

# Cultura organizacional - comunicacional y gestión de calidad, Universidad de Guayaquil, Ecuador, 2023

Organizational and communication culture and quality management, University of Guayaquil, Ecuador, 2023

**Recibido:** 19 de julio de 2024 • **Aprobado:** 16 de septiembre de 2024

## Joyce Cortez Corozo

*Mtra, especialista en maestra de Gestión Pública y Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, experta en asistente técnico administrativo, en la Universidad de Guayaquil, en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, doctorando en gestión pública y gobernabilidad, actualmente profesora en la Universidad Técnica de Manabí.*

**E-mail:** soc.cortezc@gmail.com

## María Mármol Córdova

*Mgs, especialista en Comunicación Estratégica, experta en asistente administrativo en el área de Comunicación en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo y actualmente profesora en la Universidad de Guayaquil, en la Facultad de Comunicación Social.*

**E-mail:** fernandamarmol@outlook.es

## Resumen

El presente artículo se enfoca en el estudio de los valores en la organización, y la información que existe para el ordenamiento regular en la Universidad de Guayaquil.

Se trata del "Buen vivir" argumentando el bienestar de las personas y la sostenibilidad ambiental, rescatando el proceso innovador del Estado.

Del orden Institucional, los cuales proponen las IES, que la prioridad es lograr la calidad educativa con profesionales eficientes que facilitan el desarrollo en las organizaciones, con base a la idea prioritaria, que demuestra el estado activo y correlacional entre la docencia-organización e investigación-organización.

Del modelo educativo, en Latinoamérica ha contribuido al empoderamiento digital complementándose con la Inteligencia Artificial, pero demostrando la conexión ambigua tecnológica, comprometiéndose con la actualización de fuentes de la información; que con el tiempo se convierten en las áreas de estudio. Aplicando la rapidez de los contenidos que parcialmente demuestran la educación práctica, técnica y eficiente para la sociedad.

Entonces, el control de la comunicación, gestionando con frecuencia la información interna y externa en la organización, colaborando con cumplir los objetivos establecidos permanentemente para poder llegar a los públicos de acuerdo a la planificación de la Institución.

**Palabras clave:** Estado, buen vivir, institucional, organización, inteligencia artificial, tecnológica.

## Abstract

This article focuses on the study of values in the organization, and the infor-

mation that exists for regular organization at the University of Guayaquil.

It is about "Good living", arguing for the well-being of people and environmental sustainability, rescuing the innovative process of the State.

From the Institutional order, which the HEIs propose, that the priority is to achieve educational quality with efficient professionals who facilitate development in organizations, based on the priority idea, which demonstrates the active and correlational state between teaching-organization and research.-organization.

From the educational model, in Latin America it has contributed to digital empowerment by complementing itself with Artificial Intelligence, but demonstrating the ambiguous technological connection, committing to updating information sources; which over time become areas of study. Applying the speed of the contents that partially demonstrate practical, technical and efficient education for society.

Then, the control of communication, frequently managing internal and external information in the organization, collaborating to meet the permanently established objectives to be able to reach the public according to the Institution's planning.

**Keywords:** State, good living, institutional, organization, artificial intelligence, technological.

## Introducción

En la actualidad, las instituciones públicas enfrentan desafíos importantes, Ghindani, Krrish. (2022) como satisfacer las demandas de una sociedad cada vez más informada y exigente en cuanto a la calidad de los servicios que reciben (Migliore Galinelli 2015). Además, se preocupa por garantizar el óptimo funcionamiento de los servicios que ofrecen para cumplir con los estándares de calidad requeridos.

Como menciona Migliore Galinell (2015), la implementación de la calidad en los servicios públicos es fundamental para mejorar la eficiencia y fortalecer la gestión pública. Al atraer recursos, procesarlos y entregar productos ecológicos, las organizaciones que implementan un sistema de calidad se vuelven más eficientes. En este sentido, la administración pública debe concentrarse en el cumplimiento de los objetivos establecidos, utilizar los recursos de manera eficaz y estar sujeta a controles para garantizar la calidad de los servicios que brinda.

