



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR AREAS INSTITUCIONALES CONFORME A LA NORMA ISO 9000: UN APOORTE A LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS EN COLOMBIA.

Autor: Carlos Velásquez Osorio.

Universidad Francisco de Paula Santander.

RESUMEN

La gestión de calidad en las organizaciones educativas colombianas, es una dinámica direccionada por el Ministerio de Educación Nacional, con el fin de dar valor y significado al proceso educativo. La presente investigación tiene como objetivo proponer un sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000, en la institución educativa para el desarrollo estudiantil y profesional INDEP del municipio de San José de Cúcuta Norte de Santander. Metodológicamente, es una investigación de campo, de carácter descriptivo, bajo el enfoque de investigación cuantitativo, en la modalidad de proyecto factible, la población está constituida por 43 sujetos a quienes se les aplicó un instrumento tipo cuestionario, escala Lickert, con 29 ítems y 5 alternativas de respuestas, cuya confiabilidad fue calculada a través del coeficiente Alpha de Cronbach. Producto del análisis correspondiente y posterior interpretación se llegó a aspectos concluyentes tales como debilidades en los procesos gerenciales y diferentes áreas de gestión, por tanto desde la indagatoria es viable diseñar un sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000.

Descriptor: Gestión Gerencial, Áreas de gestión, ISO 9000, sistema de gestión de calidad.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BY INSTITUTIONAL AREAS IN ACCORDANCE WITH ISO 9000: SUPPORT TO EDUCATIONAL ORGANIZATIONS IN COLOMBIA.

SUMMARY.

Quality management in Colombian educational organizations is a dynamic directed by the Ministry of National Education, in order to give value and meaning to the educational process. The purpose of this research is to propose a quality management system by institutional areas according to ISO 9000, in the educational institution for student and professional development INDEP of the municipality of San José de Cúcuta Norte de Santander. Methodologically, it is a descriptive field investigation, under the quantitative research approach, in the feasible project modality, the population is made up of 43 subjects to whom a questionnaire type instrument, Lickert scale, with 29 items was applied and 5 alternative answers, whose reliability was calculated through Cronbach's Alpha coefficient. As a result of the corresponding analysis and subsequent interpretation, conclusive aspects such as weaknesses in the management processes and different management areas were reached, therefore from the investigation it is feasible to design a quality management system by institutional areas according to the ISO 9000.



Descriptors: Management Management, Management Areas, ISO 9000, quality management system.

Introducción

En el orden de la efectividad gerencial toda organización educativa debe asistirse de procesos tendientes a la calidad institucional, para ello, la gestión de calidad en la educación se convierte en un horizonte organizacional, encaminada a la prestación de servicios de manera óptima y efectiva. El concepto de calidad ha evolucionado hasta convertirse en sinónimo de satisfacción al cliente. En tal sentido, de acuerdo con la Normativa ISO 9000, (2000) consiste en relacionar la “gestión moderna de la calidad con los procesos y actividades de una organización, incluyendo la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente” (p.11). Sin duda que la calidad juega un papel muy importante en las organización lo cual genera confianza y por ende buenos resultados.

En este sentido, un sistema de gestión de calidad es un procedimiento utilizado para dirigir y controlar una organización con resultados y satisfacción del cliente. Este sistema, es un patrón para la implementación de las diferentes actividades que se llevan a cabo, independiente de cuál sea su función y campo de aplicación, se hace necesario entonces establecer estrategias de control de aseguramiento y en general, la mejora de la calidad por parte de sus gerentes. Al respecto, Clavijo Avendaño, y Londoño, (2010) plantean;

Un sistema de gestión de la calidad es un mecanismo por el cual una empresa puede organizar y administrar sus recursos para lograr mantener y mejorar la calidad económicamente logrando así aciertos objetivos establecidos...este sistema armoniza los esfuerzos de todos los grupos en la organización para que se concreten en la calidad del servicio que se presta y en qué factores pueden impedir que se satisfaga a los clientes. (p. 17).

Un sistema de gestión de calidad se cimienta en organizaciones certificadoras que le permiten ser competitivos y aseguran la efectividad de las organizaciones ya que especifican los requerimientos, tal es el caso de ISO 9000, la cual certifica los estándares de producción y efectividad de las organizaciones y que será establecida para el sistema de gestión de la organización educativa INDEP, por ser la más usada en educación para la certificación de la



calidad del servicio educativo en Colombia. Uno de sus principales beneficios es que facilitan la integración y optimización de los procesos que permiten administrar como una cadena y no como procesos independientes. Otra de sus ventajas es que permite su control y seguimiento en todos los procesos lo cual le convierte en confiable.

La estandarización de los procesos de gestión gerencial son parte esencial en un sistema de gestión de calidad, donde su propósito sea el de direccionar para la orientación, apoyo y monitoreo de la gestión de los actores y los diferentes procesos que enmarcan la gestión de la organización educativa. En Colombia se establecen criterios para la gestión de calidad los cuales se refieren en documentos emanados del Ministerio de Educación Nacional. M.E.N (2012) Guía No 34 de mejoramiento institucional, la cual da cuenta de:

Cuatro áreas de gestión y son: La gestión directiva, la gestión administrativa y financiera, la gestión académica y pedagógica y la gestión comunitaria. Para cumplir sus propósitos, desarrollar sus capacidades y articular procesos internos y consolidar su P.E.I. Es de gran importancia establecer directrices que sustenten la gestión de la calidad y el documento guía en mención establece parámetros puntuales para el mejoramiento en la gestión directiva. (p.16)

Desde este marco legal, los lineamientos del M.E.N Colombia, destacan que las organizaciones educativas aplican desde lo gerencial, con base en las diversas áreas de gestión, las cuales son los pilares de la institución y estructuran el Proyecto Educativo Institucional, razón por la cual es necesario integrarlas dentro del sistema de gestión de la calidad institucional.

