



Análisis del cumplimiento de la gestión académica y administrativa en aplicación a la Norma ISO 9001:2015 en la Facultad de Administración de Empresas

Analysis of compliance with academic and administrative management in application of the ISO 9001: 2015 Standard in the Faculty of Business Administration

Análise da conformidade com a gestão acadêmica e administrativa na aplicação da Norma ISO 9001: 2015 na Faculdade de Administração de Empresas

Edison Vinicio Calderón-Moran^I
edison.calderon@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4016-6801>

Amaro Vladimir Berrones-Paguay^{II}
avberrones@espe.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5335-6444>

Andrea del Pilar Ramírez-Casco^{III}
andrea.ramirez@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1128-2272>

Edwin Marcelo-Jijón^{IV}
edwin.jijon@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0228-8832>

Correspondencia: edison.calderon@epoch.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

***Recibido:** 01 de octubre de 2021 ***Aceptado:** 20 Noviembre de 2021 * **Publicado:** 20 de Diciembre de 2021

- I. Ingeniero en Administración de Empresas, Master en Dirección de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Doctor en Contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría de Gestión de la Calidad, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador.
- III. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Magister en Auditoria Integral, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- IV. Licenciado en Comunicación Social, Magister en Formulación Evaluación y Gestión de Proyectos Sociales y Productivos, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Resumen

Esta investigación se la realizó para determinar el análisis del cumplimiento de la gestión académica y administrativa en aplicación a la Norma ISO 9001:2015 en la Facultad de Administración de Empresas, especialmente en la carrera de Finanzas, el problema se presenta en el año 2020, la principal razón que motiva este estudio es determinar el cumplimiento de la gestión académica y administrativa en la carrera de Finanzas. El estudio se basa en el análisis de cumplimiento de las cláusulas de la Norma de Calidad ISO 9001:2015, debido a que se presentan problemas para dar el seguimiento a la aplicación de la normativa en el Sistema de Gestión de Calidad. Los docentes presentan una limitada participan en la actualización del Sistema de Gestión de Calidad, el 60% de la planta docente corresponde a contratos ocasionales, generando que se compartan los docentes en diferentes carreras. Una inadecuada aplicación de la normativa provoca una escasa participación en los procesos académicos y administrativos de la carrera de Finanzas lo que provocaría perder la certificación, a menos que se realicen los correctivos que eviten el levantamiento de no conformidades por parte de la empresa certificadora. La metodología usada fue mixta. Estos hallazgos implican que deberían capacitarse sobre la aplicación de las cláusulas de la norma ISO 9001: 2015. Esta investigación aporta al área de auditoría mediante la aplicación de procedimientos de control. Los investigadores que deseen continuar con este tipo de investigaciones podrían ayudarse de la metodología empleada para la recopilación de nuevos resultados y posibles comparaciones.

Palabras clave: Norma ISO 9001; auditoria; gestión académica y administrativa.

Abstract

This research was carried out to determine the analysis of compliance with academic and administrative management in application to the ISO 9001: 2015 Standard in the Faculty of Business Administration, especially in the Finance career, the problem occurs in 2020, The main reason that motivates this study is to determine compliance with academic and administrative management in the Finance career. The study is based on the analysis of compliance with the clauses of the ISO 9001: 2015 Quality Standard, due to the fact that there are problems to monitor the application of the regulations in the Quality Management System. Teachers have limited participation in updating the Quality Management System, 60% of the teaching staff corresponds to occasional contracts, generating shared teachers in different careers. An

inadequate application of the regulations causes little participation in the academic and administrative processes of the Finance career, which would cause the loss of certification, unless corrections are carried out to avoid the lifting of non-conformities by the certifying company. The methodology used was mixed. These findings imply that they should be trained on the application of the clauses of the ISO 9001: 2015 standard. This research contributes to the audit area through the application of control procedures. Researchers who wish to continue with this type of research could use the methodology used to collect new results and possible comparisons.

Keywords: ISO 9001 Standard; audit; academic and administrative management.

