



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15edespdic.0558>

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS AND THEIR IMPORTANCE IN HIGHER EDUCATION

Suárez-Villa Amador Javier ¹; Álava-Rosado Derli ²

¹ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Pedernales, Ecuador.
Correo: amador.suarez@uleam.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2298-4384>.

² Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Pedernales, Ecuador.
Correo: derli.alava@uleam.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9906-5784>.

Resumen

La investigación se centró en evaluar la implementación de sistemas integrados de gestión en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) Extensión Pedernales, con el objetivo de mejorar la eficiencia institucional y promover estrategias efectivas en la educación superior. A través de una metodología mixta que combinó análisis cualitativos y cuantitativos, se identificaron áreas de mejora en la gestión institucional mediante la revisión de literatura y la recolección de datos a través de cuestionarios. Los resultados revelaron desafíos en la coordinación interdepartamental, la recopilación y análisis de datos, y la toma de decisiones informadas en la ULEAM. Se propuso a los sistemas integrados de gestión y su importancia en la educación superior, como una solución para abordar estos desafíos, con la hipótesis de que mejorarían la eficiencia administrativa y promoverían una cultura de calidad y mejora continua en la universidad. Los resultados de esta investigación fueran aplicables y relevantes para la toma de decisiones en la ULEAM, proporcionando recomendaciones prácticas y viables para mejorar la gestión institucional y la calidad educativa ofrecida por la universidad. La colaboración estrecha con los actores clave de la universidad garantizó la aceptación y adopción de las recomendaciones, lo que podría haber generado un impacto positivo en la universidad y en la comunidad en general, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región.

Palabras claves: Tecnología educativa, Gestión del conocimiento, Educación superior.

Abstract

The research focused on the implementation of integrated management systems at the Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) Pedernales Extension, with the objective of improving institutional efficiency and promoting effective strategies in higher education. Through a mixed methodology that combined qualitative and quantitative analyses, areas of improvement in institutional management were identified through literature review and data collection through interviews and questionnaires. The results revealed challenges in interdepartmental coordination, data collection and analysis, and informed decision making at ULEAM. The implementation of integrated management systems was proposed as a solution to address these challenges, with the hypothesis that they would improve administrative efficiency and promote a culture of quality and continuous improvement at the university. The results of this research were expected to be applicable and relevant to decision-making at ULEAM, providing practical and viable recommendations to improve institutional management and the educational quality offered by the university. Close collaboration with key stakeholders at the university ensured the acceptance and adoption of the recommendations, which could have generated a positive impact on the university and the community at large, contributing to the socioeconomic development of the region.

Keywords: Educational technology, Knowledge management, Higher education.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 18 de septiembre de 2024.

Fecha de aceptación: 20 de noviembre de 2024.

Fecha de publicación: 11 de diciembre de 2024.



1. Introducción

En el panorama actual de la educación superior, la implementación de sistemas integrados de gestión se ha convertido en un componente crucial para promover estrategias efectivas que impulsen la calidad educativa y contribuyan al desarrollo socioeconómico regional. En el contexto contemporáneo de la educación superior, la adopción de sistemas integrados de gestión ha adquirido una importancia crítica como factor determinante para fomentar estrategias efectivas dirigidas a potenciar la calidad del ámbito educativo y a catalizar el desarrollo socioeconómico a nivel regional (Ali, 2020).

Fenómenos como la globalización y el creciente grado de competitividad han engendrado una demanda creciente en torno a las instituciones de educación superior, no solo en términos de la provisión de conocimientos académicos, sino también en su capacidad para adaptarse ágilmente a los cambios y para abordar proactivamente las exigencias emergentes del entorno (Akour & Alenezi, 2022). En este contexto de imperativos cambiantes,

las universidades se hallan confrontadas con el reto de administrar con eficacia sus recursos, procesos y actividades, con el propósito de garantizar la consecución de la excelencia en los ámbitos de la enseñanza, la investigación y la extensión universitaria.

La globalización, caracterizada por la interconexión e interdependencia entre diferentes regiones del mundo en aspectos económicos, políticos, sociales y culturales, ha propiciado una serie de transformaciones significativas en el ámbito educativo superior. La intensificación de los flujos de información y la rápida difusión de conocimientos han generado un entorno altamente dinámico y competitivo, donde las universidades se ven compelidas a redefinir sus modelos de gestión y adaptar sus estructuras organizativas para poder mantenerse pertinentes y competitivas a escala global (Benavides et al., 2020).

Paralelamente, la creciente competitividad entre las instituciones de educación superior, tanto a nivel nacional como internacional, ha generado una presión adicional



sobre estas entidades para que alcancen niveles superiores de excelencia y calidad en todos los aspectos de su funcionamiento. La competencia por recursos financieros, académicos y estudiantiles ha llevado a las universidades a reevaluar sus estrategias de gestión y a adoptar enfoques más proactivos y eficientes para garantizar su posicionamiento y reputación en el ámbito educativo (Irfan et al., 2020). En este contexto, las universidades se enfrentan al desafío de gestionar eficientemente sus recursos, procesos y actividades para asegurar la excelencia en la enseñanza, la investigación y la extensión.