Para este propósito gerencial, es fundamental que gerentes y demás talento organizacional tengan como norte el incremento de la calidad de las instituciones educativas, y ello amerita la formación gerencial como punto estratégico en la orientación de esfuerzos hacia la búsqueda de la eficiencia, gerentes con conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas y las actitudes deseadas por la organización para la toma de decisiones y desarrollo en forma asertiva del talento humano.



Es evidente que el medio eficaz para el logro de la transformación de los entes escolares, está representado por la formación continua del personal directivo, y por el aporte que emana desde las propias instituciones como vía para la superación de barreras gerenciales, así como la adecuación de posibilidades alternas para que se asuman debilidades desde la gestión organizacional, lo cual influye en la consolidación de espacios novedosos, con talento humano y líderes aptos para alcanzar los objetivos organizacionales.

Lo anterior se convierte en un factor determinante del desarrollo del talento humano y permite la potenciación y motivación en las competencias del personal docente, para que se articule su desempeño laboral con los objetivos establecidos para el cumplimiento de las metas, en función de obtener la calidad y el beneficio colectivo al alcanzarse los objetivos educativos, organizacionales e individuales.

De allí, la importancia de un proceso de gestión debidamente emprendido por un gerente o rector como líder, en compañía de un colectivo con intenciones de apoyo y consolidación gerencial, por ello en atención a las acciones orientadas por el directivo se definirá el fracaso o éxito de la institución. Por tal razón, el gerente educativo debe conectarse con los principios gerenciales y con el entorno de su institución, a través de una continua adaptación de sus estructuras y funciones gerenciales a las nuevas y complejas situaciones que brindan una educación de calidad, la cual responda a las necesidades de esta nueva sociedad, que ajuste sus funciones como un director que evalúa, innova, emprende, comunica y motiva, en otras palabras un líder para la calidad organizacional.

Por ello, es pertinente resaltar que las funciones gerenciales del director en las organizaciones, constituye un factor determinante en el logro de los objetivos establecidos, de acuerdo con Chiavenato (2006): “la gerencia se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización y control, a objeto de utilizar sus recursos de manera óptima” (p.146). Por tanto, es importante señalar que todo gerente educativo tiene dentro de su gestión el cumplimiento de las funciones administrativas de planificación, organización, dirección, coordinación y evaluación de los recursos humanos y materiales de



su organización, con apoyo en la comunicación, supervisión personal y acompañamiento del personal docente. En este sentido, Morales (2009) plantea que:

...el personal directivo y demás talento de la organización desde sus funciones, debe demostrar las capacidades de gestión relacionadas con estrategias de cambio y transformación, el compromiso compartido, la comprensión de los propios procesos de gestión y política educativa, la identificación y formulación de innovaciones, así como la de gestión de procesos de concentración trabajo en equipo y liderazgo. (p.48)

La gestión del personal directivo incide directamente en la calidad educativa de la institución, pues representa la columna vertebral de las organizaciones escolares, razón por la cual el director o rector simboliza el medio comunicante que induce el proceso productivo del docente, y llega a cumplir eficientemente su labor administrativa y pedagógica, con la finalidad de impulsar los cambios culturales, sociales e institucionales, además de promover la incorporación de los nuevos lineamientos de acuerdo con las políticas educativas nacionales, así como los requerimientos del propio contexto donde se encuentre la institución.

En este sentido, la institución educativa para el desarrollo estudiantil y profesional (INDEP) es una organización educativa de carácter privado que presta sus servicios a la población adulta de la ciudad de Cúcuta. En ella desde el proceso de gestión organizacional, se observan debilidades que vienen a caracterizar a INDEP, como una institución con escasa planeación de las actividades tanto académicas, como administrativas y de vinculación con la comunidad. Esta situación deja a la organización en total debilidad frente a su certificación de excelencia, y por ende trae como consecuencia que pocas personas depositen su confianza para su educación en una institución con desorganización y poco cumplimiento.

En INDEP, el proceso de gestión es dirigido por su propietaria que ostenta el cargo de directora administrativa y un gerente educativo denominado rector; como se evidencia la gerencia es compartida, y ante la toma de decisiones compartida lo que impera es la improvisación y el choque de información desde decisiones que se cruzan, pues la directora



administradora escasamente actúa como gerente sino como dueña, eso hace que más que un lineamiento gerencial, lo que indica es una orden con escaso impacto positivo.

El rector busca liderar procesos educacionales, pero sus acciones escasamente alcanzan a dar efectos como gerente, no es de tiempo completo, además el sistema de contratación es inadecuado, la directora administrativa limita la gestión ya que teme perder protagonismo y espacio ante el liderazgo compartido en la organización.

La organización educativa ve a sus clientes como potenciales ingresos económicos, aunque se presta el servicio educativo acorde a la necesidad de ellos que corresponde a la obtención del título de bachiller, pero sin llenar las expectativas generales del cliente; en cuanto a la calidad del servicio los objetivos son planteados pero poco son ejecutados eficientemente, puesto que la administración muy poco conecta los objetivos con las metas y en muchas ocasiones se desorienta la razón de ser de la organización, pues el factor utilidad es un recurso importante dentro de la empresa como medio de sostenimiento y prima en ocasiones.