Resumo

Esta pesquisa foi realizada com o objetivo de determinar a análise da conformidade com a gestão acadêmica e administrativa em aplicação à Norma ISO 9001: 2015 na Faculdade de Administração de Empresas, especialmente na carreira de Finanças, o problema ocorre em 2020, principal motivo que motiva isso O estudo visa determinar o cumprimento da gestão acadêmica e administrativa na carreira de Finanças. O estudo baseia-se na análise do cumprimento das cláusulas da Norma de Qualidade ISO 9001: 2015, devido ao fato de haver problemas para monitorar a aplicação das regulamentações no Sistema de Gestão da Qualidade. Os professores têm participação limitada na atualização do Sistema de Gestão da Qualidade, 60% do corpo docente corresponde a contratos pontuais, gerando a partilha de professores em diferentes carreiras. A aplicação inadequada da regulamentação acarreta pouca participação nos processos acadêmicos e administrativos da carreira de Finanças, o que acarretaria na perda da certificação, a menos que as correções sejam realizadas para evitar o levantamento de não conformidades pela empresa certificadora. A metodologia usada foi mista. Esses achados implicam que eles devem ser treinados na aplicação das cláusulas da norma ISO 9001: 2015. Esta pesquisa contribui com a área de auditoria por meio da aplicação de procedimentos de controle. Os pesquisadores que desejam continuar com este tipo de pesquisa podem usar a metodologia utilizada para coletar novos resultados e possíveis comparações.

Palavras-chave: ISO 9001 Standard; auditoria; gestão acadêmica e administrativa.

Introducción

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, comprometida con los más altos estándares de calidad para con la sociedad, pretende responde a los nuevos paradigmas de la educación superior debido a que dispone de profesionales altamente capacitados en todas las áreas del conocimiento, para poder enfrentar los problemas de las organizaciones, con el fin de evaluar el cumplimiento de los ejes sustantivos de la educación superior como son: docencia, investigación, vinculación y gestión, la Facultad de Administración de Empresas se ve en la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de Calidad ya que su adecuada implementación promoverá mecanismos para evaluar la satisfacción de las partes interesadas a nivel nacional e internacional.

La Facultad de Administración es pionera en la Certificación ISO 9001:2015, la misma que fue certificada en enero del 2020 por lo cual es necesario mantener la cultura de calidad en la gestión académica y administrativa, por lo que se tomó como referencia a la carrera de Finanzas para evaluar el cumplimiento durante el año 2020, ya que muy pocos docentes han colaborado de manera proactiva para alimentar la información en el Sistema de Gestión de Calidad ante este factor es necesario generar una cultura de calidad que permita concientizar el apoyo del personal docente y administrativo para mantener la certificación y de esta manera brindar un valor adicional a sus procesos. (Ramírez, et al 2017)

La Normas ISO 9001:2015 han tomado auge en las instituciones de educación superior, lo que sugieren una nueva perspectiva de mirar a la educación con un enfoque a la demanda de lo que los estudiantes desean y no realizar simples ofertas académicas. Tales tendencias sugieren que los paradigmas de educación y capacitación están cambiando de la enseñanza orientada a la oferta al aprendizaje basado en la demanda (Isotools, 2018).

Es necesario que se evalué los procesos educativos en las instituciones de educación superior, siendo funciones sustantivas frente a la sociedad, por lo que parece ser un paso lógico para obtener una ventaja competitiva en cualquier institución de educación que desee ser respetada, y no solo local, sino internacionalmente (Castka & Balzarova, 2018), siendo la calidad la principal carta de presentación frente a los organismos de control, es por eso que pocas universidades han tomado como referencia la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Estas ventajas en el proceso son posibles solo si la alta dirección puede involucrar a las personas para la causa. Toda persona que afecte la calidad debe tener la competencia requerida y recibir

capacitación sobre los principios y las dimensiones de la calidad (Albulescu, Draghici, Fistis & Trusculescu, 2016)

Las instituciones de educación superior tienen la necesidad de llevar a cabo evaluaciones a sus procesos de docencia, investigación, vinculación y gestión de cada una de sus carreras, debido a que se lo considera como un sector económico ordinario, lo cual que proporcionan servicios de calidad en todo momento, la implementación de las ISO 9001:2015 en las universidades de educación superior ha tenido poca acogida porque consideran que se puede cambiar el enfoque de la universidad al estar orientado en términos de resultados educativos, es por eso que tienen dos misiones principales; ser un lugar que entrega conocimiento y enseñanza al estudiante, el cual es considerado como la materia que se convierte en producto terminado a la sociedad.

