

## Análisis del proceso de cambio. Modelo de gestión basado en la calidad y efectividad para las Universidades Públicas en la provincia de Manabí Ecuador

Mariana Bustamante Chong<sup>1</sup>, César E. Bustamante Chong<sup>2</sup> y Vanessa E. Caamaño Bustamante<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Estatal del Sur de Manabí; Manabí, Ecuador. [mariana.bustamante@unesum.edu.ec](mailto:mariana.bustamante@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup>Universidad Tecnológica ECOTEC; Guayaquil, Ecuador. [cbustamante@ecotec.edu.ec](mailto:cbustamante@ecotec.edu.ec)

<sup>3</sup>Estudiante de Finanzas y Relaciones Comerciales; Universidad San Gregorio de Portoviejo; Manabí, Ecuador. [vecaamano@sangregorio.edu.ec](mailto:vecaamano@sangregorio.edu.ec)

Recibido: 28 dic. 2020

Aceptado: 5 enero 2021

### RESUMEN

La presente investigación se orienta a la gestión de las universidades públicas de la provincia de Manabí en Ecuador, partiendo de la realidad de cambio y adaptación a las nuevas demandas, que tratan de elevar los estándares de calidad en los procesos que se gestan desde la universidad. Se resalta como elemento esencial el desafío al que deben responder si se aspira a ser instituciones exitosas en el contexto actual, siendo capaces de ofrecer más y mejor servicio formativo, mejor adaptación a los nuevos requerimientos de una sociedad que cambia rápidamente, atesorando al mismo tiempo lo mejor, lo que merece perdurar, de su misión sustantiva, de sus retos académicos, de sus estructuras y procesos centrados en una mayor calidad y efectividad. Para hacer posible e impulsar los cambios que conciernen a estas instituciones, aquellos que van al núcleo de lo que se hace, es decisivo el rol de la gestión, entendida, como la capacidad de la administración de la institución de alcanzar los objetivos institucionales en el marco que imponen las regulaciones del estado y la competencia del mercado. Lo anterior indica la importancia de la presente investigación en el contexto de prestarle la máxima atención, especialmente en tiempos en que los recursos disponibles, por limitados, deben aprovecharse con mayor efectividad en la oferta educativa y al mismo tiempo mejorar los niveles de calidad y satisfacción de las necesidades de los consumidores del servicio. Particularmente, se tomará una muestra probabilística de las universidades públicas de la provincia de Manabí Ecuador, para examinar por qué los estudios e investigaciones académicas existentes acerca de gestión de estas instituciones, no responden de forma integrada y coherente a las exigencias actuales generadas por las dinámicas propias del desarrollo del país y de la sociedad.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión de las universidades públicas; Calidad; Efectividad

### ABSTRACT

**Analysis of the change process. Management model based on quality and effectiveness for Public Universities in the province of Manabí Ecuador.** This research is aimed at the management of public universities in the province of Manabí in Ecuador, based on the reality of change and adaptation to new demands, which seek to raise quality standards in the processes that are gestated from the university. The challenge that they must respond to if they aspire to be successful institutions in the current context is highlighted as an essential element, being able to offer more and better training services, better adaptation to the new requirements of a rapidly changing society, while at the same time treasuring the best, what deserves to endure, of its substantive mission, of its academic challenges, of its structures and processes focused on greater quality and effectiveness. To make possible and promote the changes that concern these institutions, those that go to the core of what is done, the role of management is decisive, understood as the capacity of the administration of the institution to achieve the institutional objectives in the framework imposed by state regulations and market competition. The foregoing indicates the importance of this research in the context of giving it maximum attention, especially in times when the available resources, however limited, should be used more effectively in the educational offer and at the same time improve the levels of quality and satisfaction the needs of service consumers. In particular, a probabilistic sample will be taken from public universities in the province of Manabí Ecuador, to examine why existing academic studies and research on the management of these institutions do not respond in an integrated and coherent way to the current demands generated by the dynamics specific to the development of the country and society.