La participación de los diferentes miembros de la comunidad educativa, en este caso el colectivo de los docentes de la organización no se encuentra motivada ya que no hay estímulos y cada vez se desestima la labor, su relación gerente y desempeño docente es menor, ocasionada por el recorte económico. El talento de la organización considera que los directivos son los responsables del mejoramiento continuo en la institución y deben realizarlo, pues son los que se benefician directamente, estos indican que ellos sólo deben desarrollar procesos académicos, puesto que para eso le pagan por la hora clase y no reciben más recompensa por trabajo extra, esto hace que el sentido de pertenencia por parte de los docentes y demás administrativos sea cada vez menor.

En el orden de las funciones gerenciales, directivos escasamente consideran los objetivos, la planificación y la organización de los procesos gerenciales no es la mejor, pues en múltiples oportunidades muy poco se cuentan con los recursos necesarios, lo cual limita el rol académico, y limita un engranaje sistémico de las diversas áreas de gestión. Para el



ingreso de estudiantes es necesario emplear estrategias de mercadeo, puesto que la competencia es alta por el gran número de organizaciones educativas en la ciudad de carácter privado y por ciclos, esto ciertamente debe articularse y gerenciarse, pero hasta el momento son sólo ordenes sin sentido y escaso impacto, por lo cual la matrícula cada vez es menor.

En este sentido, los gerentes atienden con dificultad la misión y visión organizacional, menos los objetivo estratégicos, ello desencadena problemas en el orden académico, administrativo y poco proyectan la organización en la comunidad, esto devela un ente educativo con múltiples debilidades desde el orden de gestión que mínimamente cumple con sus obligaciones gerenciales y con su rol social.

Por tanto, con el fin de reducir las debilidades y asistirse de las oportunidades es necesario hacer una reingeniería de la organización educativa. Según, M.E.N (2014) Colombia: “La gestión escolar está constituida por cuatro áreas de gestión: área de gestión directiva, área de gestión pedagógica y académica, área de gestión de la comunidad y área de gestión administrativa y financiera”. Lo anterior, determina la institución desde los procesos gerenciales los cuales serán organizados de manera que todo lo que se realice en pro de la institución y de la educación de los jóvenes y adultos sea de calidad. Según ISO 9000 (2000):

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente. (p.18)

El Ministerio de Educación Nacional, en conexión con las secretarías de educación certificadas exige que las instituciones educativas se certifiquen en calidad de los servicios educativos y compitan, con el fin de prestar un servicio de calidad auditado mediante entidades certificadoras reconocidas. Por lo cual se hace necesario organizar la institución



educativa que proyecte a la mejora continua y permanente, es preciso hacerlo mediante un sistema de gestión de calidad, como es entendido los sistemas no son improvisados, emergen de su propia realidad y fortalezas, y deben sustentarse mediante normas certificadoras nacionales e internacionales, es así que se tomará como referencia el sistema reconocido. Como ISO 9000.

Esta norma, tiene una serie de documentos que fundamentan su función y desarrollo pero han establecido cuatro básicas que son: ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad Conceptos y Vocabulario, ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos ISO 9004: Sistemas de Gestión de calidad Directrices, ISO 10011: Directrices para Auditar Sistemas de la Calidad se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En esencia la responsabilidad social de INDEP, es monumental, por lo cual se requiere de una organización que lejos del lucro vinculante, se erija como un ente de calidad para la formación, la inclusión, el respeto, la tolerancia y demás aspectos éticos que requiere un sujeto en formación, indistintamente de su estrato social. Por ello, es oportuno ahondar en un proceso de gestión que viabilice la operativa de INDEP, en pro de una calidad educativa con impacto social y comunitario.

En atención con la problemática detallada, es fundamental que se induzcan formas viables de canalizar el proceso de gestión que se realiza en el contexto de la indagatoria, en este sentido, es pertinente el diseño de un sistema de gestión, en atención a las normas ISO 9000, el cual oriente procesos de gestión acordes con la normativa vigente y produzca estímulo en el talento de la organización para su posterior aplicación.

Objetivo general.

Proponer un sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000 en la Institución Educativa para el Desarrollo Estudiantil y Profesional del municipio de Cúcuta Norte de Santander Colombia.



La educación es el aspecto social que ha presentado mayores transformaciones en el mundo, Colombia un país diverso, no se aparta de esos cambios y desde un orden normativo, la Constitución Política de Colombia (1991) detalla las directrices nacionales en aspectos educativos en pos de brindar educación a todos los ciudadanos sin distinción de raza y credo, fundamentada en una educación de calidad, por tal razón los gerentes educativos, son llamados a responsabilizarse de la nueva sociedad que el país requiere a partir las organizaciones desde su actividad de gestión gerencial.

Por tal motivo, la presente investigación enmarca la gestión gerencial desde un norte de calidad con la finalidad que contribuya a la mejora constante de la misma, donde converjan los actores en pro de la educación del pueblo colombiano. También desde el aspecto teórico se justifica la presente investigación, debido a que se fundamenta la gestión gerencial de calidad mediante las áreas institucionales o áreas de gestión las cuales permiten proponer un sistema de gestión de calidad en la institución educativa para el desarrollo estudiantil y profesional INDEP.

Asimismo desde la perspectiva teórica se justifica el estudio, pues representa una recopilación bibliográfica de diversos autores sobre la gestión gerencial, lo que ha permitido la posibilidad de construir un marco referencial que amplíe el horizonte de las teorías de la administración escolar y la gerencia educativa. Pues es ésta de gran importancia para indagar sobre las funciones gerenciales y áreas de gestión necesarias en los contextos educativos.