A nivel global, la educación superior se encuentra inmersa en un entorno de cambio y transformación impulsado por la globalización, los avances tecnológicos y las demandas cambiantes del mercado laboral (Miranda et al., 2021). Las universidades enfrentan el desafío de adaptarse a un mundo cada vez más interconectado y competitivo, donde la excelencia académica y la capacidad de innovación son fundamentales para el éxito y la relevancia institucional (Paudel,

2021). En este escenario, la implementación de sistemas integrados de gestión emerge como una respuesta estratégica para mejorar la eficiencia, la calidad y la relevancia de la educación superior, alineando las prácticas institucionales con estándares internacionales de excelencia y asegurando la sostenibilidad y la competitividad a largo plazo.

En el contexto ecuatoriano, se evidencia la necesidad de adoptar sistemas integrados de gestión que permitan una coordinación efectiva de todas las áreas y funciones institucionales. La diversidad de actividades académicas, administrativas y de vinculación con la comunidad requiere de una estructura organizativa sólida y una gestión eficiente para alcanzar los objetivos institucionales y satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés.

A nivel local, se observa la importancia de comprender cómo la implementación de sistemas integrados de gestión puede impactar directamente en la dinámica interna de la ULEAM Extensión Pedernales. Esto implica analizar cómo estas herramientas

pueden optimizar los procesos administrativos, mejorar la calidad de la enseñanza, fortalecer la investigación y potenciar la relación con la comunidad, todo ello en línea con los principios de calidad, eficiencia y transparencia.

La implementación de sistemas integrados de gestión en instituciones de educación superior ha sido objeto de estudio en diversos contextos, evidenciando sus beneficios en términos de mejora continua, alineación de objetivos, optimización de recursos. Sin embargo, es necesario profundizar en cómo estas herramientas pueden adaptarse y aplicarse de manera efectiva en el contexto específico de la ULEAM, considerando sus particularidades y desafíos.

La justificación de la presente investigación se fundamenta en la imperativa necesidad de suministrar a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), específicamente a su extensión en Pedernales, un análisis acerca de la viabilidad, beneficios y desafíos inherentes a la adopción de sistemas integrados de gestión (SIG). Este análisis persigue habilitar la formulación de estrategias concretas orientadas a

elevar el estándar de calidad en la prestación de servicios educativos y a estimular el progreso socioeconómico en la región de influencia, congruentes con los propósitos institucionales y las exigencias emanadas de la sociedad. En este contexto, la investigación plantea en análisis de intervenciones pertinentes que respondan a los requerimientos específicos de la comunidad universitaria y del entorno sociocultural en el que la ULEAM Extensión Pedernales se encuentra inmersa. La obtención de un diagnóstico constituye el primer paso hacia la identificación de áreas de mejora y la definición de estrategias encaminadas a optimizar los recursos disponibles y a fortalecer la contribución de la institución al desarrollo regional. En última instancia, la investigación no solo justifica su relevancia en términos de la necesidad de diagnóstico y de formulación de estrategias, sino que también sienta las bases para un abordaje fundamentado y sistemático de los desafíos y oportunidades que la implementación de sistemas integrados de gestión plantea en el



contexto específico de la ULEAM Extensión Pedernales.

Por tanto, el objetivo principal de esta investigación es investigar la implementación de sistemas integrados de gestión en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) Extensión Pedernales, con el propósito de promover estrategias efectivas en la educación superior que mejoren la calidad educativa y contribuyan al desarrollo socioeconómico regional. A través de un enfoque metodológico mixto, se busca proporcionar recomendaciones prácticas y pertinentes que orienten la toma de decisiones y la implementación de acciones concretas en la institución.

Marco teórico

Antecedentes

La gestión eficiente y efectiva de las instituciones de educación superior es un aspecto fundamental para asegurar la calidad y la relevancia de los servicios educativos ofrecidos, así como para promover el desarrollo socioeconómico a nivel regional y nacional. En este contexto, la implementación de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) ha surgido como una estrategia clave para optimizar los procesos

administrativos y académicos, mejorar la toma de decisiones y fomentar una cultura de mejora continua en las universidades (Rapanta et al., 2021).

Los antecedentes del tema de los SIG en la educación superior se remontan a la década de 1990, cuando las organizaciones comenzaron a adoptar enfoques más holísticos y sistémicos para la gestión de la calidad. El surgimiento de estándares internacionales, como la norma ISO 9001, proporcionó un marco común para la implementación de sistemas de gestión de la calidad en diversas industrias, incluida la educación superior.

En el ámbito universitario, la adopción de los SIG ha sido impulsada por la necesidad de responder a los desafíos emergentes, como la globalización, la creciente competencia entre las instituciones educativas y la demanda de una mayor rendición de cuentas. Los SIG permiten a las universidades integrar y coordinar sus procesos y actividades en todas las áreas funcionales, desde la gestión académica hasta la administración financiera y la

vinculación con la comunidad (Sankey & Marshall, 2023).

Numerosos estudios han investigado la implementación y los efectos de los SIG en las universidades de todo el mundo. Por ejemplo, una investigación realizada por () examinó el impacto de la implementación de un SIG basado en la norma ISO 9001 en la Universidad de Sevilla, España. Los resultados mostraron que la adopción del SIG condujo a mejoras significativas en la eficiencia operativa, la satisfacción de los usuarios y la percepción de calidad.

