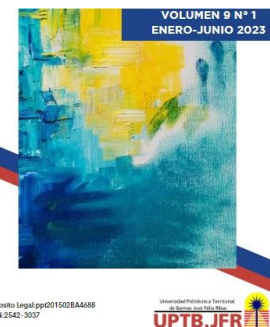


N° 1, V. 9, enero-junio 2023/ Revista Científica Multidisciplinaria/
ISSN: 2542-3037 <https://revistapt.edublogs.org/>



**LOS PROCESOS ACADÉMICOS-ADMINISTRATIVOS EN
LAS COMISIONES ASESORAS (CA) DE LA UNELLEZ.
UNA MIRADA DESDE LA CALIDAD TOTAL**
The academic-administrative processes in the advisory
committees of unellez. A look from total quality

Sara Vásquez, Profesora de la Universidad Nacional Experimental de los
Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ
(sarayvasquez51@gmail.com) (<https://orcid.org/0009-0006-7857-9113>)

RESUMEN

Dentro de la estructura académica-administrativa de la Universidad Ezequiel Zamora (UNELLEZ- Venezuela), la CA cumple la función de formular y evaluar los planes de docencia, investigación, extensión y postgrado. Elaborar y recomendar el plan de desarrollo profesional del personal académico y administrativo del programa respectivo. Este ensayo tiene la intencionalidad de interpretar la gestión de la CA desde la teoría de la calidad total, como mecanismo de acción para dar respuesta oportuna a las situaciones planteadas. El abordaje metodológico se realizó bajo el enfoque cualitativo fundamentado en el estudio interpretativo documental. Cabe señalar que la calidad total es un tipo de gestión orientada a la búsqueda eficacia en los diferentes procesos académicos-administrativos, con el objetivo final de alcanzar la mayor satisfacción estratégica en mejorar los procesos en la UNELLEZ. Finalmente, los principios de gestión de la calidad total tienen el objetivo de conducir a la CA de manera exitosa, dirigida y controlada en forma sistemática implementando un sistema de gestión diseñado a mejorar continuamente su desempeño, considerando las necesidades de los docentes y estudiantes con sus solicitudes ante la CA, en virtud de que están concebidos para poner en práctica el enfoque de calidad total y así garantizar los procesos académicos-administrativos en la UNELLEZ.

PALABRAS CLAVE

Comisiones asesoras, procesos académicos-administrativos, Enfoque de calidad total, eficiencia, eficacia.

Recibido: 2023-02-02 /Revisado: 2023-03-29/ Aceptado: 2023-04-30/ Publicado: 2023-06-20
/ Páginas 329 – 340



THE ACADEMIC-ADMINISTRATIVE PROCESSES IN THE ADVISORY COMMITTEES OF UNELLEZ. A LOOK FROM TOTAL QUALITY

ABSTRACT

Within the academic-administrative structure of the Ezequiel Zamora University (UNELLEZ-Venezuela), the AC fulfills the function of formulating and evaluating the teaching, research, extension and postgraduate plans. Prepare and recommend the professional development plan for the academic and administrative staff of the respective program. This essay has the intention of interpreting the management of AC from the theory of total quality, as a mechanism of action to give a timely response to the situations raised. The methodological approach was carried out under the qualitative approach based on the documentary interpretative study. It should be noted that total quality is a type of management oriented towards the search for efficiency in the different academic-administrative processes, with the ultimate goal of achieving the greatest strategic satisfaction in improving processes at UNELLEZ. Finally, the principles of total quality management have the objective of leading the CA in a successful, directed and controlled way in a systematic way, implementing a management system designed to continuously improve its performance, considering the needs of teachers and students with their applications before the CA, by virtue of the fact that they are designed to put into practice the total quality approach and thus guarantee the academic-administrative processes at UNELLEZ.

Keywords; advisory commissions, academic-administrative processes, total quality approach, efficiency, effectiveness.



INTRODUCCIÓN

A partir de este ensayo, se pretende promover como ámbito la Comisión Asesora del Programa Ciencias del Agro y del Mar en el Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) UNELLEZ Barinas, donde se imparten las carreras: Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería en Producción Animal, Economía Agrícola y Veterinaria. Según información registrada por Sistema DUX año 2023. Hoy día se atiende más de veintitrés mil ochocientos trece (23.813 mil) estudiantes, es decir, que uno de los factores de gran incidencia en las debilidades es el aumento abultado de la matrícula estudiantil.