Cabe agregar, que la presente investigación desde el aspecto científico aportará conocimiento en el campo del talento humano. Además, se detallan resultados que permiten la apertura cognitiva para que el colectivo de gerentes busque la mejora continua en las instituciones educativas donde realizan su rol de gestión. De igual manera, desde el punto de vista institucional, la propuesta que se diseñó se destaca como una guía que permitirá un puente entre la teoría para la aplicación y es extensiva tanto para gerentes, como para el colectivo docente, quien se erige como gerente de aula, lo cual tendrá un impacto en el contexto de aplicación.



En esencia esta investigación también contribuye a un proceso reflexivo en el colectivo institucional, quien se interesa por la problemática que no solo deja fuertes debilidades, sino día tras día se convierte en una barrera para la operatividad, pues todo proceso debe administrarse con la suficiente apropiación, y su impacto tanto positivo como negativo puede ser determinante. Por tanto, no se concibe una organización educativa sin la debida fundamentación, para que cada acto de gestión y decisión tomada en realidad acompañe la efectividad que requiere el contexto.

Desde la aplicación metodológica.

El estudio se ubicó en el paradigma positivista que para Stracuzzi y Pestana (2007): “este paradigma percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia” (p.40). Esta concepción se organiza sobre la base de procesos de operacionalización que permiten descomponer el todo en sus partes e integrar éstas para lograr el todo.

Esta corriente paradigmática relega la subjetividad y busca la verificación empírica de los hechos y sus causas, con el objetivo de establecer leyes universales. Por tanto, desde esta visión paradigmática la investigación se desarrolló en atención al enfoque de investigación cuantitativo; al respecto Chávez (2006) explica:

Dicho enfoque se encarga de recolectar los datos y analizarlos, utilizando modelos matemáticos como la estadística sobre las variables. Esto se logra con la información adquirida a través de los instrumentos aplicados de medición. Por lo tanto, se recolecta la información de la población y muestra, se le asigna una respectiva codificación, el investigador tabula la información y se analizan los datos para concretar las conclusiones. (p. 36)

Cuando se hace referencia al enfoque cuantitativo metodológicamente se analizan y estudian aquellos fenómenos observables y que son susceptibles de medición, análisis matemático y control experimental, desde las variables sujetas a estudio. En tal sentido, los



datos recolectados se sometieron a análisis estadísticos con el propósito que se conozca la realidad en el contexto de la investigación.

Las variables de estudio se diagnostican y se valoran mediante una investigación de campo, entendida de acuerdo con el Manual de Trabajos de especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2016) como:

La investigación de campo es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o, predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad. (p. 18)

Es decir, todos los datos se recogen directamente del espacio donde ocurre el fenómeno objeto de estudio, el cual es la Institución Educativa para el Desarrollo Estudiantil y Profesional (INDEP), y en los sujetos en quienes recae la responsabilidad de la situación problemática, y a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos necesarios de acuerdo con el enfoque de investigación.

La investigación se enfocó en la modalidad de Proyecto Factible según, lo señala el Manual de Trabajos de especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (ob.cit), se refiere a: “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales ” (p.21) para el caso específico del estudio, la propuesta se enmarcó en el diseño un sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000, en la Institución Educativa para el Desarrollo Estudiantil y Profesional del municipio de Cúcuta Norte de Santander Colombia.

Dada la naturaleza de la investigación, es necesario que se determinen los sujetos que desde sus aportes de información dan cuenta de la realidad objeto de estudio, para esto es necesario que se evidencie la población, ésta se define Según Chávez (0b.cit):“como el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, de las



unidades (personas, instituciones o cosas) de las que se hace énfasis en el estudio” (p.102). Desde la realidad (INDEP), la población está constituida por por cuarenta y tres (43) sujetos, son éstos: cinco (05) sujetos con función gerencial y directiva, dos (02) rectores y tres (03) coordinadores; asimismo (38) sujetos docentes, los cuales finamente constituyen la muestra considerada para el estudio desarrollado.

En relación con el tipo de estudio, el conjunto de datos obtenidos en la presente investigación fueron sometidos a un análisis de tipo descriptivo principios de la estadística representados por distribuciones de frecuencia, medidas de tendencia central, promedios, variabilidad, entre otros, a objeto de mostrar el comportamiento de las distintas variables que participan en el estudio y como se relacionan entre sí. De acuerdo con Balestrini (2006), “en el análisis aplicable a los datos se debe tener en cuenta: a) El nivel de medición de las variables. b) La manera como se hayan formulado las hipótesis. c) El interés del investigador”. (p. 183).

Al respecto, desde el análisis de la investigación se procedió a presentar los datos en cuadros conformados por columnas de frecuencias absolutas y frecuencias porcentuales como una forma sencilla e ilustrativa de organizar los datos para su posterior análisis. La tabulación de los datos, como la señala Balestrini (ob.cit):“está relacionada con los procedimientos técnicos en el análisis de los datos...donde se ubica la información recogida atendiendo los indicadores analizados, a partir de determinados símbolos convencionales” (p. 174).

Asimismo, para su discusión, se procedió a la confrontación de los índices porcentuales que se obtuvieron con los elementos definidos en el marco teórico, y se tomó en cuenta los objetivos de la investigación, lo cual permite que se fundamenten los criterios para el desarrollo de las conclusiones vinculantes, en pro del diseño de un sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000 y en la Institución Educativa para el Desarrollo Estudiantil y Profesional del municipio de Cúcuta Norte de Santander Colombia



PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.