Asimismo, estudios como el de (Toquero, 2020) han analizado los factores críticos de éxito y las barreras para la implementación de SIG en contextos universitarios específicos. Estas investigaciones destacan la importancia de contar con el compromiso de la alta dirección, la participación activa de los empleados y la adecuada asignación de recursos para garantizar el éxito de la implementación.

En el contexto latinoamericano, la implementación de SIG en la educación superior ha sido objeto de atención creciente en los últimos

años. La adopción de SIG contribuyó a fortalecer la cultura de calidad, mejorar la gestión administrativa y promover la innovación en los procesos educativos (Turnbull et al., 2021).

Sin embargo, a pesar de los beneficios potenciales, la implementación de SIG en las universidades no está exenta de desafíos. Algunos de los obstáculos comunes incluyen la resistencia al cambio, la falta de recursos humanos y financieros, y la complejidad de adaptar los estándares de gestión a las características específicas de cada institución (Wang, 2020).

Bases teóricas

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad se define como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en términos de calidad. En este sentido, se busca satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores, tales como estudiantes, docentes, personal administrativo, empleadores y la sociedad en general (Arteaga et al., 2022).



Una de las teorías fundamentales en este campo es la teoría de la gestión de la calidad total, que propone que la calidad debe ser gestionada de manera integral en todos los aspectos y niveles de la organización. La teoría de la gestión de la calidad total enfatiza la importancia del liderazgo comprometido, la participación de todos los miembros de la organización, la mejora continua y la orientación al cliente como pilares fundamentales para alcanzar la excelencia en la gestión de la calidad.

Desde esta perspectiva, la gestión de la calidad se concibe como un sistema integrado que abarca todas las funciones y procesos de la institución educativa. Los sistemas de gestión de la calidad, como los sistemas integrados de gestión, permiten coordinar y optimizar estos subsistemas para alcanzar los objetivos institucionales (Hoyos, 2021).

la importancia de la calidad en los procesos de enseñanza y aprendizaje para garantizar resultados óptimos en la formación de los estudiantes. La calidad educativa se define como el conjunto

de características y atributos que contribuyen al logro de los objetivos de aprendizaje y al desarrollo integral de los estudiantes. En este sentido, la gestión de la calidad en la educación superior se centra en la mejora de la enseñanza, la evaluación del aprendizaje, la atención al estudiante y la innovación pedagógica como estrategias para asegurar la calidad educativa (oret & De Obesso, 2020).

La normativa y los estándares de calidad son aspectos fundamentales en el marco teórico de la gestión de la calidad en la educación superior. La implementación de sistemas de gestión de la calidad se basa en estándares reconocidos internacionalmente, como la norma ISO 9001, que proporciona directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad en una organización (Pingo et al., 2020).

Teoría organizacional

La teoría organizacional es un campo multidisciplinario que estudia las estructuras, procesos y dinámicas de las organizaciones, incluidas las instituciones de educación superior. En el contexto

de la gestión de la calidad en la educación superior, la teoría organizacional proporciona un marco conceptual para comprender cómo las universidades funcionan, cómo se toman las decisiones y cómo se coordinan los diferentes procesos organizacionales (Rosa, 2021).

Bajo esta premisa, una de las perspectivas teóricas más relevantes en el campo de la teoría organizacional es la teoría de sistemas. Esta teoría considera a las organizaciones como sistemas complejos compuestos por subsistemas interrelacionados que interactúan entre sí y con el entorno externo. En el contexto de las universidades, los subsistemas pueden incluir la gestión académica, la administración, la investigación, la extensión y los servicios estudiantiles, entre otros. La teoría de sistemas proporciona un marco conceptual para entender cómo estos subsistemas se relacionan entre sí y cómo afectan el funcionamiento general de la institución (Herrera et al., 2020).

Otra perspectiva importante en la teoría organizacional es la teoría de la contingencia. Esta teoría sugiere

que no existe una forma única y universal de organizar una institución, sino que la estructura y los procesos organizacionales deben adaptarse a las características específicas del entorno y a las demandas cambiantes del mundo globalizado. En el contexto de la educación superior, esto significa que las universidades deben diseñar estructuras y procesos flexibles y adaptables que les permitan responder de manera eficaz a los desafíos y oportunidades que enfrentan en un entorno cada vez más dinámico y competitivo.

Gestión educativa

La gestión educativa en el contexto de la educación superior abarca un conjunto de procesos y actividades diseñados para asegurar la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios educativos ofrecidos por las instituciones universitarias. En este contexto, la gestión educativa se centra en la planificación, organización, dirección y control de las actividades académicas, administrativas y de apoyo que tienen lugar en la universidad. Uno de los aspectos fundamentales de la gestión educativa es la planificación



curricular, que implica el diseño y desarrollo de programas de estudio que respondan a las necesidades de formación de los estudiantes y a los requerimientos del mercado laboral (Gálvez & Llatas, 2022). Esto incluye la definición de objetivos de aprendizaje, la selección de contenidos y métodos de enseñanza, y la evaluación de resultados de aprendizaje para garantizar la pertinencia y calidad de la oferta educativa.

La gestión educativa también se ocupa de la gestión del talento humano, asegurando que la universidad cuente con docentes altamente calificados y motivados, así como con personal administrativo capacitado para brindar un servicio de calidad a los estudiantes y otros stakeholders. En este sentido, la gestión del personal implica la selección, capacitación, evaluación y desarrollo profesional de los empleados, así como la promoción de un clima laboral favorable que fomente la colaboración, el compromiso y el bienestar de todos los miembros de la comunidad universitaria (Peralta et al., 2023).