En este sentido, la realidad de la CA, resalta las acciones académicas-administrativas de los docentes y estudiantes del Programa del Ciencias del Agro y Mar de la UNELLEZ, y parte de la comisión asesora, donde se atienden un sin número de solicitudes. Aunado al hecho que desde la década del 2000 se incrementó la población estudiantil cuando la UNELLEZ sin tiempo de adaptarse a las exigencias de la dinámica cambiante de la sociedad, amplió la oferta de estudios, con respecto a lo cotidianamente se gestionaba sin preparación alguna en sus diferentes instancias.

Es necesario mencionar, que en la CA de los Programas Académicos UNELLEZ, actualmente presenta dificultad en la formalidad de la tramitación, tanto para el estudiante como al personal docente. La problemática repercute en todo el sistema universitario de la Unellez, específicamente en sus niveles de organización. Por lo tanto se ven afectados ambos al existir un número de solicitudes por resolver; causando retardos en virtud de que deben esperar largos lapsos de tiempo, puesto que las sesiones de CA cuentan con agendas de muchos puntos que ameritan su respectivo estudio y gestión de calidad total.

Cabe destacar que, los procesos de calidad total promueve fortalecer la calidad universitaria, de allí, surge entonces la siguiente interrogante de investigación ¿Es posible mejorar la eficiencia, eficacia y funcionamiento



de las Comisiones Asesoras de la UNELLEZ si se aplican los principios que rigen el enfoque teórico de la calidad total?

DESARROLLO

Los procesos académicos-administrativos de la CA se caracterizan por la debilidad en cuanto a la existencia del personal de talento humano calificado, medios tecnológicos adecuados, poca fluidez de la comunicación e información como herramientas de los procesos y el desarrollo de prácticas de calidad universitaria e innovación, como parte del proceso gerencial dirigida al desarrollo de dichas CA. En este orden de ideas, se plantea la inquietud de reflexionar acerca de la eficacia, eficiencia y funcionamiento de las Comisiones Asesoras de la UNELLEZ, tomando como referente interpretativo los principios del enfoque teórico de la calidad total.

Esta teoría explica el modo como las organizaciones pueden mejorar progresivamente en su condición universitaria, aplicado en los principios gerenciales de eficacia y eficiencia. A tal fin, la calidad total según De Hoz y Fontalvo (2019) “reconoce un programa académico en el marco académico y su diversidad, sobre su capacidad de transformación” (p.4), en este mismo sentido expresa la importancia del programa académico para que preste un excelente servicio público de educación y explicita los logros generados y los impactos esperados.

Ahora bien, en las universidades venezolanas según la fundamentación legal, el Sistema Educativo está sustentado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), donde se consagra y profundiza los principios rectores de la educación y la cultura como derechos fundamentales y pilares del proceso de cambio y transformación que se desarrolla en nuestro país. Lo anterior otorga a la educación una condición básica para la realización de los fines esenciales del Estado al establecer, tal como lo señala el Preámbulo de la Constitución de la



República Bolivariana de Venezuela, como fin supremo del pueblo, la refundación de la República y el establecimiento de una sociedad democrática, participativa, protagónica, multiétnica y pluricultural.

De acuerdo a lo mencionado, el Estado, es de Derecho y de Justicia que consolida los valores de la libertad, solidaridad, democracia, la responsabilidad social y la preeminencia de los derechos humanos. A tal fin el artículo 102 de la constitución establece: “La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria”.

No obstante, De la Hoz y Fontalvo (2019) señalan:

“Las condiciones mínimas de calidad para que un programa pueda ofrecer sus servicios en un contexto determinado. En primera instancia el cumplimiento de estas exigencias legales está relacionado con la responsabilidad social de los programas de rendir cuentas a los grupos de interés, siendo el estado el responsable de esta verificación de calidad. Pero de igual manera se busca que estas exigencias estén en coherencia y se puedan articular de manera fácil con los factores de acreditación de los programas académicos” (p.4).

En relación a lo anterior, hacen referencia a lo que es el principio de la educación en Venezuela y como está fundamentado en la carta magna siendo parte de los derechos de los hombres, establecido por el ejecutivo nacional y aprobado por la Asamblea Nacional. El Estado asume la educación como instrumento del conocimiento científico, humanístico, tecnológico al desarrollo nacional y elevar los niveles de calidad de vida en la sociedad venezolana, así como considerar la educación y el trabajo como procesos fundamentales para alcanzar estos fines.

Visto de esta forma, la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) (2023), tiene como visión:



“lograr ser una institución de referencia nacional en el desarrollo sustentable, generadora de reflexiones y conocimientos avanzados que resulten útiles para la integración de la Nación, brindando oportunidades de estudio a las masas sin exclusión de ninguna índole y contribuya a la consolidación intelectual y espiritual del pueblo soberano”(p.1).