Dentro del contexto ecuatoriano, las Instituciones de Educación Superior (IES), como las universidades y tecnológicos, han experimentado transformaciones significativas que han cambiado su rol y su relación con la sociedad. Estos cambios han implementado un nuevo enfoque en las políticas públicas, enmarcadas en los ob-

jetivos de desarrollo sostenible, para promover el "buen vivir" como proyecto innovador del Estado.

El concepto de "buen vivir" o "sumak kawsay" Cuestas-Caza, Javier. (2019) en la cosmovisión indígena, se refiere a una forma de vida basada en la armonía con la naturaleza, la comunidad y uno mismo. En el contexto ecuatoriano, el "buen vivir" se ha convertido en un principio rector para el desarrollo, que busca garantizar el bienestar de todas las personas, respetando la diversidad cultural y promoviendo la sostenibilidad ambiental.

En este sentido, las IES en Ecuador han reorientado sus objetivos y programas académicos Foronda et al., (2016) para contribuir al logro de los objetivos de desarrollo sostenible y promover el "buen vivir". Esto implica no solo la formación de profesionales capacitados para enfrentar los desafíos actuales, sino también, para impulsar cambios significativos en la forma en que nos relacionamos con nuestro entorno y con los demás.

En el contexto descrito por Milia (2014), la transformación de las Instituciones de Educación Superior (IES) se produce a través de las interacciones entre las universidades, la comunidad y el Estado. La gestión de calidad, según Castaño-Duque & García-Serna (2012), debe adaptarse

a los cambios sociales, respondiendo al entorno y no limitándose a enseñar conceptos, sino también aplicando una cultura relacionada con los fenómenos sociales, dada su carga histórica en una sociedad versátil.

Siguiendo la perspectiva de Pérez Martínez y Romero (1999), se establecen cinco factores interrelacionados para la gestión de calidad en las IES: reputación, resultados, contenidos, valores añadidos y disponibilidad de recursos. Estos elementos permiten a las IES relacionarse con el cambio en la sociedad, ya que cada aspecto de la calidad educativa recoge contenido cultural, lo que facilita la formación de profesionales capaces de desarrollar niveles de conocimiento y disponibilidad de recursos acordes con las necesidades de la sociedad.

En resumen, la gestión de calidad en las IES en el contexto ecuatoriano implica no solo la adopción de prácticas y procesos eficientes, sino también la promoción de una cultura organizacional que esté en sintonía con los cambios sociales y que contribuya a la sociedad.

Pérez Martínez (2009) destaca que cada organización, incluidas las Instituciones de Educación Superior (IES), posee su propia cultura, la cual se relaciona con otras a través de sus resultados y sus historias. Llanos Encalada (2016) agrega que cada miembro de una institución debe conocer y compartir las políticas, tradiciones, valores, lenguajes y comportamientos que caracterizan a la institución, lo que refuerza la importancia de una cultura organizacional sólida en las IES.

La gestión de calidad en las IES ha adquirido una relevancia significativa a nivel internacional debido al aumento de la competencia global generada por la globalización. Esto ha incrementado las exigencias y la necesidad de equilibrio en la calidad educativa. La gestión de calidad en la educación superior también forma parte de la política pública, como se evidencia en la Agenda 2030, que incluye 17 objetivos de desarrollo sostenible, entre los que se encuentra el objetivo 4, que busca garantizar la inclusión y equidad en la educación de forma permanente.

En Ecuador, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) es la institución encargada de evaluar, acreditar y promover la educación de calidad en las universidades. Sin embargo, una evaluación realizada en 1989 a 21 universidades concluyó que el sistema no contaba con un enfoque estricto, lo que señala la necesidad de mejorar la gestión de calidad en las IES del país.

El control Zempoalteca et al. (2017), para garantizar la calidad de la educación superior pública en Ecuador se ha convertido en un factor primordial de la inversión estatal. Las políticas públicas también establecen la administración del sistema de educación superior y la garantía de calidad de las instituciones.