Presentación de la Propuesta de Investigación

La presente propuesta denominada sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000 en la Institución Educativa para el Desarrollo Estudiantil y Profesional del municipio de Cúcuta Norte de Santander Colombia tiene como línea de acción, el que se induzcan acciones reflexivas con el objetivo de entender los procesos inherentes a la gestión de calidad, su operatividad, reconocimiento y posibles alternativas de cambio en pro de la organización en pleno y su impacto desde la misión y visión institucional, a través del diseño de una guía cognitiva denominada sistema de gestión.

Para Ivancevich (2010) la gestión implica dirigir y solucionar problemas en cada una de las partes de la organización, teniendo en cuenta que las acciones emprendidas en una parte de la organización afectan a las demás partes de ésta, mostrando con esto la interacción de cada una de las partes de la organización, es decir, el enfoque de procesos.

En este sentido, el sistema de gestión de la calidad consiste en el conjunto de elementos, que se relacionan entre sí con el propósito de hacer gestión cumpliendo estándares de manera que el producto sea de calidad y lograr procesos armónicos y estructurados. Para ello, es imprescindible tomar como base los principios de gestión de calidad que son utilizados con el fin de direccionar las organizaciones hacia un mejor desempeño Según NTC ISO 9000 determina los ocho principios de la gestión de la calidad; los cuales fundamentan que la gestión directiva de la organización educativa sea efectiva, eficaz y eficiente.

De esta manera, para el diseño del sistema de gestión de calidad, se consideran las áreas vinculantes siendo éstas: la gestión directiva y horizonte institucional, la gestión académica, gestión administrativa y financiera, y el área de gestión de la comunidad, en conexión con los principios de gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque con base en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos, relaciones mutuamente beneficiosas con los



proveedores. En esencia, se trata de crear un todo integrado de elementos para la constitución de un sistema que oriente los procesos gerenciales en contexto INDEP.

Justificación de la propuesta de Investigación

El diseño de un sistema de gestión de calidad, se justifica en la necesidad de promover gradualmente cambios en la organización objeto de estudio, esto implica que el talento asuma posturas reflexivas y fortalezca sus conocimientos en cuanto a los principios fundamentales de una gestión de calidad, lo cual es trascendental en la operatividad de las acciones cotidianas que se realizan en la institución educativa para el desarrollo estudiantil y profesional INDEP de la ciudad de Cúcuta.

Para este fin es viable hacer uso de la norma ISO 9000, lo cual permite hacer propuestas, inducir acciones, y valorar impactos en la organización, además se estima con ello, que tanto el personal directivo, como docentes puedan canalizar el trabajo con espíritu de colaboración, con la finalidad de producir beneficios de acción participativa. Este sistema de gestión de calidad permite al colectivo gerencial e institucional un trabajo bajo estándares de calidad, donde se explore continuamente su ambiente externo e interno, se busque el equilibrio con las demás partes interesadas, se desarrolle e implemente estrategias capaces de suplir las nuevas necesidades de sus clientes y realice seguimientos que le faciliten a la organización desarrollar procesos gerenciales.

El desarrollo de un sistema de gestión de calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Desde la visión detallada, se justifica la propuesta en virtud del aporte que el sistema de gestión de calidad eleva al colectivo institucional, pues se requiere una herramienta cognitiva para la operatividad, lo cual posibilita salir de la incertidumbre que se desprende del contexto en cuanto a la operatividad gerencial, y en prospectiva liberar la organización de barreras gerenciales asociadas a las funciones gerenciales, liderazgo, toma de decisiones,



comunicación y demás aspectos vinculantes con la diligencia gerencial que acontece a diario en contexto INDEP.

Desarrollo del diseño de la propuesta

El diseño específico de la propuesta corresponde a una serie de etapas las cuales se especifican a continuación:

Etapas 1. Áreas de gestión que operan en el contexto de INDEP como organización educativa.

En el diseño del sistema de gestión de calidad, es necesario que se consideren las áreas de gestión como norma organizacional emanada del sistema central a través del Ministerio de Educación Nacional. En este sentido, INDEP desde el sistema de gestión no puede operar desde diversas dimensiones de manera aislada, es preciso que se generen las áreas de gestión y cada gerente y talento de la organización debe asistirse de cada en pro del desempeño organizacional.

La gestión en INDEP, debe actuar como un todo integrado en atención a las siguientes áreas:

- Área directiva
- Área académica Pedagógica
- Área administrativa y Financiera.
- Área comunidad y convivencia.

Cada una cumple y desarrolla una misión específica en la organización INDEP, pero todas ellas deben estar en permanente interacción al establecer relaciones y vínculos entre sus propios procesos y componentes, y con los de otras áreas articulándose de manera compleja. En este sentido, se detalla una gestión educativa integral donde:

En cada área se destacan los principales componentes que se consideran desde el orden gerencial, cada uno se presenta como un indicador que luego desde la operatividad se convierten en lineamientos y diversas actividades por realizar, desde la gestión del talento gerencial y académico en contexto INDEP.

Funciones gerenciales inherentes a cada área de gestión de acuerdo con la operatividad INDEP.

En un sistema de gestión de calidad es necesario que cada área conecte con las funciones gerenciales, ello permite que cada una contemple un proceso de planificación, organización, dirección y control. En esencia, cada área debe aplicar en atención a los fundamentos de las funciones gerenciales, tal como se detalla a continuación:



Gráfico1. Área de gestión Directiva y funciones gerenciales



Gráfico2. Área académica y funciones gerenciales.