Otro aspecto importante de la gestión educativa es la evaluación

del aprendizaje, que consiste en la recopilación y análisis de información sobre el progreso y logros de los estudiantes en relación con los objetivos de aprendizaje establecidos (Flores, 2021). Esta evaluación puede realizarse a través de diferentes métodos, como exámenes, trabajos prácticos, proyectos, presentaciones y debates, y tiene como objetivo proporcionar retroalimentación a los estudiantes y a los docentes para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Bases legales

Las bases legales de esta investigación se sustentan en varias regulaciones y normativas relevantes para el ámbito de la educación superior y la gestión de la calidad. En primer lugar, se considerarán las leyes de protección de datos, como el Reglamento General de Protección de Datos, para garantizar la privacidad y confidencialidad de la información recopilada durante el estudio. Se seguirán los protocolos necesarios para recopilar, almacenar y proteger los datos personales de los participantes, asegurando su tratamiento adecuado y ético.

Se respetarán las regulaciones éticas relacionadas con la investigación académica. Se solicitará la aprobación de un comité de ética de la investigación para garantizar que el estudio cumpla con los estándares éticos y proteja los derechos e intereses de los participantes involucrados. Se obtendrá el consentimiento informado de los participantes y se garantizará la confidencialidad y anonimato de la información recopilada.

En el contexto de la calidad educativa, se tendrán en cuenta las normativas y estándares de acreditación institucional y de programas académicos. Se considerarán los requisitos establecidos por agencias de acreditación y organismos reguladores para asegurar que la investigación contribuya a mejorar la calidad educativa y cumpla con los estándares de calidad requeridos.

Asimismo, se respetarán los derechos de autor y propiedad intelectual. Se citarán adecuadamente todas las fuentes utilizadas en la investigación y se garantizará el cumplimiento de los derechos de autor. Se discutirán las

implicaciones legales relacionadas con la propiedad intelectual de los resultados de la investigación, especialmente si se trata de investigaciones financiadas por instituciones públicas o privadas.

Finalmente, se considerarán las regulaciones institucionales pertinentes. Se seguirán las políticas y regulaciones internas de la institución académica donde se lleve a cabo la investigación, incluyendo aquellas relacionadas con la supervisión de investigaciones, la divulgación de conflictos de interés y el manejo de datos de investigación.

2. Metodología

Para evaluar los sistemas integrados de gestión y su importancia en la educación superior en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) Extensión Pedernales y su impacto en la eficiencia institucional y la promoción de estrategias efectivas en la educación superior, se adoptó una metodología mixta, combinando análisis cualitativos y cuantitativos. Esta metodología permitió una evaluación holística de los procesos administrativos y de calidad educativa. Inicialmente, se realizó una revisión de la literatura,



enfocándose en estudios previos sobre sistemas integrados de gestión y su efecto en la eficiencia organizacional en instituciones de educación superior.

El instrumento principal de recolección de datos fue un cuestionario diseñado específicamente para abordar la problemática de investigación. Este cuestionario constaba de cinco preguntas dirigidas a evaluar la percepción de los usuarios sobre la eficiencia administrativa, la calidad de los servicios ofrecidos, y la cultura de mejora continua en la institución. La población de estudio estuvo conformada por 70 individuos, incluyendo estudiantes y personal administrativo de la ULEAM Extensión Pedernales. Para garantizar la representatividad de la muestra y evitar sesgos, se utilizó un muestreo aleatorio simple, considerando la inclusión de todos los individuos debido al tamaño manejable de la población total. Esta decisión metodológica aseguró una mayor precisión en los resultados y permitió obtener una visión integral de las percepciones y experiencias de los diferentes grupos dentro de la universidad.

El cuestionario fue distribuido por medio de la plataforma Google Forms, facilitando así la participación de todos los miembros de la población objetivo. La recolección de respuestas se realizó con una alta tasa de participación, logrando obtener datos de los 70 individuos contemplados en la muestra. Los datos cuantitativos recolectados fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas y comparativas, identificando patrones y tendencias significativas en la percepción de la eficiencia institucional. Paralelamente, las respuestas cualitativas se sometieron a un análisis de contenido, desentrañando temas y subtemas recurrentes que proporcionaron una comprensión más profunda de los desafíos y oportunidades relacionados con la implementación de los sistemas integrados de gestión.

La hipótesis central de esta investigación postulaba que la implementación de sistemas integrados de gestión mejoraría la eficiencia administrativa y fomentaría una cultura de calidad y mejora continua en la ULEAM Extensión Pedernales. Esta

hipótesis fue rigurosamente evaluada mediante la combinación de los análisis cualitativos y cuantitativos, así como la comparación de los resultados obtenidos con los hallazgos de la literatura revisada. Los resultados de