En 2017, se registraron 55,800 estudiantes matriculados en las 18 facultades y 52 carreras de pregrado, así como en los 5 institutos de posgrado, lo que marcó una nueva fase de organización en las universidades de Guayaquil. La institución superior pública más antigua y grande del país fue intervenida en dos ocasiones debido a problemas de calidad educativa y gobernabilidad institucional.

En resumen, las instituciones públicas de educación superior en Ecuador enfrentan el desafío de lograr la calidad y excelencia para que sus graduados puedan contribuir al desarrollo del país y su entorno. Las políticas públicas desempeñan un papel fundamental en este proceso al buscar soluciones efectivas a los problemas públicos, como la educación, que es un derecho humano fundamental y una prioridad en las políticas del país.

### **Algunas problemáticas que enfrenta la educación superior pública en latinoamérica**

El análisis de las problemáticas educativas en Latinoamérica es crucial para comprender los desafíos que enfrentan los sistemas educativos en la región. La investigación realizada en México por Martínez Iñiguez, Tobón y Romero Sandoval (2017) destaca la importancia de abordar problemas como la simulación en los procesos educativos y el enfoque administrativo de los modelos de acreditación en las Instituciones de Educación Superior (IES).

Desde la perspectiva ético-política de Morin (1999), se plantea la necesidad de establecer una relación de control mutuo entre la sociedad y los individuos a través de la democracia, así como concebir a la Humanidad como una comunidad planetaria, lo cual tiene implicaciones importantes para la educación en la región.

En Perú, el estudio de Gonzales y Ramírez (2017) sobre el impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa destaca la importancia de entender cómo la cultura organizacional puede influir en los resultados educativos. En Ecuador, la investigación de Demera Mejía (2016) sobre la cultura organizacional de la PUCESE resalta la

necesidad de trabajar en valores e integración como estrategia administrativa de gestión.

Por otro lado, el estudio de Almeida (2017) sobre Construecuador S.A. muestra la relevancia de aplicar modelos de normas internacionales para mejorar la calidad en diferentes contextos organizacionales. En este contexto, tu propuesta de investigación sobre la relación entre la cultura organizacional-comunicacional y la gestión de calidad en la Educación Superior Pública de Guayaquil, Ecuador, en 2023, es muy relevante. Este estudio puede aportar conocimientos valiosos para mejorar los procesos educativos en la región, la calidad se integra por la cultura organizacional y comunicacional.

En resumen, la investigación educativa en Latinoamérica es fundamental para abordar los desafíos que enfrentan los sistemas educativos en la región para beneficio de la sociedad en su conjunto.

### Marco teórico

Varios puntos clave en la gestión de calidad en las Instituciones de Educación Superior (IES), especialmente en la nueva gestión pública comunicacional, son indicadores de gestión y resultados, ya que guían a las organizaciones según las cualidades y el impacto cuantificable que generan en su entorno, centrándose en la satisfacción del cliente, que en este caso son la sociedad y sus necesidades educativas.

La eficiencia, la flexibilidad y la desconcentración en la toma de decisiones son principios esenciales para mejorar el funcionamiento y las políticas de gestión pública. Esto implica fomentar la competencia y cuestionar continuamente lo que se hace y cómo se hace para lograr avances significativos, por medio de la articulación del Plan Nacional de Desarrollo con la Agenda 2030 de la ONU, en particular el objetivo de garantizar una vida digna para todos a través de políticas públicas es crucial para el desarrollo sostenible.

En cuanto a la cultura organizacional, es importante destacar el empoderamiento individual y grupal, que deben estar alineados con la cultura organizacional para fomentar un compromiso auténtico. La cultura organizacional también debe integrarse en la gestión de calidad institucional, abarcando fases como la sensibilización, la autoevaluación y la difusión de resultados.