Metodología

El análisis de la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 en la Facultad de Administración de Empresas en la Carrera de Finanzas en los ejes de docencia, investigación, vinculación y gestión del año 2020, se desarrollará bajo los parámetros de una investigación mixta. Se realizará una investigación documental- bibliográfico ya que necesita profundizar conceptos teóricos en los cuales intervienen libros, revistas, artículos científicos y normas especializadas en los temas de investigación

Desarrollo

Calidad

El concepto de calidad hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate (CACES, 2019). La calidad de la educación superior es la razón de ser del Sistema Nacional de Acreditación. Reconocerla, velar por su incremento y fomentar su desarrollo otorga sentido a la acción del Consejo Nacional de Acreditación (CACES, 2019).

La calidad es un concepto de carácter evaluativo, ya que para evaluar su naturaleza y expresarla de tal forma que sea posible su comparación (Nicoletti, 2021), es necesario considerar un enfoque en la gestión de la calidad aplicada a las universidades para lograr una adecuada articulación

entre los procesos de gestión en las instituciones de educación superior con los modelos nacionales existentes.

Dentro de sus enfoques más frecuentes es asimilar la eficiencia y eficacia en la educación como un producto que tiene que satisfacer a los usuarios. (Prelac, 2007), el Sistema de Gestión de Calidad sirve de referencia para planificar, ejecutar, dar seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad, el mismo que no debe ser complicado, el mismo que hace énfasis en la utilidad de utilizar el ciclo Deming, al respecto (Cubillo & Rozo, 2020) menciona que el famoso ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) es la base del SGC en la actualidad.

La metodología PHVA describe como:

- **Planificar** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos fijados por el cliente
- **Hacer** implementar los procesos
- **Verificar** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados
- **Actuar** tomar las decisiones para mejorar el desempeño del proceso

La naturaleza internacional de ISO 9001 ya ha sido identificada; y, de hecho, ISO 9001 es un estándar tan básico e influyente que se usa como base cuando las IES desean agregar requisitos específicos de la industria educativa, creando así su propio estándar (Isotools, 2018)

ISO 9001 es el comienzo de cosas buenas para los esfuerzos de la IES para obtener un mejor control y mejora del proceso administrativo y educativo. Al implementar el proceso, las ganancias disponibles a través de un sistema de gestión de calidad ISO 9001, puede generar ahorros y mejoras aún mayores (Del Castillo, Mercado , Prado, & Del Castillo, 2018).

En el modelo ISO 9001, el diseño del proceso (producto) y su innovación en relación con las necesidades (requisitos) del mercado se centran en las características deseadas del producto, que son en el caso de una institución educativa, el perfil profesional del egresado conforme a las demandas del mercado ocupacional (Flores & Hidalgo, 2014)

Esto brindará un beneficio a los proveedores y clientes, se puede ver como un procedimiento de control de gestión que implica documentar los procesos, la producción y la distribución para garantizar que la calidad de los productos y servicios satisfaga las necesidades de los clientes.

Algunos de los beneficios de desarrollar un sistema de calidad ISO 9001 para una universidad incluyen

- Proporciona confianza a los estudiantes, la industria, el gobierno y la sociedad, así como la administración de la universidad y la facultad de que los requisitos de calidad se cumplen continuamente.
- Determinación adecuada de los requisitos de calidad del cliente.
- Documentación adecuada de las actividades y resultados del diseño del programa.
- Enseñanza, aprendizaje y control del proceso de investigación.
- Herramientas de marketing efectivas.
- Ventajas en la acreditación nacional e internacional.

Por tal motivo (Gildebrath, 2017) menciona que permite establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia. Para lograr esto, algunos de los requisitos principales son:

Tabla No 1 Cláusula ISO

	Cláusula	Detalle
1	Alcance	Detalla el alcance de la norma
2	Sistema de Gestión de la Calidad	Hace referencia a los fundamentos y al vocabulario y, proporciona una valiosa orientación
3	Términos y definiciones	Todos los términos y definiciones están contenidos en ISO 9001:2015
4	Contexto de la organización	Establece el contexto del SGC y cómo ésta es apoyada por la estrategia de negocio. Esta cláusula es la base del resto de la norma. Proporciona a una empresa la oportunidad de identificar y comprender los factores y partes de su entorno que apoyan el SGC
5	Liderazgo	Consiste en el papel de la alta dirección
6	Planificación	Esta cláusula se centra en cómo una organización planea acciones para abordar los riesgos y las oportunidades
7	Apoyo	Esta sección se centra en obtener los recursos adecuados, las personas adecuadas y, la infraestructura adecuada para cumplir con los objetivos de la organización