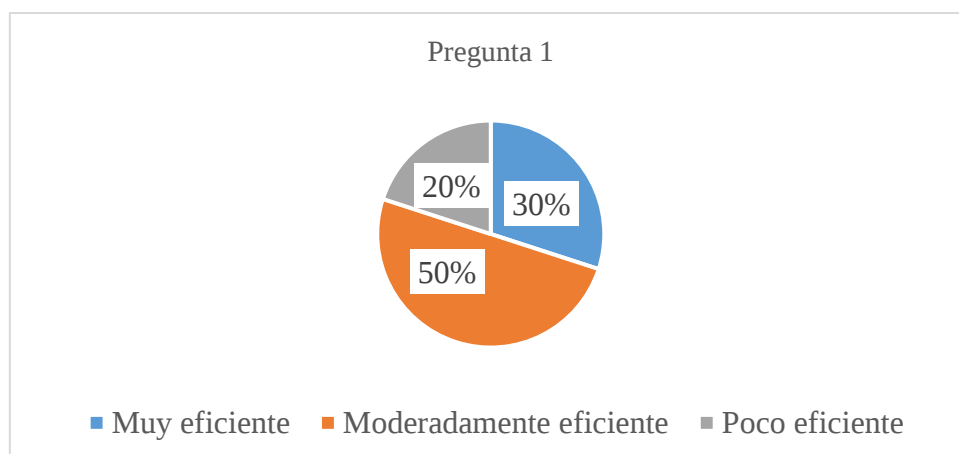
esta evaluación proporcionaron información valiosa para la toma de decisiones institucionales, señalando áreas específicas de mejora y validando la efectividad de los sistemas integrados de gestión en el contexto universitario.

3. Resultados y discusión

Tabla 1: Cuestionario sistemas integrados de gestión en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) Extensión Pedernales y su importancia en la eficiencia institucional y la promoción de estrategias efectivas en la educación superior

Pregunta	Opción 1	Opción 2	Opción 3
1. ¿Cómo evalúa la eficiencia administrativa de la ULEAM Extensión Pedernales desde la implementación de los sistemas integrados de gestión?	Muy eficiente	Moderadamente eficiente	Poco eficiente
2. ¿Considera que la calidad de los servicios ofrecidos por la universidad ha mejorado con la implementación de estos sistemas?	Ha mejorado significativamente	Ha mejorado ligeramente	No ha mejorado
3. ¿Qué tan satisfecho/a está con la cultura de mejora continua promovida por los sistemas integrados de gestión en la universidad?	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Insatisfecho/a
4. ¿Cómo calificaría la comunicación y transparencia en los procesos administrativos desde la implementación de los sistemas integrados de gestión?	Muy buena	Adecuada	Deficiente
5. ¿En qué medida considera que los sistemas integrados de gestión han contribuido a la eficiencia y efectividad en la gestión académica y administrativa?	En gran medida	En cierta medida	En poca medida

Ilustración 1: ¿Cómo evalúa la eficiencia administrativa de la ULEAM Extensión Pedernales desde la implementación de los sistemas integrados de gestión?



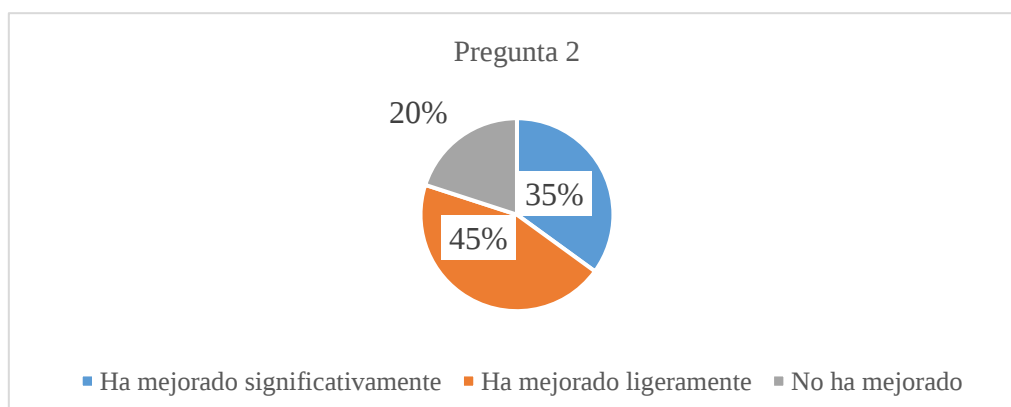
- Muy eficiente (30%): Un 30% de los encuestados percibe que la implementación de los sistemas integrados de gestión ha mejorado significativamente la eficiencia administrativa. Este grupo de encuestados puede haber notado una agilización en los procesos administrativos y una reducción en la burocracia.

- Moderadamente eficiente (50%): La mayoría, con un 50%, considera que la eficiencia ha mejorado de manera

moderada. Esto sugiere que, aunque hay mejoras, aún existen áreas que requieren ajustes y optimización adicional.

- Poco eficiente (20%): Un 20% de los encuestados siente que los cambios no han tenido un impacto considerable en la eficiencia. Este segmento puede estar enfrentando dificultades específicas o tener expectativas más altas sobre los resultados esperados.

Ilustración 2: ¿Considera que la calidad de los servicios ofrecidos por la universidad ha mejorado con la implementación de estos sistemas?