Gráfico 3. Área de gestión administrativa y financiera y funciones gerenciales

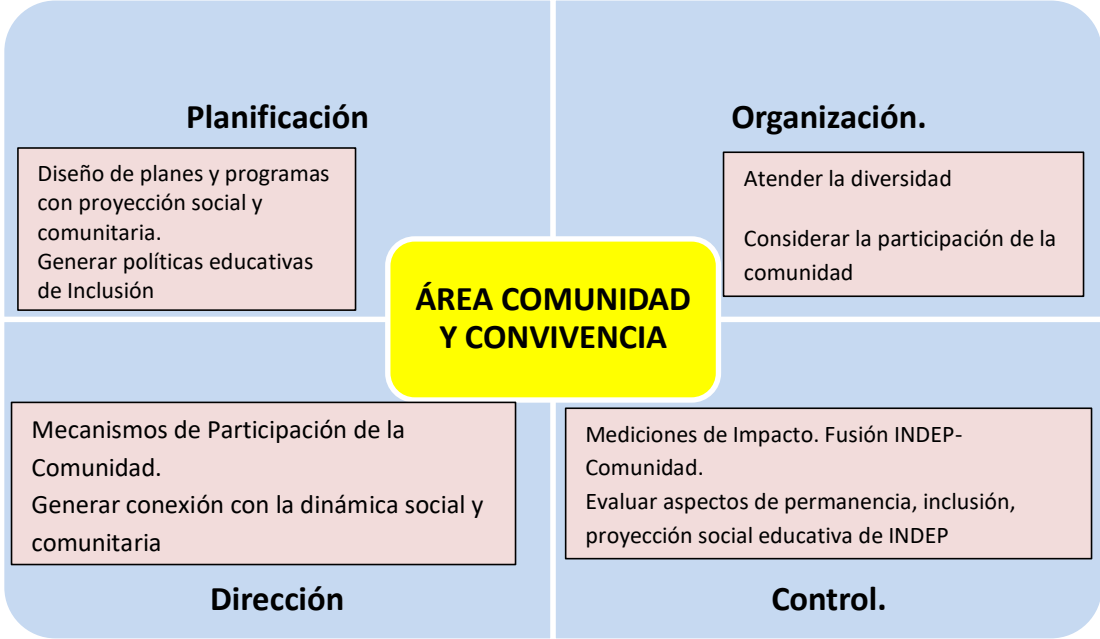


Gráfico4. Área de gestión comunidad convivencia y funciones gerenciales.

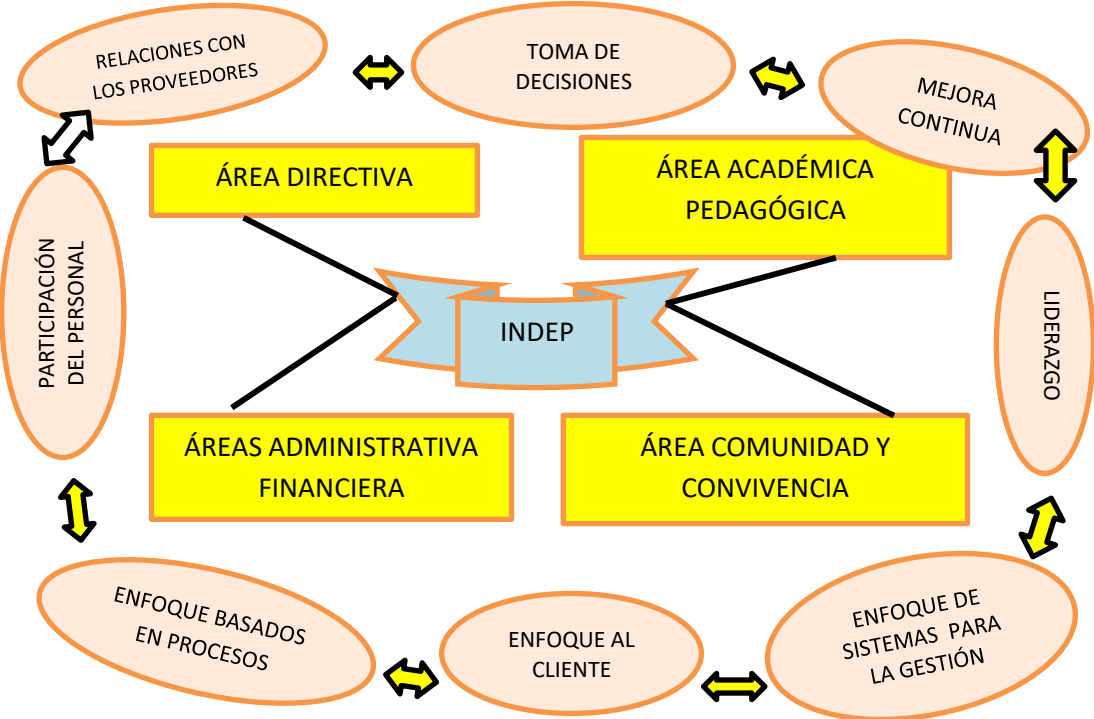
Etapa 3.

Integración de principios de gestión de calidad, con las áreas y funciones gerenciales inherentes al proceso de gestión en contexto INDEP.

En un sistema de gestión de la calidad en contexto INDEP es necesario aplicar desde la norma ISO 9000 la cual describe ocho (8) principios que son utilizados con el fin de direccionar la organización educativa hacia un mejor desempeño y mejora constante. En este sentido, desde el sistema de gestión que se propone, cada principio se conecta de manera integral con las áreas de gestión y las funciones gerenciales vinculantes, y actúan como ejes de actuación gerencial y administrativa que permean totalmente el proceso. En esencia los

principios de gestión de calidad, aplican como ejes que se reconocen, requieren y direccionan de manera operativa la organización.

