

17

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO. CASO UNIANDES, QUEVEDO

IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ACCORDING TO ISO STANDARD. UNIANDES, QUEVEDO CASE

Danilo Augusto Viteri Intriago¹

E-mail: uq.daniloviteri@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8250-6432>

Dionisio Vitalio Ponce Ruiz¹

E-mail: uq.dionisioponce@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5712-4376>

Lisenia Karina Baque Villanueva¹

E-mail: uq.liseniabaque@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7886-8094>

Gilma Nelly Rivera Segura¹

E-mail: uq.investigación@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1312-5446>

¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Viteri Intriago, D. A., Ponce Ruiz, D. V., Baque Villanueva, L. K., & Rivera Segura, G. N. (2021). Implementación del sistema de gestión de calidad según norma ISO. Caso UNIANDES, Quevedo. *Revista Conrado*, 17(S2), 129-134.

RESUMEN

Los procesos de ordenamiento institucional y la gestión de las universidades han constituido una realidad muchas veces trabajada por los investigadores educativos. El objetivo de esta investigación se concreta en: determinar las experiencias y buenas prácticas organizativas que han permitido la implementación de un sistema de Gestión de la calidad bajo Norma ISO 9001 en la Universidad UNIANDES Quevedo. Para la realización del proceso investigativo se asumió un enfoque Cualitativo-Cuantitativo, con un alcance descriptivo propositivo, mediante el empleo de métodos como el sistémico, el inductivo-deductivo y la modelación. El principal resultado se concretó en sistema de direccionamiento estratégico y sus acciones para instaurar el sistema de gestión de calidad (SGC) en la institución.

Palabras claves:

Calidad, Normas ISO, Gerencia, estrategia.

ABSTRACT

The processes of institutional organization and management of universities have been a reality many times worked on by educational researchers. The objective of this research is: to determine the experiences and good organizational practices that have allowed the implementation of a quality management system under ISO 9001 at UNIANDES Quevedo University. In order to carry out the research process, a qualitative-quantitative approach was assumed, with a descriptive-propositive scope, through the use of methods such as systemic, inductive-deductive and modeling. The main result was the strategic direction system and its actions to establish the quality management system (QMS) in the institution.

Key words:

Quality, ISO standards, management, strategy.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación discurre por los intersticios de la gestión institucional universitaria, en función del logro académico de los estudiantes que se forman en ellas. Entendiéndose que a nivel universitario, la gestión de sistemas que aseguren la acreditación de carreras y programas, esta muy relacionada con un entorno vivencial o escenario institucional capaz de propiciar un clima universitario adecuado para la formación de los estudiantes. El foco principal ha estado dirigido a revelar la trascendencia que para la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Sede Universitaria UNIANDES Quevedo, tiene el desarrollo durante los últimos tres años de un proceso de asesoría, e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001.

En el mundo actual, los sistemas de calidad han conformado una lógica, que va de forma sistémica, asegurando la mejora y la transformación del accionar de los sistemas institucionales. Asumir investigaciones endógenas o exógenas que potencien la implementación de tales sistemas, se ha convertido en una práctica de las universidades que buscan la excelencia, ello ha permitido que muchas mejoren sus rankings y sus servicios educativos.

Si bien es cierto que existe un amplio debate en relación a la asunción de sistemas de control empresarial en los sistemas universitarios, la valoración de los procesos de implementación de los sistemas de gestión de la calidad universitaria, se han ido estandarizando en las investigaciones sobre la gestión de las instituciones de educación superior. Tanto es así que:

Constituye un gran reto para las instituciones de educación superior la implementación, certificación y el seguimiento de sistemas de gestión de la calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001. Considerando que uno de los aportes significativos de la Norma ISO 9001 es el diseño de un SGC basado en principios de gestión de la calidad, se espera una nueva forma de hacer las cosas, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, o bien, de los usuarios. (Cabrera, 2005; Hernández, Arcos, & Sevilla, 2013; González & López, 2014).

Es por lo antes expuesto que, a nivel del pensamiento y la práctica gerencial universitaria, cada vez se pregunta con más fuerza sobre términos como Normas de Calidad, FQM, Normas ISO, entre otras.