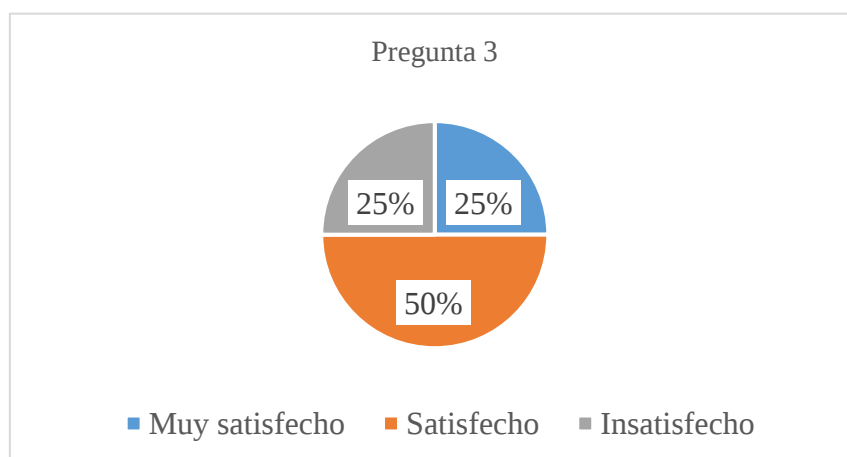
- Ha mejorado significativamente (35%): El 35% de los encuestados observa una mejora notable en la calidad de los servicios, indicando que los sistemas integrados de gestión han tenido un efecto positivo en áreas como la atención al estudiante y la administración académica.

- Ha mejorado ligeramente (45%): Con un 45%, la mayoría percibe mejoras leves, lo que sugiere que,

aunque hay avances, estos no han sido tan impactantes o visibles como se esperaba inicialmente.

- No ha mejorado (20%): Un 20% considera que no ha habido mejoras en la calidad de los servicios, indicando que puede haber áreas donde los sistemas integrados de gestión aún no han sido implementados eficazmente o que no han sido suficientemente perceptibles.

Ilustración 3.



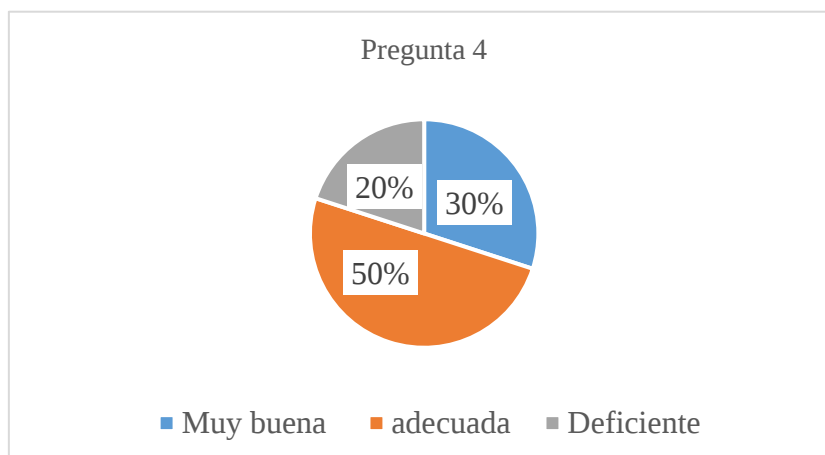
- Muy satisfecho/a (25%): Un cuarto de los encuestados (25%) está muy satisfecho, lo que indica que estos individuos han visto una clara promoción de la mejora continua y una cultura de calidad dentro de la universidad.

- Satisfecho/a (50%): La mitad de los encuestados (50%) está satisfecho,

sugiriendo que, aunque hay una percepción positiva general, existen áreas donde la promoción de la mejora continua podría fortalecerse.

- Insatisfecho/a (25%): Un 25% está insatisfecho, lo que podría reflejar una falta de comunicación efectiva o implementación desigual de las prácticas de mejora continua en la institución.

Ilustración 4.



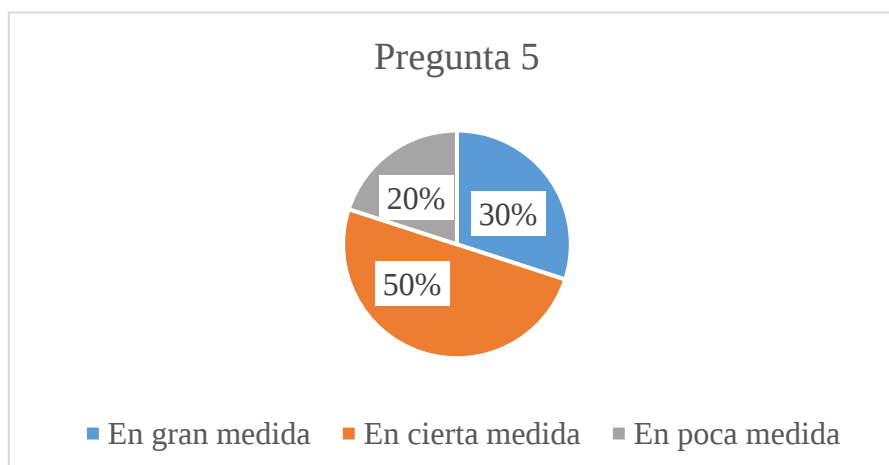
- Muy buena (30%): El 30% de los encuestados considera que la comunicación y transparencia son muy buenas, lo que sugiere que los sistemas han mejorado significativamente la claridad y accesibilidad de la información administrativa.

- Adecuada (50%): La mayoría, con un 50%, opina que la comunicación y transparencia son adecuadas,

indicando una mejora moderada que aún deja espacio para el perfeccionamiento en algunos aspectos.