Gráfico 5. Integración áreas de gestión y principios de gestión de calidad





El grafico anterior, muestra la interacción cíclica que debe existir entre las áreas de gestión en la organización, y los principios de la gestión de calidad de acuerdo con las norma ISO 9000. Cada área toma de la gerencia principios básicos para su gestión, son éstos el liderazgo, la participación, y la toma de decisiones, los cuales permiten que desde el rol de cada área, el talento opere desde esos principios básicos, y en consideración con esa visión potenciar otro principio dinamizador como lo es la mejora continua, en atención a la relaciones mutuas entre estudiantes, profesores, comunidad, organismos educativos y gubernamentales de apoyo al proceso de gestión. Este permite un proceso con base en el proceso caracterizado como sistémico, lo cual infiere que cada elemento interactúe y constituya un apoyo al todo en su totalidad, este gráfico destaca una acción compleja y sistémica que caracteriza el sistema de gestión de calidad.

Etapa 4.

Muestra gráfica del diseño del sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000, en la Institución Educativa para el Desarrollo Estudiantil y Profesional del municipio de Cúcuta Norte de Santander Colombia.

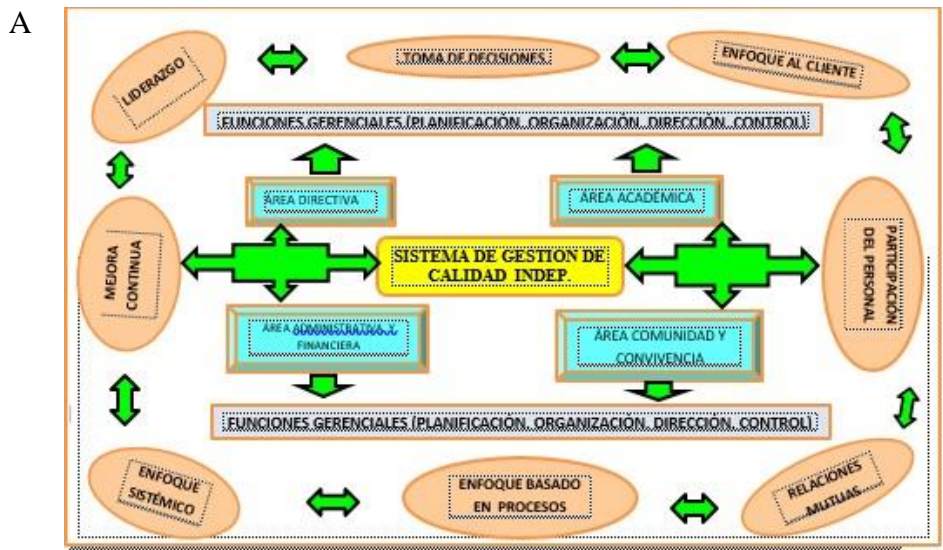


Grafico 6. Sistema de gestión de calidad.

continuación se detallan gráficamente las etapas anteriores de diseño, donde se destaca en principio, las áreas de gestión bajo las cuales debe operar INDEP, estrechamente conectadas cada una con las funciones gerenciales (Planificación, Organización, Dirección y Control), lo cual viene a dinamizar de manera particular cada área de acuerdo con la esencia de gestión que tiene implícita cada función gerencial en las organizaciones, incluye las educativas. Asimismo, desde una acción compleja y sistémica cada principio de acuerdo con el estándar de calidad norma ISO 9000, alterna de manera cíclica, y actúa como eje que de manera transversal intervienen en la operatividad presente en cada área de gestión, en atención al talento tanto gerencial como organizacional en pleno desde la realidad INDEP. Desde aspectos concluyentes, el sistema de gestión de la calidad diseñado se caracteriza por un fundamento sistémico y complejo, pues constituye un conjunto de elementos, que se relacionan entre sí, con el propósito de hacer gestión en atención a estándares de manera que el producto sea de calidad y lograr procesos armónicos y estructurados. Desde el contexto INDEP, es importante que la organización opere bajo normas de calidad y explore continuamente el ambiente externo e interno, busque el equilibrio con las demás partes interesadas, desarrolle e implemente estrategias capaces de suplir las nuevas necesidades de



sus clientes y realice seguimientos que le faciliten a la organización desarrollar procesos gerenciales.

Cada talento de INDEP, asume el sistema de gestión como una guía cognitiva que posibilita una opción para encarar la labor administrativa desde su rol específico. De igual manera, reconoce las debilidades y fortalezas propias en la organización, con la finalidad de caracterizar los procesos como acciones de construcción que se fortalecen a medida de su aplicación y evaluación.

Este sistema de gestión de calidad, lejos de ser una receta intransferible, se destaca como un insumo para la apropiación del proceso de gestión, pues cada talento de INDEP, debe actuar conforme a la normativa y demás principios universales de gerencia, lo cual progresivamente le lleve a alcanzar niveles de excelencia en su labor de gestión organizacional, pues se trata no solo de un rol, sino de una misión de tiene un norte organizacional en la formación de sujetos de acuerdo con la realidad del contexto,

En este sentido, se eleva el valor ético del proceso de gestión en INDEP, pues no se trata únicamente de agotar momentos para la obtención de una meta educativa, se trata del impacto social que INDEP debe garantizar a quienes depositan su confianza de formación de acuerdo con su realidad particular, tal cual sucede en estos espacios de desplazamiento, exclusión, y en algunos casos valores muy por debajo de la norma que los regula. En fin, la función social INDEP, es trascendental, y lo que se haga desde el proceso de gestión debe dejar una huella positiva en los estudiantes. Ciertamente más que un compromiso evidentemente es una pasión, que encuentra su fin último en el concurso de la familia INDEP.