¿Qué es un sistema de gestión de la calidad (SGC)? Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus

procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. ¿qué beneficios tiene trabajar con un SGC? – Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece. – Atención amable y oportuna a sus usuarios. – Transparencia en el desarrollo de procesos. – Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes. – Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones. – Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos. – Adquisición de insumos acorde con las necesidades. – Delimitación de funciones del personal. – Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente – Aumento de la productividad y eficiencia – Reducción de costos – Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo – Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas. (Yañez, 2008)

Es notorio que los debates sobre la valía o no de los SGC, en los entornos universitarios, no se agota con este trabajo y aun condiciona muchos estudios en el ámbito teórico, metodológico y axiológico; en tal intención reflexionar sobre la implementación de normas como las ISO en el sector educativo, se proyecta como una gran oportunidad de agregar valor a los espacios creados en la universidad. En la capacidad de comprender por parte de la gerencia y de los miembros de la comunidad universitaria de esta oportunidad, radica uno de los ejes o pilares del carácter proyectivo transformador de las Instituciones de la Educación Superior.

El estudio inicial de aproximación a la realidad universitaria, realizado desde un enfoque complejo condujo al equipo de trabajo a emplear su experticia en el análisis multifactorial de la gestión institucional y permitió conocer aspectos tales como: la visión de los miembros de la comunidad universitaria en relación al carácter fragmentado de los procesos institucionales y la necesidad de darle a estos una integralidad; así también se pudo establecer la contradicción existente entre la aspiración gerencial a una institucionalidad universitaria cada vez más robusta, frente a prácticas de atención y solución de conflictos, o enfrentamiento a riesgos, muchas veces improvisada.

Por lo antes expuesto, se puede considerar que la investigación presentada nace de las problemáticas encontradas, asumiendo de forma creativa los estudios desarrollados en la preparación de la Universidad UNIANDES, sede Quevedo, para sus procesos de acreditación académica y que han conducido a sus directivos a optar por la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el Estándar ISO 9001. Siendo regido el proceso investigativo por encontrar respuesta al problema ¿Cómo asegurar los espacios de gestión institucional universitario para el

logro de la calidad educativa en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, extensión Quevedo?

MATERIALES Y MÉTODOS

La búsqueda ha estado direccionada desde un enfoque cuali - cuantitativo, a tenor de la complejidad de fenómeno objeto de estudio. Se han considerado los análisis documentales requeridos y el estudio de campo, asume a la universidad UNIANDES, en su sede Quevedo, como contexto investigativo.

El tipo de investigación ha sido descriptiva- propositiva, y ha estado gestada desde la investigación acción participativa.

Los métodos utilizados han sido, el sistémico, la modelación, el analítico sintético entre los más destacados, para la determinación de la información contextual, se procedió al empleo de la Guía de Observación, sobre los principales indicadores de la calidad universitaria y se realizaron encuestas y entrevistas a los miembros de la sede Quevedo, revelando las principales problemáticas que afectan a esta institución.

RESULTADOS

En relación con las visiones existentes con respecto a los procesos de gestión institucional universitaria, afloran las nociones de Responsabilidad social empresarial y responsabilidad social universitaria, las cuales a consideración de (Serrano, 2012) se constituyen en "... se presenta un análisis que abarca el enfoque que se le ha dado a la responsabilidad social como elemento importante a considerar dentro del ámbito educativo y a nivel organizacional para contribuir al logro del desarrollo económico y social."

La aproximación a la norma ISO y sus múltiples versiones con la finalidad de entender su posible trascendencia para el contexto universitario, permite observar lo planteado por Fonseca, quien considera:

Con el análisis de la incidencia de las normas ISO 9000, se pretende llevar a cabo un estudio de verificación de tener la ISO como un sistema de gestión de calidad. Esto conlleva a una aproximación con relación a esfuerzos de tiempo y costos en el diseño, implementación y certificación de las empresas y observar su comportamiento en cuanto a cumplimiento de los estándares; y a la eficacia y aplicabilidad real del sistema a todo tipo de organización. (Nolla, 2004; Fonseca, 2012; Ricardo et al. 2018).