En resumen, la gestión de calidad en las IES requiere un enfoque integral que considere la

eficiencia, la cultura organizacional, la medición de indicadores y la articulación con objetivos de desarrollo más amplios, con el objetivo de garantizar la educación de calidad a la ciudadanía.

### La cultura institucional en el marco educativo

La visión de la cultura institucional en el ámbito educativo está relacionada con los modelos de calidad, vinculados a las políticas, el manejo de la información y el liderazgo de la institución. Joan Costa, en su obra "Dircom Estratega de la Complejidad" (2017), resalta la importancia de aspectos como la cultura corporativa, la comunicación organizacional interna, la identidad corporativa, la cultura de servicio, el buen gobierno, la imagen pública, la reputación y la responsabilidad social en el management contemporáneo, que no solo concierne a la gestión interna de las organizaciones, sino también a sus públicos de interés, clientes, mercado y sociedad en general.

Llanos Encalada (2016) menciona varios modelos que vinculan la cultura organizacional con la calidad, algunos provenientes del ámbito empresarial y otros específicos de la educación superior. Destaca la importancia de evaluar la cultura en las Instituciones de Educación Superior (IES), ya que esta influencia en gran medida en la calidad de la educación que brindan.

Diversos autores como Coloma Manrique (2001), Garbanzo Vargas (2014), Chiavenato (2009), González et al. (2016) y Vesga (2013) proporcionan perspectivas sobre la cultura institucional en el ámbito educativo. Estos autores coinciden en que la cultura institucional está compuesta por costumbres, creencias, reglas, valores y expectativas compartidas por los miembros de la organización. Además, la cultura institucional refleja la identidad y la visión de la institución, así como sus metas y aspiraciones para el futuro.

En resumen, la cultura organizacional en el ámbito educativo juega como fundamental en la calidad de la educación de las instituciones. Su análisis y evaluación son importantes para comprender cómo influyen en los procesos educativos y en la consecución de los objetivos institucionales.

### Utilización de la tecnología comunicacional como estrategia digital por las generaciones milenium

La importancia de las tecnologías de la informa-

ción y la comunicación (TIC) en la educación, especialmente en el contexto de las generaciones jóvenes, como los Millennials, que han crecido utilizando estas tecnologías y tienen expectativas diferentes sobre cómo aprender y consumir información. Se resalta la necesidad de adaptar la educación para satisfacer estas expectativas, permitiendo un acceso más flexible a los contenidos durante los usos de la transformación digital y a los laboratorios, más allá de los horarios y espacios físicos tradicionales.

Además, se mencionan estrategias de comunicación efectiva que deben seguirse para interactuar con las audiencias en las redes virtuales. Estas estrategias incluyen analizar la situación y generación de diagnóstico de comunicación, definir objetivos de comunicación, identificar a los públicos asociados, elaborar mensajes adecuados, seleccionar canales y medios apropiados y establecer un cronograma, presupuesto e indicadores el cual es de realizar un proceso práctico.

Las IA se han convertido en un reto para el sistema educativo y digital, el detalle es estudiar cada acción que realizan estudiantes y profesionales en la organización para visualizar las acciones de los públicos dentro de la organización, es un recurso de sostenibilidad educativa, pero también sino se comprueban las fuentes y la información que se realiza, no se va a cumplir el proceso de investigación.

Hay que demostrar los casos prácticos, que se deben organizando la producción científica cuando se usan los modelos de investigación, porque el contenido cognitivo se realiza cuando el profesional o el sujeto planifica el estudio expone su teoría argumentativa, promoviendo la ciencia y priorizando la constancia técnica al momento que se aplican acciones de indagación.

En cuanto a la gestión de calidad en la Universidad de Guayaquil, se enfatiza la importancia de la cultura organizacional, que se refleja en los valores, procedimientos, rutinas, costumbres y el estilo de liderazgo dominante. También se menciona la evaluación de la identidad cultural de la institución, así como la importancia de utilizar un modelo de valores por competencia para guiar la gestión de calidad.