La educación universitaria tiene un rol fundamental en la formación de los ciudadanos quienes se enfrentan a las consecuencias derivadas de la globalización y la implementación de las tecnologías. Esto ha originado a su vez que la sociedad actual cambie en todos los sentidos desde el ámbito laboral, donde se exige cada día más excelencia en el desempeño a nivel educativo. En tal sentido la globalización necesita de la educación para ejercer sobre ella una gran influencia, pretendiendo su control a través del currículo explícito y, sobre todo, del currículo implícito u oculto, que incluye aspectos que tienen que ver con intereses, valores, normas sociales condicionantes económicas y sociopolíticas, parámetros culturales y religiosos, etc. (Monclús, 2004).

En este sentido, las tecnologías de información y comunicación (TIC) están transformando nuestra vida personal y profesional, mientras el papel de la enseñanza tradicional era proporcionar información, la función del alumno se restringía a asimilarla mediante la práctica y la repetición, fuera de su contexto real de utilización en la actualidad. La Educación debe adecuar todos sus procesos ante esta nueva realidad de funcionamiento virtual. Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

Desde esta perspectiva, la concepción moderna de las TIC definida por Gil (2002) asevera que:



Comprende aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Asimismo se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que permite destacar que la evolución del proceso humano de recibir información y comunicarse, está estrechamente relacionada con la evolución tecnológica, pues trae consigo transformaciones a nivel comercial, educativo, cultural, social, económico, por su carácter global, accesible y universal. (p. 78).

A tal fin el Programa de Ciencias del Agro y del Mar de la UNELLEZ, carece de acciones de eficacia y eficiencia en los procesos académicos-administrativo dentro de las CA, en garantizar a los docentes y estudiantes sus solicitudes. De esta manera se considera adoptar herramientas de desarrollo que contribuyen a medio y largo plazo a mejorar las condiciones en las CA. A propósito, el Artículo 1º del Reglamento de las Comisiones Asesoras de los Programas Académicos UNELLEZ (1994), señala: “cada Programa Académico tendrá una Comisión Asesora como organismo de apoyo al Vicerrectorado, por cuyo órgano se tomarán decisiones y se formularán recomendaciones que se presentaran al Consejo Académico para su estudio y decisión” (p.1). A tal fin las comisiones asesoras son un órgano asesor que admite, revisa, procesa, resuelve y autoriza los casos de estudiantes con problemas académicos, y aspectos docentes.

En cuanto a las prioridades y las funciones de la CA, es la de analizar y estudiar las solicitudes tales como: equivalencias, revalidas y convalidaciones de planes de estudios que sean sometidos a su consideración y elevar al consejo académico, estudiar y decidir el sistema de pasantías, vivenciales, trabajo de grado y especiales correspondan al desenvolvimiento académico de los estudiantes. Conocer, decidir con base a la reglamentación sobre solicitudes estudiantiles de cambios programa, académicos y administrativos, además decidir sobre problemas de



inscripción, notas de estudiantes y aquellas solicitudes de docentes en aspectos académicos de investigación, extensión, notas y cualquier otro aspecto para ser gestionado en instancias superiores como consejos académicos y directivo.

Es importante señalar que, la calidad total es una de las expresiones utilizadas en el ámbito gerencial, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o transformación académico-administrativo. Por consiguiente, Medrano (2021) expresa:

“En la actualidad, todo lo relacionado con la calidad, las metodologías y técnicas de calidad se suceden con una velocidad vertiginosa. Las que más toman auge, parecen dejar obsoletas a las otras. A finales del siglo XX y comienzos del XXI, en momentos en que se libra la lucha por la supervivencia entre las organizaciones, la competencia lleva a buscar la manera de ganar clientes y mantenerlos una vez conseguidos” (p.28)

No obstante, se desarrollan responsabilidades laborales, precisando la posibilidad de mejorar los procesos académicos administrativos, para así alcanzar un **mejor resultado**, llegar a **cumplir un objetivo propuesto**, a tal fin Bravo y Avilés (2020) señala que “la eficiencia en los procesos administrativos es vital para la garantía de la productividad de las empresas. El sector educativo no escapa de este fin, aún cuando la prestación del servicio educativo y la generación de individuos con capacidades para la sociedad” (p.4); es decir que la gerencia educativa, la gestión, organización y en definitiva los procesos administrativos guardan relación directa con la calidad de la educación, que es el servicio que presta las instituciones educativas. Hay una relación directa entre los procesos gerenciales y el mejoramiento de la calidad educativa que se ofrece, a este proceso de administrar las actividades de una organización con alto grado de responsabilidad y otras características sociales, en la educación superior se le conocen como gestión universitaria.