**KEYWORDS:** Management of public universities; Quality; Effectiveness

### INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se reconoce la contribución de las universidades en el desarrollo de la economía, por formar profesionales, generadores de empleo y producción contribuyendo a incrementar el ingreso nacional.

Atendiendo a las universidades públicas y en específico a las Universidades de la provincia de Manabí, es pertinente reconocer los planteamientos recogidos en la Constitución de la República del Ecuador del 2008, que plantea: que la educación debe responder a intereses públicos, y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos, además de exponer la finalidad del Sistema de Educación Superior, como la formación académica y profesional con visión científica y humanista. Partiendo de estos supuestos se analiza la calidad y efectividad del sistema educativo de las universidades públicas de Manabí, y su desenvolvimiento y gestión en el proceso del Sistema de Educación Superior, reconociendo la existencia de falencias dentro del proceso para la gestión educativa, lo que en la actualidad no permite disponer de capacidades educativas como la plataforma académica, y laboratorios de informática, que garanticen una mejor calidad en la enseñanza estudiantil. Aspectos que actualmente se agudizan por las circunstancias adversas de la emergencia sanitaria del coronavirus y las carencias de los alumnos en cuanto a los recursos tecnológicos para lograr una educación a distancia. El contexto y la realidad requieren de una mirada estratégica que posibilite la gerencia de un cambio para la adaptación a las nuevas demandas y exigencias, con una posibilidad de cambio enfocada en la calidad y efectividad del sistema educativo, con estándares de calidad superiores para todos los procesos que se producen en la universidad.

Por todo ello es necesario un cambio en la manera de gestionar este proceso de forma científica, integral y holística en sus tres ejes esenciales de; investigación, docencia y vinculación con la sociedad, como adaptación a la demanda existente. Es preciso además que la investigación sea la base para el desarrollo de la docencia y con ello que se incremente la producción científica, como también es importante contar con un sistema de valores compartidos que conformen la cultura de la comunidad universitaria de las universidades públicas de la provincia de Manabí, que permita obtener estándares de comportamiento más adecuados y eficientes, como universidades inmersas en una sociedad global del conocimiento. Estos aspectos también resultaron deficientes en evaluaciones realizadas en diciembre del 2019 por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) a las Universidades públicas de la provincia de Manabí.

El tema que se aborda, Análisis del proceso de cambio. Modelo de gestión en las universidades públicas de Manabí, basado en la calidad y la efectividad que debe tener la educación superior en el contexto ecuatoriano, se ha venido tratando hasta la actualidad con un enfoque reduccionista, que ha considerado como único aspecto la vinculación universitaria. Sin embargo, en la presente investigación se pretende abordar el modelo de gestión basado en la calidad y la efectividad universitaria a partir del debate teórico actual que considera su tratamiento desde un enfoque sistémico, estratégico, holístico e integrador de todas las funciones y procesos de las universidades, que admitan la alineación de sus objetivos estratégicos, direccionados hacia la búsqueda de respuestas o soluciones pertinentes, que respondan de forma efectiva y responsable a las necesidades de la sociedad. Que a su vez tengan como base los estándares básicos de calidad sugeridos por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) y las normativas existentes para ello.

Para lograr mayores niveles de rentabilidad y crecimiento, las Universidades públicas del Ecuador, deben comprometerse a realizar una conveniente gestión administrativa, asimismo suministrar un marco de las diferentes labores, implicando técnicas y herramientas administrativas para que a través de ellas se puedan tomar disposiciones apropiadas, fundadas en información evidente y honesta, alcanzando ascendentes niveles de rentabilidad y crecimiento.

Las universidades públicas, en Ecuador, cruzan una confusa problemática en cuanto interior y exteriormente, por tanto, las universidades de la provincia de Manabí Ecuador no son la excepción, provocando que no tengan un buen desenvolvimiento y necesiten estabilidad en el sistema educativo. En cuanto a la problemática interior se detectan escasez de organización, aplazamientos tecnológicos, falla en la capacitación del personal y escasez de capitales financieros, y el exterior falta de dirección al financiamiento y competitividad. Si se realiza un análisis de la importancia administrativa interna y externa, se observa que el punto clave es la administración interna, y que, en un sinnúmero de ocasiones no se le da la calidad necesaria, repercutiendo en los resultados. Es así que, para el desarrollo de la institución es trascendental crear ventaja competitiva, y que de por sí, no es fácil lograr.