La comunicación efectiva en instituciones públicas es progresiva porque garantiza el propósito de las organizaciones y satisface las necesidades de los ciudadanos. Aquí hay un análisis detallado sobre este tema:

- Importancia de la comunicación efectiva: La comunicación efectiva se convierte en activa en las instituciones públicas es trascendental para establecer relaciones sólidas con los ciudadanos, promover la transparencia y la participación en la sociedad, así como para gestionar eficazmente los recursos y alcanzar los objetivos institucionales.
- Transparencia y confianza: Una comunicación efectiva promueve la transparencia al informar de manera clara y oportuna sobre las acciones y decisiones de la institución. Esto ayuda a generar confianza en los ciudadanos y a fortalecer la legitimidad de la institución.
- Participación ciudadana: Una comunicación efectiva fomenta la participación ciudadana al facilitar el acceso a la información y al involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones. Esto contribuye a una gestión más democrática y a la generación de políticas públicas más acertadas y pertinentes.
- Eficiencia en la gestión: Una comunicación efectiva mejora la eficiencia en la gestión al asegurar que la información llegue de manera clara y precisa a todos los niveles de la institución. Esto permite una toma de decisiones más informada y una coordinación más efectiva entre los diferentes departamentos y áreas de trabajo.
- Resolución de conflictos: La comunicación efectiva es clave para la resolución de conflictos, ya que facilita el diálogo y la negociación entre las partes involucradas. Esto contribuye a evitar conflictos innecesarios y a encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.
- Cultura organizacional: Una comunicación efectiva ayuda a fortalecer la cultura organizacional al promover valores como la transparencia, la colaboración y el respeto mutuo. Esto contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y atractivo para los empleados, lo que a su vez se traduce en una mayor productividad y eficacia organizacional.

En relación con los tipos generales de contenidos, los posts institucionales se relacionan con altas tasas de engagement, la combinación de funcional-institucional con tasas moderadas-bajas y funcionales con tasas bajas. En cuanto a temas específicos, los contenidos de las universidades que generan mayor engagement son los contenidos organizativos y de compromiso, y en menor medida, las combinaciones docencia-organización e investigación-organización. En las tres redes sociales, el contenido institucional se relaciona con tasas altas de interacción y el contenido funcional con tasas moderadas-bajas en todas las regiones. Los

temas organizacionales obtienen los mayores índices de engagement en las tres regiones en las redes sociales. (Capriotti & Losada, 2024)

Por lo tanto, se deben estructurar y organizar los canales de distintas formas:

1. Twitter informa para publicaciones institucionales, prioriza el contenido organizacional.
2. Facebook informa sobre las publicaciones funcionales, definiendo las cualidades y atributos para ser compartidas.
3. LinkedIn informa sobre las publicaciones de investigación.

Después de lo expuesto en el párrafo anterior, existe una relación específica en redes sociales por lo que se intenta llegar al público con su propio diseño de marca en armonía con la cultura y el perfil de los grupos objetivos que se deben estudiar antes de realizar la publicación para que haya un proceso informativo correlacional.

## Conclusiones

En tu conclusión, sintetizas cuatro puntos clave relacionados con la comunicación y la cultura organizacional; Estrategia de comunicación y objetivos organizacionales: Destacas la importancia de que cualquier estrategia de comunicación esté alineada con los objetivos de la organización. Esto garantiza que la comunicación contribuya directamente al logro de metas y resultados deseados.

Evolución del diseño de la cultura en instituciones educativas: Señalas que el diseño de la cultura en instituciones educativas sigue evolucionando, lo que sugiere un enfoque dinámico y adaptativo para desarrollar una cultura organizacional que responda a las necesidades y desafíos actuales.

Planificación de la comunicación interna en organizaciones institucionales: Mencionas que la comunicación interna en organizaciones institucionales organiza periódicamente el diseño de su estrategia. Esto indica un enfoque proactivo y reflexivo en la gestión de la comunicación interna, que busca mejorar continuamente la efectividad de sus procesos comunicativos.