De otro modo sobre la problemática estudiada gravita lo que considera Yzaguirre "La interrelación académica entre los niveles educativos es una cuestión de calidad

poco abordada por los diferentes programas y proyectos emprendidos en los países de Latinoamérica," (Peralta, 2005) En su valoración subyace, el carácter complejo del desarrollo institucional en las universidades.

Al discutir los diversos modelos de gestión de calidad universitaria, se consignan para la educación superior los siguientes:

- Modelo del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral, propuesto originalmente por Norton y Kaplan (2000).
- El Modelo de Excelencia EFQM, de European Foundation of Quality Management, (EFQM) o Fundación Europea de Gestión de la Calidad. (2010).
- Modelo de las Normas ISO 9000 y relacionadas, del International Standard Organization.
- Modelo de CONEACES, del Perú, aplicable a instituciones de educación superior no universitarias. (2009).
- Modelo de CONEAU, del Perú, Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria ((Konja & Tupia, 2014)

En algunos contextos organizacionales, se habla de Calidad total, Just a Time y otros modelos al respecto es valioso lo planteado por Jijón y Anastasio (2018), que aproximan sus valoraciones sobre la Gestión total de la calidad, lo cual, si bien puede ser una aspiración, requiere una actuación coordinada y eficiente de los actores universitarios.

La Calidad es fundamental para que las organizaciones puedan obtener resultados. En la historia, la calidad ha evolucionado de tal manera que en la actualidad se han desarrollado algunas filosofías, entre ellas la Gestión Total de la Calidad (TQM), para permitir a las organizaciones cumplir con su propósito.

Sin embargo, como toda filosofía, TQM requiere de modelos y lineamientos que permitan ser asumidos por las organizaciones y obtengan los beneficios que esperan. Uno de esos modelos es la norma ISO 9001, la más reconocida a nivel mundial, que promueve beneficios a través del cumplimiento de los requisitos de esta norma y la mejora continua del sistema de gestión de calidad. (Jijón A & Anastasio M, 2018)

Otro elemento considerado en el estudio realizado y que es significativo es la manera en la cual la versión de la Norma ISO 9001: 2015 ha venido expandiéndose en las certificaciones o acreditaciones universitarias. En este sentido es interesante considerar lo expuesto por

Fontalvo y de la Hoz para quienes el trabajo en las universidades desde standares y normas va adquiriendo cada vez más relevancia.

(Como los lineamientos de acreditación de alta calidad del MEN-Colombia), se puede responder a las necesidades y expectativas de los clientes en una institución universitaria. Siendo pertinente con las necesidades de formación de los estudiantes para que puedan intervenir en la sociedad de forma exitosa y responder a las necesidades de las partes interesadas. 2) Es determinante que se gestione el conocimiento asociado a todos los procesos, procedimientos, instructivos y se desarrollen panoramas de riesgos de tal forma que se tomen las acciones que contribuyan a la consecución de los objetivos y metas ligadas al direccionamiento estratégico del sistema de gestión de la calidad. (Fontalvo & De la Hoz, 2018)

“La Universidad es una empresa de servicios que sugiere no solo la intangibilidad del resultado sino la complejidad de su proceso de elaboración. La calidad precisa de una especificación clara del producto deseado.” (Mendieta, 1999) Desde este punto de análisis observar la posibilidad de construir nuevos escenarios universitarios, más que una oportunidad es una vía para perfeccionar los servicios que permiten formar profesionales de calidad

Para algunos académicos e investigadores “La gestión de la calidad universitaria plantea la necesidad de un nuevo proceso educativo, fundamentado en los principios de excelencia, calidad y pertinencia, lo cual implica que la Educación Superior debe ser perfeccionada...” (Oquendo L, Olivares D, & Garcia L, 2016) Es esto expresión de la interrelación existente entre gestión y resultados de los procesos universitarios.