En relación a la calidad en las IES, (Alexy., 2015) plantea (...) La gestión de calidad en las universidades públicas y privadas, es un instrumento para justificar los conocimientos administrativos y académicos fundamentados en el cumplimiento de sus cimientos básicos como docencia, investigación y extensión, agrupados a las enseñanzas universitarias empleando la mejora continua. Es así que, la universidad debe poseer una política de calidad, fundamentada en la guía del sistema de gestión de calidad, basada en sus procesos de acuerdo a la distribución eficaz de los organigramas gerenciales aplicado a las políticas universitarias, colocados a los principios, valores, para brindar una formación académica.

El objetivo del presente trabajo es determinar el análisis del proceso de cambio. Modelo de gestión basado en la calidad y la efectividad para las universidades públicas en la provincia de Manabí Ecuador.

## METODOLOGÍA

En el trabajo investigativo “Análisis del proceso de cambio. Modelo de gestión basado en la calidad y efectividad para las Universidades Públicas en la provincia de Manabí Ecuador”, se pretende realizar un análisis descriptivo, estadístico que permita conocer las características de la población estudiada, donde el investigador juega un rol fundamental en su posición neutral, para que no existan sesgos en la información y permita adentrarse y conocer la magnitud del fenómeno estudiado.

Para la recolección de la información necesaria se utilizarán como instrumento científico, la encuesta. La información recolectada se procesará de manera organizada y sistematizada, permitiendo así el análisis y las representaciones gráficas, para llegar a conclusiones pertinentes en la investigación (Rodríguez et al., 2016).

Para efectuar la investigación sobre el tema de: “Análisis del proceso de cambio. Modelo de gestión basado en la calidad y efectividad para las Universidades Públicas en la provincia de Manabí Ecuador, se consultará con los cuatro rectores de las universidades públicas de Manabí, explicándole la importancia y relevancia de solucionar la problemática existente en el proceso educativo, además de solicitarle que la investigación sea socializada con todos los directivos, docentes y administrativos de éstas universidades, para su comprensión, y apoyo en el desarrollo de la misma.

No obstante, antes de aplicar los instrumentos para la recolección de los datos, se le explicará a los implicados el proceso de investigación a desarrollar, la importancia de su participación y la veracidad que se requiere en la información.

El procesamiento de la información se registrará bajo los principios éticos de registrar la información según los datos reales obtenidos en las encuestas, solo serán procesadas las que no cumplan con sus requerimientos.

Además, en el caso de la información consultada, analizada y redactada, se hará bajo los principios éticos de respeto, con el debido reconocimiento de autoría.

La población que se considera para el siguiente trabajo es:

La provincia de Manabí Ecuador cuenta con cuatro universidades públicas con un total de 610 funcionarios.

INSTITUCIÓN	NUMERO DE FUNCIONARIOS
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM)	95
Universidad Técnica de Manabí (UTM)	240
Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM)	120
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM)	155
Total	610

Tabla1: Instituciones de Educación Superior de la provincia de Manabí

Por lo tanto, el universo del trabajo utilizado corresponde a la sumatoria del total de los funcionarios que laboran en las universidades públicas de la provincia de Manabí Ecuador.

El tamaño de la muestra que se tomara es de 370 funcionarios que laboran en las oficinas en las diferentes coordinaciones administrativas de las Universidades Públicas de la provincia de Manabí Ecuador a quienes se les aplicará el cuestionario de la encuesta en relación a la formula estadística aplicada.