Por su parte, Casas (2020), para el contexto en Venezuela, se hizo un abordaje para la implementación de un sistema informático para la Universidad María Auxiliadora, este sistema informatizará y ordenará los procesos académicos de esta casa de estudio y de esa manera agilizará los procedimientos que los usuarios finales requieren para desarrollar sus trabajos cotidianos. A la actualidad los procesos de la Universidad son manuales o registrados en hoja de cálculo, estos almacenamientos rutinarios serán eliminados siendo consolidando todo en una sola base de datos relacional, los procesos como la inscripción de alumnos, planificación de cursos, matrícula, evaluaciones y de más procesos se gestionarán por el sistema informático.

La propuesta de Casas (2020), para la dirección de proyectos, se adoptó la guía PMBOK Ed. 6°, otorgando una secuencia de herramientas para identificar los procesos clave con la finalidad de optimizar los resultados. Además, para el desarrollo de la solución se adoptó el framework Scrum, debido a su capacidad de detectar errores y/o mejoras a realizar, y a su vez, de hacer parte a los interesados en las primeras instancias del proyecto. El resultado de este trabajo será un consistente sistema informático el cual busca también cumplir con las condiciones básicas de calidad, requisito que demanda la SUNEDU para que la Universidad obtenga el tan apreciado licenciamiento institucional.

Los casos señalados sugieren mejorar los servicios académicos en las universidades. A tal efecto, el enfoque de calidad total es una alternativa, la cual se define como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objeto satisfacer de manera equilibrada las necesidades y expectativas en los procesos académicos-administrativos.



CONSIDERACIONES FINALES

Es importante señalar que la investigación está en ejecución. Cabe destacar que los primeros hallazgos fueron la identificación de las teorías que sustentan la calidad total aplicada en las CA de la UNELLEZ, en virtud de las deficiencias de equipos tecnológicos en la institución, en el desconocimiento del reglamento de la comisión asesora de los programas académicos,

En este sentido se considera necesario la aplicación de conocimientos actualizados, en los procesos de gestión y control de la Comisión Asesora antes descrita, es recomendable que sus miembros manejen principios de la calidad total y la innovación como elementos que rijan el quehacer educativo y así lograr se garantice alcanzar la visión y misión en esta instancia académica-administrativa tan importante en la formación educativa de los estudiantes y el trabajo académico de los docentes de la UNELLEZ.

REFERENCIAS

Bravo, M y Avilés, V (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591599>.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860
Disponible: https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_venezuela.pdf.

Casas, R (2020). Propuesta de implementación de un sistema web de gestión integrada universitaria (S.I.G.U.) bajo enfoque PMI y scrum para optimizar los procesos administrativos y académicos de una institución del sector educativo superior en la ciudad de Lima.



Disponible en:
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6666>.

Calidad Total Equipo editorial, Etecé (2017). Enciclopedia de Humanidades
Fuente: <https://humanidades.com/calidad-total/#ixzz7w8kSmHlt>.

De la Hoz, E.J., De la Hoz, E. & Fontalvo, T. (2019). Metodología de Aprendizaje Automático para la Clasificación y Predicción de Usuarios en Ambientes Virtuales de Educación. Información Tecnológica, 30(1), 247-254. doi: 10.4067/S0718-07642019000100247.

Gil, E. (2002). Identidad y Nuevas Tecnologías. Documento en Línea. Disponible: <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm>. (Consulta: Agosto 17, 2016).

Henríquez, A, Narváez, M. y Senior, A. (2022). Procesos de Gestión en Instituciones Experimentales de Educación Universitaria
Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378022>.

Medrano, R (2022). Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,
Managua <https://www.uv.mx/blogs/kaniwa/2022/05/17/que-es-un-estado-del-arte/>.

Monclús, A. (2004). El currículo oculto. En Sánchez Delgado, P. (Coord.). Enseñar y aprender.
Disponible en: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/3871Sanchez.pdf>

Thompson/ Strickland (2004).



Desde:<https://aprendeticsfaceam.blogspot.com/2019/10/distintas-definiciones-de-tics-segun.html>

Reglamento de la Comisión Asesora de los Programas Académicos
UNELLEZ (1994).

Disponible:<file:///C:/Users/DIC/Desktop/Reglamento%20Comision%20Asesora%20Programas%20Academicos.pdf>.

UNELLEZ (2023). Sistema dux. Disponible en: <https://unellez.edu.ve/>.