- Deficiente (20%): Un 20% califica la comunicación y transparencia como deficientes, lo que apunta a problemas persistentes en la divulgación de información y la claridad de los procesos administrativos.

Ilustración 5.



- En gran medida (30%): Un 30% de los encuestados cree que los sistemas han contribuido en gran medida a la eficiencia y efectividad, indicando que estos han tenido un impacto sustancial en la mejora de la gestión académica y administrativa.

- En cierta medida (50%): La mitad (50%) considera que ha habido una contribución moderada, sugiriendo que, aunque hay beneficios visibles, aún existen áreas que necesitan desarrollo adicional para alcanzar su pleno potencial.

- En poca medida (20%): Un 20% cree que la contribución ha sido mínima, lo que podría deberse a una implementación incompleta o a expectativas no cumplidas respecto a los beneficios de estos sistemas.

Discusión

La primera pregunta del cuestionario se centró en la evaluación de la eficiencia administrativa desde la implementación de los sistemas integrados de gestión. Los resultados muestran que el 30% de los encuestados considera que la eficiencia administrativa es "muy eficiente", mientras que un 50% la evalúa como "moderadamente

eficiente" y un 20% como "poco eficiente". Estos datos sugieren que, aunque una minoría significativa percibe una mejora considerable, la mayoría ve una mejora moderada. Esto podría indicar que los sistemas integrados de gestión han comenzado a tener un impacto positivo, pero aún hay margen para optimizar su implementación y asegurar que todos los procesos administrativos alcancen niveles de alta eficiencia.

Esto se encuentra altamente relacionada variabilidad en la implementación y adopción de los sistemas integrados de gestión en diferentes áreas de la universidad. Es posible que algunas unidades administrativas y académicas hayan adoptado e implementado los nuevos sistemas de manera más eficaz que otras, lo que lleva a diferencias en la percepción de su eficiencia y efectividad. Las unidades con mayor capacitación y recursos pueden haber experimentado mejoras significativas, mientras que aquellas con menos apoyo pueden no haber visto el mismo nivel de beneficio.

En cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos por la



universidad, el 35% de los encuestados considera que ha mejorado significativamente, el 45% opina que ha mejorado ligeramente, y el 20% cree que no ha mejorado. Esta distribución sugiere que los sistemas integrados de gestión han tenido un efecto positivo en la calidad de los servicios, aunque de manera más perceptible para algunos usuarios que para otros. Las respuestas reflejan una percepción general de mejora, lo cual es alentador, pero también subrayan la necesidad de continuar trabajando en áreas donde la percepción de mejora no es tan evidente. En este contexto, el nivel de capacitación y la competencia del personal administrativo y académico para utilizar los nuevos sistemas también pueden influir significativamente en los resultados deseados. La falta de formación adecuada o de tiempo para adaptarse a los nuevos procesos puede generar frustración y percepciones negativas sobre la eficiencia y calidad de los servicios. Es esencial que la universidad invierta en programas de capacitación continuos y efectivos para asegurar que todos los usuarios puedan utilizar los sistemas

integrados de gestión de manera óptima.

La tercera pregunta abordó la satisfacción con la cultura de mejora continua promovida por los sistemas integrados de gestión. Un 25% de los encuestados está "muy satisfecho/a", un 50% está "satisfecho/a", y un 25% se siente "insatisfecho/a". Estos resultados indican que, aunque una mayoría está satisfecha con la cultura de mejora continua, hay un cuarto de los encuestados que no lo están. Esto podría sugerir que, aunque se están haciendo esfuerzos significativos para promover la mejora continua, estos no han sido uniformemente efectivos en toda la institución. La insatisfacción podría estar relacionada con la falta de comunicación o implementación desigual de las prácticas de mejora continua. La implementación de nuevos sistemas puede encontrar oposición entre el personal y los estudiantes acostumbrados a los procesos anteriores. Esta resistencia puede manifestarse en una falta de cooperación o en un uso ineficaz de los nuevos sistemas, afectando negativamente la percepción de su impacto.

La evaluación de la comunicación y transparencia en los procesos administrativos desde la implementación de los sistemas integrados de gestión muestra que el 30% considera que es "muy buena", el 50% la califica como "adecuada" y el 20% la encuentra "deficiente". Estos resultados destacan una mejora en la comunicación y transparencia, aunque todavía hay una porción significativa de la población que encuentra deficiencias en estos aspectos. La percepción de "adecuada" por parte de la mayoría sugiere que hay mejoras, pero que todavía existen áreas donde la claridad y accesibilidad de la información pueden ser mejoradas.

Finalmente, en cuanto a la contribución de los sistemas integrados de gestión a la eficiencia y efectividad en la gestión académica y administrativa, el 30% de los encuestados cree que han contribuido "en gran medida", el 50% "en cierta medida" y el 20% "en poca medida". Estos resultados son indicativos de una percepción positiva generalizada de la contribución de estos sistemas, aunque también revelan que no

todos los usuarios perciben estos beneficios de manera uniforme. La variabilidad en las respuestas puede deberse a diferencias en la implementación y utilización de los sistemas en diferentes áreas o departamentos de la universidad.

El contexto institucional, incluyendo la cultura organizacional y las políticas internas, también puede influir en los resultados. Una cultura organizacional que valora la innovación y la mejora continua puede facilitar una mejor adopción de los sistemas integrados de gestión. Por el contrario, una cultura más resistente a los cambios o con políticas internas rígidas puede dificultar la implementación efectiva de estos sistemas.