FÓRMULA:

Simbología:

n =Tamaño de la muestra

PQ =Varianza medida de la población (0.25)

N =Población o Universo

E =Error admisible 0.05%

K=Coficiente de corrección del error (2)

n = 370 personas

Frente al total de 1500 empleados administrativos en las 4 universidades públicas de la provincia de Manabí Ecuador a quienes se les aplica el cuestionario de la encuesta en relación al resultado de la aplicación de la formula estadística.

El tamaño de la muestra que se tomara en este caso es de 600 empleados administrativos, a quienes se les aplicará el cuestionario de la encuesta en relación al resultado de la aplicación de la formula estadística.

FÓRMULA

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q}{(K^2) (e^2) + (P \cdot Q)}$$

**Simbología:**

- n Tamaño de la muestra
- P.Q Varianza medida de la población (0.25)
- N Población o universo
- e Error admisible (0.05%)
- K Coeficiente de corrección de error (2)

$$n = \frac{(610) \cdot (0.25)}{(0.000000015625)(708) + (0.25)}$$

$$n = \frac{92.5}{(0.0000110625) + (0.25)}$$

$$n = \frac{92.5}{0.2500110625}$$

n = 370 personas

## RESULTADOS Y DISCUSION

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	126	21
No	474	79
Total	600	100

Tabla 2: Empleados administrativos de las universidades públicas de la provincia de Manabí

Se encuestó a los empleados administrativos de las universidades públicas de la provincia de Manabí, y, a la pregunta, ¿Cuenta su Universidad con un modelo de gestión basado en la calidad y la efectividad?

A esta pregunta el 21% de los empleados administrativos, indicaron que sí; el 79% No.

Según lo que indica el estudio de las encuestas se hace necesario el Análisis del proceso de cambio. Modelo de gestión basado en la calidad y efectividad para las Universidades Públicas en la provincia de Manabí Ecuador. Se afianza la importancia tanto en el aspecto de la ciencia, tecnología y al sistema social.

El determinar modelo de gestión basado en la calidad y la efectividad para las universidades públicas en la provincia de Manabí Ecuador, es insuficiente ya que, actualmente las universidades públicas abarcan un mayor campo estudiantil con respecto a las universidades particulares debería tener control aproximadamente de los niveles de productividad y de esta manera poder corregir sus debilidades para avalar una mejor contribución con respecto a las demás universidades públicas en el Ecuador, siendo necesario tener características distintivas, que permitirán la creación de ventajas competitivas a través de la tecnología, con el propósito de posesionarse en el mercado y poder superar la competencia.

La solución interdisciplinar que se dé a los problemas transversales que plantea la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible adoptada por la Asamblea General de la ONU, en la Cumbre de 2015, se deben generar desde la investigación y la innovación al desarrollo sostenible, con respuestas tecnológicas apropiadas y socialmente certificadas. (Velásquez, 2017)

Estudiosos del tema como (Lauchy, 2016) señalan que a principios del siglo XXI, la enseñanza universitaria en todo el mundo se halla sumergida en proceso de cambio, en que, la escasez de recursos para el sector público han derivado gran interés en la eficiencia con las que practican su misión las universidades, lo que ha incitado a estudios direccionados a la eficiencia y a su evaluación, dando como resultado instancias de mayores niveles de eficiencia y efectividad de los servicios públicos, y la consideración de modernas técnicas de gestión que favorezcan eficazmente al proceso de toma de decisiones. Por tanto, el factor determinante para el desarrollo económico, político y social de cualquier nación en el largo plazo es la educación considerándola como la inversión del futuro.

Por su parte según (Véliz, 2017) el Estado afín de transformar e innovar en contextos de constantes cambios, que registran toma de decisiones participativa, ágil y pertinente, para mejorar las funciones universitarias enseñanza, investigación y extensión debe cumplir con los objetivos prefijados en los marcos normativos y regulatorios mediante el estudio de la gestión universitaria siendo éste un proceso global, complejo, integrador y generador que requiere de la conjunción de principios, modelos, procedimientos, estrategias, mecanismos y estilos gerenciales, con supuestos pedagógicos, epistemológicos e ideológicos teniendo como finalidad garantizar un crecimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible de la organización, la gestión universitaria actual, sujeta a cambios y necesidades del presente siglo, exceptúa la calidad, ya que, es aspecto muy relevante en la educación superior.