8	Operaciones	Trata de la ejecución de los planes y procesos que permiten a una organización satisfacer las necesidades del cliente. Reconoce el aumento del uso de las funciones externalizadas y subcontratadas y contiene un requisito de establecer criterios para monitorear el desempeño de estas partes, además de mantener los registros utilizados para establecer los criterios de selección
9	Evaluación del Desempeño	Consiste en medir y evaluar su SGC para asegurar que éste es efectivo y que le ayuda a mejorar de manera continua
10	Mejora	Esta cláusula requiere que las organizaciones determinen e identifiquen las oportunidades para mejorar continuamente el SGC. Uno de los requisitos consiste en buscar de manera activa oportunidades para mejorar los procesos, productos o servicios, con el cliente siempre en mente

Elaborado por: Los autores

Fuente: (ISO, 2019)

El análisis de la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 en la Facultad de Administración de Empresas en la Carrera de Finanzas en los ejes de docencia, investigación, vinculación y gestión del año 2020, se desarrollará bajo los parámetros de una investigación mixta. Se realizará una investigación documental- bibliográfico ya que necesita profundizar conceptos teóricos en los cuales intervienen libros, revistas, artículos científicos y normas especializadas en los temas de investigación

Conclusiones

La Facultad de Administración de Empresas, se encuentra certificada con la Norma ISO 9001-2015 desde enero 2020, la misma que se encuentra integrada por 5 carreras las cuales son: Contabilidad y Auditoría, Marketing, Empresas, Transporte y Finanzas. Se toma referencia la carrera de Finanzas para identificar las debilidades existentes en el cumplimiento de las cláusulas de la Norma ISO 9001-2015 en los procesos de gestión académica y administrativa durante el año 2020 según (Decreto Presidencial No 107, 2020), se declaró la emergencia sanitaria por el COVID-19 y se estableció el uso de plataformas tecnológicas para la educación en línea y el teletrabajo.

La carrera de Finanzas durante el año 2020, como medio de comunicación con el sector estudiantil ha creado un canal de comunicación en el equipo de Microsoft Teams el mismo que es

socializado en las redes sociales de la carrera, donde los estudiantes se podrán conectar de acuerdo al horario de atención a estudiantes establecido por el director de carrera.

Se ha generado un repositorio de toda la información digital, el mismo que se encuentra dividido por canales de acuerdo a los semestres académicos donde se detallan las actividades generadas en docencia, investigación, vinculación y gestión, dicha información es procesada para el reporte final de cada semestre al director de carrera, por parte del coordinador de instrumentos académicos.

El Departamento de Desarrollo Académico ha trabajado de manera articulada con el Departamento de las Tecnologías de la Información y Comunicación para poder optimizar la información académica en el sistema académico OASIS, sobre los instrumentos académicos que deben realizar los docentes al inicio, durante y fin del semestre, por lo que se realizan capacitaciones al inicio de cada semestre sobre el uso del sistema y los tiempos establecidos para poder cumplir con los requerimientos. La principal debilidad que posee es que existen varios profesores compartidos con otras carreras, lo que impide que puedan trabajar en los procesos internos de la carrera es necesario que se motive a los docentes para que comprometan en conocer sobre las cláusulas de la Norma ISO y puedan tener un conocimiento sobre los procesos que se deben cumplir cada semestre al momento de generar la información.

Referencias

1. Albulescu, C., Draghici, A., Fistis, G., & Trusculescu, A. (2016). Does ISO 9001 Quality Certification Influence Labor Productivity in EU-27? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 221, 278-286. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816301896>
2. Arias, F. (2015). *El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración*. Caracas: Episteme.
3. Bader, S. (2016). Scott Bader gains ISO 9001:2015 accreditation. *Reinforced Plastics*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/journal/00343617/60/5>
4. Baran , E., Correira, A., & Thompson, A. (2013). Tracing Successful online teaching in higher education: voices of exemplary online teachers. *Teachers college record*.
5. Bonilla Guachamin, J. (2020). Las dos caras de la educación en el COVID-19. *Cienciamérica*, 89-98.