4. Conclusiones

Se puede concluir que los sistemas integrados de gestión han contribuido de manera positiva a la eficiencia administrativa en la universidad. La mayoría de los encuestados percibió mejoras en los procesos administrativos, indicando que estos sistemas han logrado agilizar y optimizar ciertas tareas y procedimientos. Sin embargo, la



percepción de la eficiencia varía entre los diferentes usuarios, sugiriendo que la implementación no ha sido uniforme en todas las áreas. Esto resalta la necesidad de una implementación más equilibrada y la provisión de recursos y soporte técnico adecuados para asegurar que todos los sectores de la universidad puedan beneficiarse de manera equitativa.

En términos de la calidad de los servicios ofrecidos, los sistemas integrados de gestión han sido percibidos como un factor que ha contribuido a mejoras en la universidad. Aunque no todos los usuarios han visto un impacto significativo, una parte considerable de la comunidad universitaria ha notado una mejora en la calidad de los servicios, lo que sugiere que los sistemas están comenzando a tener el efecto deseado. Para consolidar estos avances, es esencial continuar monitorizando y ajustando los sistemas en función de las necesidades específicas de los usuarios.

La satisfacción con la cultura de mejora continúa promovida por los sistemas integrados de gestión es otra área clave donde se han

observado resultados positivos. Los sistemas han ayudado a instaurar una cultura orientada a la mejora continua, aunque todavía hay desafíos en asegurar que esta cultura sea percibida de manera uniforme por toda la comunidad universitaria. La implementación de programas de capacitación continua y la promoción de prácticas de mejora continua pueden ayudar a fortalecer esta cultura y aumentar la satisfacción general.

Bibliografía

- Akour, M., & Alenezi, M. (2022). Higher education future in the era of digital transformation. *Education Sciences*, 12(11), 784.
- Ali, W. (2020). Online and remote learning in higher education institutes: A necessity in light of COVID-19 pandemic. *Higher education studies*, 10(3), 16-25.
- Arteaga, R. M. Z., Díaz-Camacho, R. F., & Muñoz, J. L. R. (2022). La gestión pedagógica de calidad mediante una revisión sistemática internacional. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 2(1), e22673.
- Benavides, L. M. C., Tamayo Arias, J. A., Arango Serna, M. D.,

- Branch Bedoya, J. W., & Burgos, D. (2020). Digital transformation in higher education institutions: A systematic literature review. *Sensors*, 20(11), 3291.
- Flores-Flores, H. (2021). La gestión educativa, disciplina con características propias. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 9(1).
- Gálvez, M. I. T., & Llatas, F. D. H. (2022). Liderazgo transformacional en la gestión educativa: una revisión literaria. *Conrado*, 18(85), 246-251.
- Herrera, J., Vásquez, M. D. C., & Ochoa, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Visión de futuro*, 24(2), 0-0.
- Hoyos-Estrada, S. (2021). Marketing, Gestión de la Calidad Total y Benchmarking: una revisión de la literatura. *Revista científica anfibios*, 4(2), 64-71.
- Irfan, M., Kusumaningrum, B., Yulia, Y., & Widodo, S. A. (2020). Challenges during the pandemic: use of e-learning in mathematics learning in higher education. *Infinity Journal*, 9(2), 147-158.
- Miranda, J., Navarrete, C., Noguez, J., Molina-Espinosa, J. M., Ramírez-Montoya, M. S., Navarro-Tuch, S. A., ... & Molina, A. (2021). The core components of education 4.0 in higher education: Three case studies in engineering education. *Computers & Electrical Engineering*, 93, 107278.
- Paudel, P. (2021). Online education: Benefits, challenges and strategies during and after COVID-19 in higher education. *International Journal on Studies in Education (IJonSE)*, 3(2).
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675.
- Pingo, P. M. A., Poicon, E. C. L. F., Vargas, S. R., & Tito, L. P. D. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 25(90), 632-647.
- Rapanta, C., Botturi, L., Goodyear, P., Guàrdia, L., & Koole, M. (2021). Balancing technology, pedagogy and the new normal: Post-pandemic challenges for higher education. *Postdigital Science and Education*, 3(3), 715-742.



Rosa Leal, M. E. D. L. (2021). El enfoque de sostenibilidad en las teorías organizacionales. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(17), 87-102.

Sankey, M. D., & Marshall, S. J. (2023). Perspective chapter: the learning management system of 2028 and how we start planning for this now. In *Higher Education-Reflections From the Field-Volume 2*. IntechOpen.

Soret, I., & De Obesso, M. D. (2020). *La gestión de la calidad*. Madrid: ESIC editorial.

Toquero, C. M. (2020). Challenges and opportunities for higher education amid the COVID-19 pandemic: The Philippine context. *Pedagogical Research*, 5(4).

Turnbull, D., Chugh, R., & Luck, J. (2021). Transitioning to E-Learning during the COVID-19 pandemic: How have Higher Education Institutions responded to the challenge?. *Education and Information Technologies*, 26(5), 6401-6419.

Wang, Y. H. (2020). Design-based research on integrating learning technology tools into higher education classes to achieve active learning. *Computers & Education*, 156, 103935.