Según (López, 2017), la formación de profesionales competentes capaces de enfrentar las transformaciones económicas, sociales y educacionales, y de contribuir a mantener indicadores de eficacia, eficiencia y pertinencia en una educación de calidad para todos, es el reto de la educación superior mediante la calidad.

La aparición y aprobación de una visión más profunda y metodológica en las organizaciones ha dado mayor posibilidad a los modelos de emprendimiento comunitario, centrándose en la gestión estratégica, organizacional y comunitaria, convirtiéndose en una fuerte herramienta transformadora de las organizaciones.

El trabajo integral de los directivos y el equipo de trabajo es preciso, ya que admite tramitar, desarrollar y participar este discernimiento entre las partes interesadas, estableciéndose, además, los procedimientos de capacitación necesarios para lograr un perfeccionamiento continuo en el proceso aumentando así la eficiencia y la competitividad de las empresas conjuntamente con la aplicación de estrategias.

La gestión de las universidades, el sistema universitario y el estado, trabajando en conjunto, trae consigo como resultado una gestión de calidad, que origina el desarrollo y la innovación, todas las pretensiones tienen funciones complementarias que efectuar y compromisos específicos que adjudicarse, un sistema de gestión capaz de completar estas diferentes representaciones, es la consecuencia del desafío de brindar más y mejor educación superior, actual.

Es así que, la gestión en la educación superior, admitirá el grado de aproximación a las intenciones generales, debiendo seguir ciertos modelos generales. Por un lado, entonces, deberá existir seguridad interna, en cuanto a la eficacia con que los resultados de la gestión que conducen al desempeño de la misión y los objetivos propios

señalados, y, por otro lado, deberá de existir una estabilidad externa determinada por parámetros de evaluación que son los requerimientos para la institución. En consecuencia, la gestión eficiente y efectiva de los procesos educativos y administrativos que sustentan la vida de una universidad deben ser primero puestos en su etapa presente, identificando fortalezas y debilidades, y luego diseñar instrumentos basados en teorías y metodologías que permitan las asociaciones para una gestión superior en procesos avanzados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Tabla 3: Rectores de las universidades públicas de la provincia de Manabí

El 100% indicaron los rectores de las cuatro universidades de la provincia de Manabí, que si, el diseño de un modelo de gestión logra desarrollar calidad y efectividad en las universidades públicas en la provincia de Manabí Ecuador, por lo tanto, se debería diseñar el modelo de gestión basado en la calidad y efectividad.

De lo anterior se puede expresar que los rectores como máxima autoridad de la institución tienen conocimiento de que se debería diseñar el modelo de gestión basado en la calidad y efectividad.

Los sistemas de gestión de la calidad son considerados como una organización estratégica de trabajo, orientada al logro de resultados, basado en el sistema estandarizado orientado a la gestión de calidad ISO 9001:2015, aplicados al tipo y particularidades de cada organización. La investigación direccionada constantemente a la calidad es considerada un componente que sitúa la labor universitaria en principal tendencia de este siglo.

La meta transcendental de excelencia para las universidades a nivel mundial, es la gestión institucional que, conjuntamente con el rol social que desempeñan en sus funciones de formadores de profesionales, productoras y difusoras del conocimiento, podrían lograr el mejoramiento de la calidad de los procesos individuales universitarios.

El sistema educativo ecuatoriano reconoce con cierta flexibilidad a las solicitudes crecientes de la sociedad y del mercado laboral, y que, como en la mayoría de los países de la región, hay una gran diversidad de IES de distintas ideologías, con culturas institucionales diversas y diferentes fuentes de financiamiento, se debe direccionar a la optimización de recursos humanos y financieros. Es así que, todas las universidades ecuatorianas están inmersas en corregir su sistema de gestión basada en lo que se conoce como una cultura de pensamiento estratégico.