El proceso del contenido en redes sociales, utilizando el estudio de los públicos objetivos para poder publicar información activa y efectiva en las organizaciones.

## Referencias

1. Almeida Guzmán, Marcia (2017) Estudio de empresas ecuatorianas que han implementado sistemas de gestión basados en estándares internacionales. PI-2017-14-Almeida-Estudio de empresas.pdf (uasb.edu.ec)
2. Castaño-Duque, G. A., & García-Serna, L. (2012). A Theoretical Review of the Quality of Higher Education in the Colombian Context. *Educación y Educadores*, 15(2), 219–243. Retrieved from <https://doi.org/10.5294/edu.2012.15.2.3>
3. Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano. *McGraw-Hill / Interamericana.*, tercera ed.
4. Coloma Manrique, C. (2001). La gestión de calidad en educación. *Educación*, 10(19), 57–75.
5. Costa, J. (2012). CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA MARCA: Modelo MasterBrand.
6. Cuestas-Caza, Javier. (2019). Sumak Kawsay Between Western Post-development and Andean Philosophy / Sumak Kawsay: entre el postdesarrollismo occidental y la Filosofía Andina. 26. 109-140. 10.30854/anf.v26.n47.2019.636.
7. Demera Mejía, D. M. (2016). Dirección de investigación y postgrado PUCESE, como estrategia de la gestión administrativa línea de investigación: Talento humano Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en administración de empresas, mención planeación.
8. Foronda, Cynthia & Swoboda, Sandra & Hudson, Krysia & Jones, Emily & Sullivan, Nancy & Ockimey, Jessica & Jeffries, Pamela. (2016). Evaluation of vSIM for Nursing™: A Trial of Innovation. *Clinical Simulation in Nursing*. 12. 128-131. 10.1016/j.ecns.2015.12.006.
9. Garbanzo Vargas, G. M. (2014). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*. Retrieved from <https://doi.org/10.15517/revedu.v31i2.1241>
10. Ghindani, Krrish. (2022). Everything You Need to Know About Front-End Develop-

ment: A Step-by-Step Approach to Getting Started with Programming.

11. Gonzales, C. R., & Ramírez, W. P. (2017). Impacto de la cultura organizacional en la gestión educativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope – 2014. *Revista Ciencia y Tecnología*, 12(1), 85–99.
12. González, R., Ochoa, S., & Celaya, R. (2016). Cultura organizacional y desempeño en instituciones de educación superior: implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión. *Universidad & Empresa*, 18(30), 13–31. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133007.pdf>
13. Llanos Encalada, M. (2016). *La cultura Organizacional: eje de acción en la gestión Humana*. Universidad Ecotec. Retrieved from <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
14. Martínez Iñiguez, J., Tobón, S., & Romero Sandoval, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 17(73), 79–96.
15. Migliore Galinelli. (2015). *Estudios Gestión Pública sobre Aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*.
16. Milia, F. (2014). Marco de Políticas Públicas de Ciencia, Tecnología y Educación Superior en el Ecuador. Nuevos horizontes: dinámicas y condicionamientos para una Investigación Universitaria de cara a la Sociedad. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*, 1–26.
17. Morin, E. (1999). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro (Trad. Mercedes Vallejos Gómez). París, Francia: Santillana/UNESCO.
18. Pérez Martínez, A. (2009). Cultura Organizacional: Algunas Reflexiones a la Luz de los Nuevos Retos. *Revista Venezolana de Gerencia*. Retrieved from <https://doi.org/10.31876/revista.v14i46.10529>
19. Pérez Martínez y Romero (1999), Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas (unam.mx)
20. Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2), 89. Retrieved from <https://doi.org/10.21500/22563202.612>
21. Zempoalteca, Beatriz & Barragan Lopez, Jorge & Martínez, Juan & Flores, Teresa. (2017). Teaching training in ICT and digital competences in Higher Education System. *Apertura*. 9. 80-96. 10.32870/Ap.v9n1.922.