Conclusiones Derivadas.

Una vez realizado el análisis de los resultados de la investigación que se asumió como contexto la Institución Educativa para el desarrollo Estudiantil y Profesional (INDEP) de la ciudad de Cúcuta, en el cual se buscó diagnosticar la situación actual en el proceso de gestión gerencial, con el fin de diseñar un sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000, se llegó a las siguientes conclusiones:



La organización objeto de estudio según la información recabada y detallada, presenta eminentes debilidades en los procesos gerenciales tales como planeación al no estar orientada en su mayoría por los objetivos estratégicos organizacionales y no poseer instrumentos adecuados para el fin de la esencia ideal de gestión. De igual forma, el proceso gerencial donde no se cuenta con los medios y recursos necesarios para del proceso de gestión de calidad, aunado a ello, el establecimiento de roles de acuerdo con la responsabilidad del cargo no se realiza, de manera que posibilite la mayor eficiencia y eficacia para alcanzar las metas institucionales.

De igual manera, en la función gerencial dirección se reflejan debilidades en la autoridad debidamente administrada de los gerentes, y demás talentos directivos fundamentales para el logro de metas por parte de los subordinados. En cuanto a la función gerencial control no se realiza de manera adecuada, pues no se hace constantemente y con los instrumentos y sustentos necesarios para encarar una acción con impacto positivo en la organización.

Por otra parte, dentro de la organización objeto de estudio los principios de gestión de calidad como lo son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque de sistemas para la gestión, mejora continua, toma de decisiones, relación benéfica con el proveedor; tan necesarios para que se cumplan cabalmente los objetivos institucionales y se asegure la calidad en los procesos, no son ejecutados de manera efectiva y no logran tener un impacto en el desarrollo de las áreas de gestión.

En cuanto a las diferentes áreas de gestión dónde se encuentra la directiva, están presenta ciertos nudos críticos como lo son: una gestión estratégica débil y muy rutinaria, con un sistema de comunicación no apropiado y eficaz, no se promueve una cultura organizacional en constante crecimiento, al igual no se genera un clima escolar optimizado que permita una gestión de calidad en el contexto escolar, el gerente como líder del proceso gerencial tiene la responsabilidad de velar para que se lleva a cabo una gestión de calidad.

De igual forma, se encuentra el área de gestión académica, donde se determina que debe prevalecer la esencia formativa y de educación, y para ello la misión y visión



organizacional indican las líneas básicas para la consolidación de dicho fin, con especial énfasis en el impacto social que demanda la educación, además, sugiere la necesidad de planificar y organizar la formación desde la propia gerencia institucional, ello permite el incremento de las competencias laborales en cada talento de la institución.

Finalmente, se encuentran las áreas de gestión administrativa y financiera y la comunitaria, las cuales son un eje fundamental en el óptimo desarrollo de la institución, no deben operar de manera aislada, por tanto es necesario que se desarrollen bajo los estándares de calidad, que permitan el constante crecimiento, en esencia es preponderante que se opere como un todo integrado de elementos para la constitución de un sistema que oriente los procesos gerenciales de la organización.

De esta manera, conforme a los resultados obtenidos en la investigación es evidente que existen elementos para diseñar un sistema de gestión de calidad por áreas institucionales conforme a la norma ISO 9000 en la institución educativa para el desarrollo estudiantil y profesional INDEP de la ciudad de Cúcuta.

Referencias.

- Balestrini, C. (2006). Como elaborar el proyecto de investigación. Caracas: Consultores Asociados BL.
- Constitución Política de Colombia. (1991), República de Colombia.
- Clavijo Avendaño y Londoño J, (2010). Mejoramiento del S.G.C. bajo la norma técnica Colombiana ISO 9001:2000 estudio realizado en el Proceso gestión de recursos de la empresa de Calarcá.
- Chávez, N. (2006). Introducción a la Investigación Educativa. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Chiavenato, I. (2006). Procesos de la Gerencia. Teoría General de Administración 5ª Edición. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de educación Nacional (2014). Áreas de gestión escolar. Colombia.
- Ivancevich, J. (2010). Gestión: Calidad y Competitividad. McGraw-Hill/Interamericana de España.



Manual de trabajos de grado, especialización, maestrías y tesis doctorales.
(2014). Caracas: FEDUPEL

Ministerio de Educación Nacional (2012). Guía No 34. Guía para el
mejoramiento institucional De la autoevaluación al plan de mejoramiento
Bogotá.

Morales, A. (2009). Gestión y Plan Estratégico Gerencial en la Planificación
Educativa dirigida a los gerentes educativos. Revista de Postgrado FACE-
UC. Vol. 5 N° 9. U.C.V: Venezuela.

Organización Internacional de Normalización (ISO 9000) (2000). Normas
Técnicas de Calidad.

Stracuzzi, S y Pestana, F. (2007). Metodología de la investigación cualitativa.
FEDEUPEL: Caracas, Venezuela.

Currículo.

Carlos Velázquez Orozco. Cédula de Identidad 84.599.847 Licenciado en Biología y
Química. Universidad Libre de Colombia. Especialista en gestión educativa. Universidad
de Pamplona. Especialista en gerencia Informática. Universidad Remintong de Medellín
Colombia. Magister en Gerencia Educativa IPRGR-UPEL. Diplomado en didáctica de
las ciencias en educación superior. Diplomado en Biopedagogía de la educación física y el
entrenamiento deportivo. Doctorando en Educación IPRGR-UPEL . Profesor de química
Colegio Club de Leones Cúcuta Norte de Santander. Profesor Universidad Francisco de
Paula Santander