Para (Crespo, 2017) los modelos permiten gestionar la calidad y son aplicados a escala mundial en empresas y universidades siendo estos: "Fundación Europea para la Gestión de la Calidad", 1991; el modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión Premio "Iberoamericano", 1999 y las normas ISO, desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). El modelo japonés Premio "Malcolm Deming", 1951; el modelo norteamericano Premio de "Malcolm Baldrige", 1987; el modelo europeo EFQM Premio "", permiten gestionar la calidad y son aplicados a escala mundial en empresas y universidades

Se concibe a la eficacia y efectividad como sinónimas, alternándolas, también se asocia los dos términos, ya que en algunos casos se usa efectividad ("effectiveness") para precisar eficacia ("efficacy")

Se considera para el economista a la "eficiencia" como al sistema eficiente en el momento que no hay ninguna manera de redistribución de los recursos que admitiera que alguien (o algunos) poseerían mayor bienestar o satisfacción sin que otro (u otros) disfrutaran menor bienestar o satisfacción

La eficiencia Paretiana, tiene su nombre en referencia al economista italiano que contribuyo con la teoría de comparaciones de diferentes asignaciones en la economía y sus impactos sobre el "bienestar social", siendo en la actualidad aplicada cuando existe eficiencia de asignaciones de recursos y procesos productivos que se califican en torno a la luz de asignaciones alternativas y sus consecuencias en el bienestar de la población.

Para (Driedonks, 2014) la aplicación anteriormente descrita es dura por la obligación de medir el “bienestar” o la satisfacción de las personas y de la sociedad.

El bienestar se considera el resultado de la contemplación que ha apuntalado el progreso de la teoría económica, sin embargo, no ha permitido aplicaciones prácticas en las comprobaciones de eficiencia.

Mediante técnicas y metodologías, se pretende encontrar acercamientos a la medición de bienestar. El ejemplo típico es aquel del análisis costo- beneficio que pretende descifrar el comportamiento de los individuos en los mercados y utilizar estas interpretaciones para delinear

Estrategias de valoración (directas e indirectas) para establecer valor monetario, por lo tanto, la efectividad debe su éxito al trabajo en equipo, ya que éste permite seleccionar, comercializar y optimizar la información y el conocimiento, para la toma de decisiones, beneficiando a ambas partes y conseguir el empoderamiento y seguimiento de las actividades correspondientes.

Uno de los problemas planteados con respecto a las universidades en el campo de la creación y difusión del conocimiento según (Kranich, 2016), es que, muchos contenidos online actualmente están encapsulados y empaquetados, y lo que es peor, muchos de los recursos académicos que en el pasado estaban disponibles a través de las bibliotecas, en la actualidad están cerrados.

La influencia empresarial y los constantes cambios en el discurso político, el aumento de la economía global, aceptación de nuevas tecnologías y el facilismo de copiar archivos digitales, es la consecuencia de la privatización y clasificación de información del Estado, así como también la unión de los editores de revista y modificación de leyes de copyright. Es la visión de (Kranich, Para contrarrestar el cercamiento, recuperar los bienes comunes del conocimiento. En C. Hess, & E. Ostrom, (Eds). Los bienes comunes del conocimiento,, 2016), en este contexto se desfavorece al desarrollo investigativo y la innovación, ya que se necesita acceso libre y abierto a las ideas para que prospere el conocimiento (Kranich, Para contrarrestar el cercamiento, recuperar los bienes comunes del conocimiento. En C. Hess, & E. Ostrom, (Eds)., 2016)

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	370	100
No	0	0
Total	370	100

Tabla 4: Funcionarios de las universidades públicas de la provincia de Manabí

A la pregunta, ¿Piensa que las universidades públicas de la provincia de Manabí Ecuador deben contar con el diseño de un modelo basado en la calidad y efectividad? 370 funcionarios que corresponden al 100%, contestaron que las Universidades públicas de la provincia de Manabí Si deben contar con el diseño de un modelo de gestión basado en la calidad y la efectividad el 0% manifiesta que NO.