Al igual que en los sectores comerciales y productivos, la competitividad ha tocado las puertas del sector educativo. El llamado al sector universitario es a replantear sus procesos y adaptarse a las necesidades del mercado actual. Uno de los mecanismos que puede contribuir con este mejoramiento, son los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). Estos sistemas se definen como una compilación de normas, que toda organización en búsqueda de mejora continua debe aplicar para proyectar un mejoramiento integral. Actualmente los centros de educación superior han iniciado procesos de implementación de los SGC, esto con el propósito de dar un nuevo direccionamiento a las instituciones universitarias. (Hernández, Martínez, & Rodríguez, 2017)

Productos y lógicas sistémicas resultantes

Direccionamiento estratégico - operativo para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Sede UNIANDES Quevedo



Figura 1. Direccionamiento Estratégico - Operativo del Sistema de Gestión de la Calidad

Este mapeo del Direccionamiento Estratégico y Operativo para alcanzar resultados de excelencia en los procesos de certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en Norma ISO 9001 que se implementa en la Sede UNIANDES Quevedo. Se evidencian resultados favorables que se concretan en:

- I. la existencia de un sistema de ordenamiento de procesos y resultados que permite valorar la marcha de la gestión en la institución
- II. El sistema implementado asegura procesos sistémicos de análisis sobre pertinencia educativa, diseño de las mallas curriculares, los syllabus y las dinámicas de clases.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En primer lugar, ha de destacarse la trascendencia que representa organizar un sistema de gestión de calidad con base en la Norma ISO 9001, dado que ello fortalece a la gerencia de la universidad UNIANDES Quevedo, para ejercer su trabajo proyectivo en función de asegurar la formación profesional integral de sus estudiantes.

El desarrollo de los modelos, reglamentos e instrumentos de medición, control y mejora de los procesos universitarios. iii) Debido a la cantidad de información generada en el proceso y los cambios que se producen entre los artefactos debido a la modificación y la relación entre ellos, se hace necesario contar con un sistema de información que permita gestionar el proceso como un todo y de esta manera, establecer distintos escenarios previos a la toma de decisiones. (Icarte & Labate, 2016)

El estudio realizado ha logrado establecer procesos, variables, indicadores y lógicas de actuación, que le dan solidez al sistema universitario en la sede UNIANDES Quevedo. Lo cual inscribe a esta institución en las corrientes postmoderna de tratamiento de la gestión universitaria.

Las variables más influyentes en la gestión universitaria se concentran en la infraestructura y la gestión de la información; las de mayor efecto en los procesos y los recursos humanos, de manera que la generación de capacidades desarrolladas por la infraestructura se refleja en el desempeño de los procesos y estos también pasan por la gestión de la información y el desempeño de los recursos humanos. (Veliz-Briones, Alonso-Becerra, Fleitas-Triana, & Alfonso-Robaina, 2016)

Como se observa tanto en el planteamiento como en los resultados alcanzados, la sede UNIANDES Quevedo, ha ido instaurando una lógica sistémica que respeta la tendencia universal, pero al mismo tiempo parte de sus características institucionales para proyectar su entorno educativo y consolidar sus dinámicas formativas profesionales.

Es notorio que los resultados del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en la sede UNIANDES Quevedo, se asocian a la visión institucional coincidente con los criterios de Llinás y Solé "...la dirección estratégica universitaria y los sistemas de toma de decisiones, con el uso eficaz de las herramientas de gestión para la calidad de los servicios universitarios, en el actual contexto de cambios en que las IES están sometidas." (Llinás Audet, Giroto, & Solé Parellada, 2011)

En relación a las gestiones y direccionamientos estratégicos valorados durante los estudios realizados, la sede UNIANDES Quevedo, ha concretado una definición de calidad y unos objetivos de calidad que son coincidentes y amplían en la práctica la forma en que Ferrer y Pelekais plantean este asunto. "El aseguramiento de la calidad en las universidades, debe convertirse en una estrategia de gestión y mejora como forma de respuesta a la necesidad de estudios con pertinencia sobre la realidad circundante," (Clemenza, Ferrer, & Pelekais, 2005)

El hecho de contar con valoraciones conceptuales, estudios empíricos, sobre la realidad universitaria y su gestión en la sede UNIANDES Quevedo, se proyecta además como una forma de empoderamiento de los actores profesionales tanto de la gerencia como del claustro docente, de modo que desde esta lógica sistémica, se impacte en aspectos esenciales de los procesos sustantivos, dígame: los procesos de planificación académica, los procesos de dinámica académica y los de evaluación de los aprendizajes; así también el mantener una perspectiva de calidad y de búsqueda de la excelencia permite el empoderamiento profesional de estudiantes y docentes en ámbitos como: Investigación, Vinculación con la sociedad y Titulación.

