afecta la experiencia universitaria del estudiante. La transparencia de información es un requisito indispensable para la excelencia académica.

En tal sentido, nadie negará lo positivo de la libertad de cátedra, como tampoco nadie objetará los intereses individuales de los alumnos y sus preferencias por uno u otro profesor. Sin embargo, son apreciables, el ocasional manejo insatisfactorio de la mencionada libertad de cátedra, y las diferencias, e incluso en oportunidades inconsistencias, entre las formas en que manejan los syllabus un docente u otro. En contraposición, pocas veces el estudiante en la actualidad tiene posibilidades de escoger a aquel docente que pueda, o pudiera, satisfacer de mejor manera sus ritmos y tipo de aprendizaje.

Tomar las asistencias, registrar las notas áulicas durante el curso, entre otros deberes del docente, son acciones que ocupan, relativamente, un tiempo precioso a estos, sobre todo en aquellos casos que superan los 40 alumnos por aula. Ello merma un valioso tiempo de cátedra y a la larga podría afectar significativamente el aprendizaje de los estudiantes.

El autor de este documento considera que las evaluaciones de los estudiantes, deben ser automatizadas y evaluadas en distintos tiempos. Al tener en cuenta, quien realiza la evaluación y su desempeño anterior o posterior, se puede evaluar al objeto de evaluación más holísticamente, preocupándose por el ser humano íntegro y no por sus desempeños específicos al momento de la evaluación.

En la Facultad de Ciencias Económicas actualmente no existe ningún sistema de información automatizado para ingreso y posterior revisión de la información. Ello limita los procesos de administración curricular y su difusión hacia los distintos integrantes de la comunidad universitaria e incide negativamente en la calidad integral.

## Formulación del Problema

¿Cómo asimilarían directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Ciencia Económicas la automatización de los procesos de administración curricular para una calidad integral?

La muestra está constituida por una selección de directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil. En total fueron 5 directivos, 127 docentes, 1864 estudiantes y 24 de personal administrativo, como se lo puede apreciar en el cuadro a continuación:

Tabla 1.1: Población de la Facultad de Ciencias Económicas

POBLACIÓN DE LA FCE UG	NÚMERO	Porcentaje
DIRECTIVOS	5	1%
DOCENTES	127	9%
ESTUDIANTES	1864	88%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	24	2%
<b>TOTAL DE POBLACIÓN</b>	<b>2020</b>	<b>100%</b>

Fuente: Facultad de Ciencias Económicas (2015)