El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) como ente evaluador externo de las universidades ecuatorianas, dentro de sus exigencias, también se orienta al aseguramiento de un servicio educativo de calidad en todos los cargos sustantivos de la educación superior, así como también en el incremento de la complacencia de los clientes internos y externos y en la ejecución de estrategias de mejora continua. El incremento en la calidad de servicios será el nuevo reto a las que deben responder las nuevas exigencias universitarias.

Para gestionar la calidad de sus procesos, la mayor cantidad de IES ha emprendido utilizar la norma ISO 9001:2015, como lo demuestran las investigaciones perfeccionadas por (Díaz, 2016), (Efimovna, 2015), (Cadena, 2016), (Fontalvo, 2018) y (Moreno Guerra, 2017).

El enfoque de gestión por procesos, es el resultado de la búsqueda de acuerdo a la necesidad de las organizaciones empresariales o de otro tipo, de lograr una mejor eficiencia, según este enfoque, el desempeño eficiente de una organización depende del nivel de eficiencia de sus procesos.

Para (Jaramillo, 2014) en una realidad se convierten los procesos, que son los elementos de los lineamientos estratégicos, los requerimientos de los clientes y del entorno.

Este tipo de gestión permite a las empresas identificar indicadores para valorar el beneficio de las diferentes actividades que se producen, siendo éstas parte de un conjunto estrechamente interrelacionado, y no solo consideradas de forma aislada (Martínez, 2014).

Entre las décadas 60 y 70 se inicia el desarrollo de la calidad en la educación superior latinoamericana, incrementándose paulatinamente en la década de los 80, y con mayor apogeo y representación prioritaria a mediados de la década del 90 según estudios destacados realizados por (Almuiñas, 2017)

Se puede plantear que la calidad es afín con el contexto actual, la identificación y él debe y puede ser de una IES, específicamente con su misión, visión, objetivos y metas prioritarias en un momento específico. El término calidad incluye gestión, toma de decisiones, sistemas, procesos, negociación, dialogo y relaciones entre representaciones internos y externos, liderazgo, trabajo en equipo, información metodologías (incluye métodos, técnicas, variables, procedimientos, indicadores o metas criterios y objetivos).

La calidad se ha transformado en un bien preciado por todos, de parte de los empresarios y los clientes. Se asume que calidad es dar al cliente la razón y lograr su satisfacción remplazando sus necesidades y expectativas, independientemente de la actividad de las organizaciones, la calidad es la meta de toda institución para los que tienen en sus planes la implementación para la inserción de modelos, sean estos organizados o no. (Llanos, 2015)

## CONCLUSIÓN

El proceso de cambio en la Universidad, enfocado en la gestión por procesos, define cambios en el accionar y desempeño de cada trabajador, que surgen por necesidad de la Universidad, para garantizar su competitividad ante las exigencias y demandas del entorno.

Es un estilo diferente en como estructurar la organización, en correspondencia a la responsabilidad y actuación de todos por una misma misión, basada en valores compartidos éticos y morales, que conformen la cultura organizacional, donde la satisfacción del cliente es el principal propósito y para ello exige de la mejora continua y transformadora de la calidad del proceso educativo.

Atendiendo a las universidades públicas, es pertinente reconocer que la educación debe responder a intereses públicos, y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos, además de exponer la finalidad del Sistema de Educación Superior, como la formación académica y profesional con visión científica y humanista.

Partiendo de estos supuestos se analiza la calidad y efectividad del sistema educativo de la provincia Manabí Ecuador, y su desenvolvimiento y gestión en el proceso del Sistema de Educación Superior, es necesario el reconociendo de la existencia de falencias dentro del proceso para la gestión educativa, lo que en la actualidad no permite disponer de capacidades educativas como la plataforma académica, y laboratorios de informática, que garanticen una mejor calidad en la enseñanza estudiantil.