6. Bonilla, L. (2016). Deliberación entorno a la educación virtual. Interconectando saberes. Obtenido de <http://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/1112>
7. CACES. (2019). Obtenido de www.caces.gob.ec/web
8. Castka, P., & Balzarova, M. A. (2018). An exploration of interventions in ISO 9001 and ISO 14001 certification context – A multiple case study approach. *Journal of Cleaner Production*, 174, 1642-1652. Recuperado de <https://plu.mx/plum/a/?doi=10.1016/j.jclepro.2017.11.096>
9. CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del Covid-19. Efectos económicos y sociales. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264_es.pdf
10. Cubillo, M., & Rozo, D. (01 de 04 de 2020). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Obtenido de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260>
11. Decreto Presidencial No 107. (28 de 03 de 2020). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto_presidencial_No_1017_17-Marzo-2020.pdf
12. Del Castillo, C., Mercado, C., Prado, M., & Del Castillo, C. (2018). The influence of motivations and other factors on the results of implementing ISO 9001 standards. *European Research on Management and Business Economics*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/.../S2444883417300086>
13. ESPOCH. (2014). Reglamento de Regimen Académico.
14. ESPOCH. (24 de 04 de 2021). Vademecum. Obtenido de <https://www.esepoch.edu.ec/images/Comunicacion/2019/SEPTIEMBRE%202019/Vademecum/VADEMECUM%20ESPOCH%202019%20ACTUALIZADO%20A%20AGOSTO%20DE%202019.pdf>
15. Flores, A., & Hidalgo, M. (2014). La Norma ISO 9000 y el sistema de gestión de Calidad. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*.
16. Gildebrath, G. (08 de 2017). ISO 9001:2008. Obtenido de <http://www.hildebrandt.cl/>
17. Hernada, J., & Gaya, C. (28 de 03 de 2013). Methodology for Implementing Document Management Systems to Support Iso 9001:2008. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82674235.pdf>

18. Hernández Sampieri, R. (2018). Metodología de la Investigación . México: Mc Graw Hill.
19. International Organization for Standardization: ISO 9001-2015 Norma Internacional. (01 de 04 de 2021). Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:%20ed-4:v1>
20. ISO. (2019). The ISO Story.
21. Isotools. (18 de 08 de 2018). Un nuevo estándar de sistema de gestión para organizaciones educativas. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/03/30/iso-21001-nuevo-estandar-sistema-gestion-organizaciones-educativas/>
22. Kirschner, P., Martens, R., & Strijbos, J. (2004). CSCL in Higher Education. Kluwer Academic Publishers, (págs. 3-30).
23. Levine, A., & Sun, J. (2002). Barriers to distance education. American Council on Education.
24. Manders, Vries, & Blind. (28 de 03 de 2016). ISO 9001 and product innovation: A literature review and research framework. Obtenido de <https://econpapers.repec.org/RePEc:eee:techno:v:48-49:y:2016:i::p:41-55>
25. Nicoletti, J. (15 de 04 de 2021). Adecuación y aplicación de normas de calidad ISO 9000: 2000 en el campo educativo. En Revista Horizonte Educativas (págs. 75-86). Obtenido de <file:///C:/Users/SYSTEM~1/AppData/Local/Temp/Dialnet-AdecuacionYAplicacionDeLasNormasDeCalidadISO900020-3987564.pdf>
26. Prelac. (2007). Educación de calidad para todos, un asunto de derechos humanos II. Santiago-Chile.
27. Rahman, A., Rahim, M., & Mahyuddin, N. (2006). Implementing a quality management system for built environment programs – University of Malaya’s experience. Obtenido de https://www.heacademy.ac.uk/system/files/p36_n_mahyuddin_0.pdf
28. Ramírez, A., Sanandrés, L., Robalino, P., Haro , F., & Vallejo, A. (07 de 2017). Gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación superior basado en la noma ISO 9001. Altante: Cuadernos de Educación y Desarrollo, 20.
29. Secretaria General ESPOCH. (2020). Resolución 247.CP. Normativa transitoria para el desarrollo de actividades académicas, en las instituciones de educación superior. Riobamba.
30. SENESCYT. (2016). Obtenido de www.senescyt.gob.ec

31. Valverde Berrocoso, J. (2011). Docentes- competentes. Barcelona: Octaedro.
32. Villafuerte, J., Bello, J., Cevallos, Y., & Bermello, J. (2020). Rol de los docentes ante la crisis del COVID-19, una mirada desde el enfoque humano. Revista Eeetrónica Formación y Calidad Educativa, 134-150.