CONCLUSIONES

Los estudios teóricos muestran que existe una interrelación entre categorías como gestión universitaria, sistemas de calidad y desarrollo humano de los actores universitarios. El debate sobre la necesidad de proyecciones institucionales que reconozca como esencial la implementación de Normas internacionales está abundantemente respaldada en los textos que el equipo investigador consulto. Por ello se puede afirmar que en la universidad el empleo de sistemas de gestión de calidad amparado en la norma ISO, es una posibilidad que considerar para perfeccionar la gestión institucional.

El estudio ha permitido valorar el desarrollo de la investigación acción participativa generada en relación con los procesos de implementación de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad UNIANDES Quevedo, en apego a la Norma ISO 9001. Se puede afirmar que el colectivo académico y demás actores del proceso universitario han transitado con éxito por los procesos de implementación previstos.

Se cuenta con una memoria documental de los procesos de implementación del Sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001, que permitirá socializar estos resultados en las sedes que sean seleccionadas a nivel nacional para darle continuidad a este proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabrera, V. A. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista iberoamericana de Educación*, 36(12), 1-7.
- Clemenza, C., Ferrer, J., & Pelekais, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 55-83.
- Fonseca, F. R. (2012). Incidencia de la norma ISO 9000 en Colombia y en algunas empresas en el mundo. *Revista Ciencias Estratégicas*, 20(27), 149-159.
- Fontalvo, T. J., & De la Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44.
- González, K. V., & López, J. M. T. (2014). Responsabilidad Social Universitaria. Apuntes para un modelo de RSU. *Revista de comunicación*, (13), 84-117.
- Hernández, G., Arcos, J. L., & Sevilla, J. J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, (39), 81-115.
- Hernández, H., Martínez, D., & Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Revista Espacios*. 38(20), 1-10
- Icarte, G. A., & Labate, H. A. (2016). Metodología para la revisión y actualización de un diseño curricular de una carrera universitaria incorporando conceptos de aprendizaje basado en competencias. *Formación universitaria*, 9(2), 03-16.
- Jijón, A. F., & Anastacio, M. M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 123-135.
- Konja, A. F., & Tupia, A. H. (2014). La norma ISO 9000 y el Sistema de Gestión de la Calidad. *Quipukamayoc*, 22(41), 31-39.
- LLinás Audet, F. J., Giroto, M., & Solé Parellada, F. (2011). La dirección estratégica universitaria y la eficacia de las herramientas de gestión: el caso de las universidades españolas. *Revista de Educación*, 355, 33-54.
- Mendieta, F. P. (1999). Calidad total en la enseñanza universitaria. *Dirección y Organización*, (21), 1-9.
- Nolla Cao, N. (2004). Instrumento para la evaluación y certificación del diseño curricular. *Educación médica superior*, 18(3), 1-11.
- Oquendo L, D. L., Olivares D, Y. R., & Garcia L, A. P. (2016). Gestión de la calidad universitaria en la Facultad de Ciencias Médicas General Calixto García. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 30(3), 580-590.
- Peralta, L. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000 en México. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3(1), 421-431.
- Ricardo, J. E., Villalva, M. I. M., Padilla, Z. A. O., & Hurtado, L. A. C. (2018). Filosofía de la comunicación, complemento necesario en el aprendizaje de las Ciencias Sociales. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 3(2), 39-52.
- Serrano, M. M. (2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 102-119.
- Veliz-Briones, V. F., Alonso-Becerra, A., Fleitas-Triana, M. S., & Alfonso-Robaina, D. (2016). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. *Revista Electrónica Educare*, 20(3), 466-482.
- Yañez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*.