Aspectos que actualmente se agudizan por las circunstancias adversas de la emergencia sanitaria del coronavirus y las carencias de los alumnos en cuanto a los recursos tecnológicos para lograr una educación a distancia, se debe visualizar estas limitaciones tecnológica y brindar resultados de acuerdo a la nueva realidad mundial - ecuatoriana

El contexto y la realidad requieren de una mirada estratégica que posibilite la gerencia de un cambio para la adaptación a las nuevas demandas y exigencias, se debe considerar como una posibilidad de cambio enfocada en la calidad y efectividad del sistema educativo, con estándares de calidad superiores para todos los procesos que se producen en las universidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Alexy., D. C. (2015). La gestión de calidad universitaria. . *Revista Nueva Gerencia.* .

2. Almuiñas, R. y. (2017). La gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior desde la perspectiva de la integración de los procesos estratégicos. . *En Gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior* , págs. 73-92 .
3. Cadena, P. (2016). Propuesta de adaptación del sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica.
4. Crespo, E. C. (2017). Un enfoque de calidad para la educación superior. En Almuiñas, José Luis, Galarza, Judith y Megret, Danieska. . *La gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior*, pp. 93-106.
5. Díaz, S. K. (2016). Experiencias en implementación de un sistema de gestión de la calidad con responsabilidad social universitaria basado en ISO 9001 (SGC) e ISO 26000 (guía de RS).
6. Driedonks, B. G. (2014). Success factors for sourcing teams: How to foster sourcing team effectiveness. *European Management Journal* vol. 32, no. 2, pp. 288–304.
7. Efimovna, S. y. (2015). Regulatory and Methodological Changes in the System of Higher Education Quality Assurance. *Mediterranean Journal of Social*, 6(4), 140-149.
8. Fontalvo, T. y. (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.
9. Jaramillo, H. (2014). BPM se está posicionando en el mundo como el modelo de gestión organizacional por excelencia. . *Disponible en <http://www.club-bpm.com/Noticias/art00112.htm>*. Kettl.
10. Kranich, N. (2016). Para contrarrestar el cercamiento, recuperar los bienes comunes del conocimiento. En C. Hess, & E. Ostrom, (Eds). *Los bienes comunes del conocimiento.*, Quito: *Instituto de Altos Estudios del Ecuador.*, 108.
11. Kranich, N. (2016). Para contrarrestar el cercamiento, recuperar los bienes comunes del conocimiento. En C. Hess, & E. Ostrom, (Eds). *Quito: Instituto de Altos Estudios del Ecuador.*, pp. 107-142.
12. Kranich, N. (2016). Para contrarrestar el cercamiento, recuperar los bienes comunes del conocimiento. En C. Hess, & E. Ostrom, (Eds). *Quito: Instituto de Altos Estudios del Ecuador.*, 107.
13. Lauchy, S. A. (2016). Indicadores de la eficiencia económico financiera en la gestión del gasto público del Ministerio de Educación Superior de Cuba. . *Ponencia presentada en el marco del X Congreso Internacional de la Educación Superior "Universidad 2016*.
14. Llanos, M. (2015). El desarrollo del Bournout y la Calidad de Vida en el trabajo. . *Congreso Internacional CLADEA. ValParaíso-Chile: Consejo*, págs. 1-15.
15. López, M. G. (2017). Acreditar la calidad en las universidades de ciencias pedagógicas: Compromiso y responsabilidad de los educadores cubanos. . *Congreso Universidad*, Vol. 6, No. 1.
16. Martínez, A. (2014). Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal. Ecobook. . *Editorial del Economist*, 156 pp.
17. Moreno Guerra, A. M. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para una institución de educación superior basado en normas internacionales.
18. Velásquez, Z. R. (2017). Educación Superior innovadora para el desarrollo sostenible. . *Retos para la Universidad Holguinera. Conferencia Inaugural VIII Conferencia Científica Internacional. Universidad de Holguín. Cuba.* .
19. Véliz, B. V. (2017). *Modelo de gestión por procesos para asegurar la calidad de la universidad.* . *Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad Tecnológica de la Habana "José Antonio Echeverría". Facultad de Ingeniería Industrial. La Habana Cuba.*