## Resultados de la investigación y Discusión

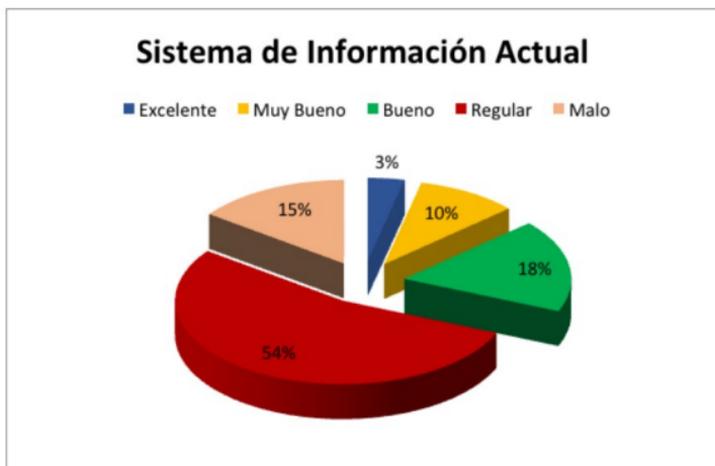
Figura 2: Antigüedad de los encuestados



Fuente: Datos de las Encuestas



Figura 3: Percepción del sistema actual de información



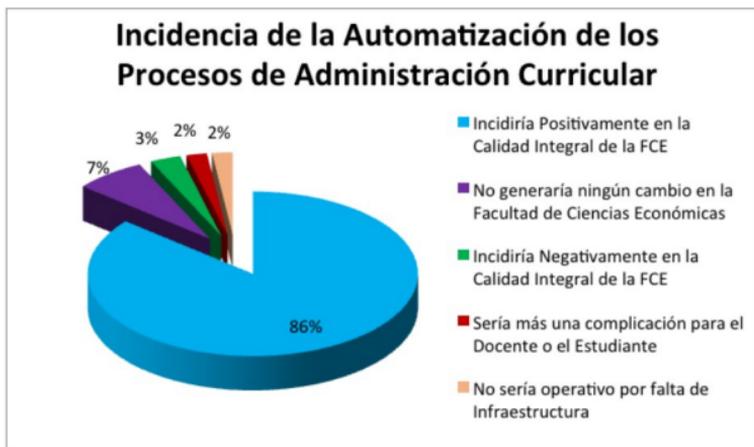
Fuente: Datos de las Encuestas

Figura 4: Programas que la comunidad universitaria considera prioritarios



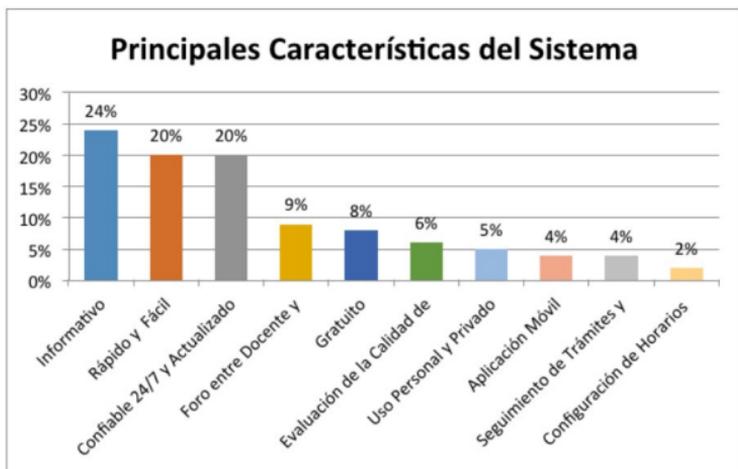
Fuente: Datos de las Encuestas

Figura 5: Incidencia de la automatización de los procesos en la calidad integral



Fuente: Datos de las Encuestas

Figura 6: Características prioritarias que debe cumplir el sistema



Fuente: Datos de las Encuestas



- Aproximadamente el 70% de los informantes concuerdan en que el actual sistema de información en la Facultad de Ciencias Económicas carece de muchos de los procesos que se consideran en esta investigación, así como que ello afecta su experiencia universitaria.
- Más del 75% de los encuestados aseveran que automatizar los procesos de administración curricular sería muy positivo para la Facultad.
- El 70% de los informantes prefieren obtener información concerniente a la entidad en la cual estudian, laboran o dirigen de un sistema automatizado de información.
- El 64% de las personas que desean utilizar el sistema automatizado de información consideran que

este debe ser informativo, rápido, confiable y sencillo.

- Más del 85% de los encuestados afirman que la automatización de los procesos de administración curricular incidiría positivamente en la calidad integral de la Universidad de Guayaquil.

## Conclusiones

Los resultados de las Encuestas aplicadas, permiten afirmar que directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Ciencia Económicas, asimilarían con interés muy favorable la automatización de los procesos de administración curricular, en aras del logro de una calidad integral.

## Referencias bibliográficas

---

- ASAMBLEA CONSTITUYENTE (2008), "Constitución Política de la República del Ecuador". Ecuador
- BELLÓN, Luis (2001), *Calidad Total; Qué la promueve, Qué la inhibe*. México. Panorama Editorial.
- BOIX, Salvador (2001), *La Norma ISO 9001*, México, Editorial Gestión 2000.
- BRACHO, Teresa (2009), *Innovación en política educativa: escuelas de Calidad*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. México
- CIDEM, SOLUZIONA (2000), *La Norma ISO 9001 del 2000*. México, Editorial Gestión 2000
- CHIAVENATO, Idalberto (2000), *Administración. Proceso Administrativo*. McGraw-Hill 3ra Edición.
- CHIAVENATO, Idalberto (2002), *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw-Hill
- CUYA, Fernando (2010), *Calidad relativa integral*. Editorial Avance. Colombia
- FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, Universidad de Guayaquil (2010), "Plan Estratégico 2010 - 2015", Digráfica S.A. Ecuador
- FERNÁNDEZ, Francisco (2005), *Albert Einstein / Ciencia y conciencia*. Ediciones de Intervención Cultural
- FRAILE, Fermín (2001), *Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001:2000 (5ta Edición)*, FC Editorial
- GACEL, Jocelyne (2007), *Calidad y Educación sin Fronteras*. Guadalajara México.
- SACRISTÁN, José (2000), *La pedagogía por objetivos: Obsesión por la eficiencia*, Ediciones Morata, 10ma Edición.
- VALENZUELA, Edgar (2004), *Sistema de Información para una Consolidadora de Carga Aérea*. Instituto Politécnico Nacional. Mexico
- VARGAS, Luis (1993), *Evaluación de la calidad en la atención en salud. Un estudio de caso*. Editorial Colombia
- VAN DEN BERGHE, Wouter (1998), *Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación*, Revista Europea de la Formación Profesional.