

CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR
INSTITUTO DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN GESTION DE PROYECTOS EDUCATIVOS

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS”
LINEA DE DISEÑO CURRICULAR

Responsables:

GALLO, Lorena
RINCON, Armando
SÁNCHEZ, Carmen Adela

Barranquilla, Agosto 21 del 2002

0097

INTRODUCCIÓN

La Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar, pretende la optimización de todos sus procesos a fin de propiciar la excelencia académica en la formación profesional que ofrece y lograr la Acreditación de Calidad por parte del Estado Colombiano.

Para cumplir con este objetivo ha iniciado un proceso de autoevaluación al interior de las Unidades Académicas y Dependencias administrativas, el cual a su vez está apoyado paralelamente por la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que sirva de plataforma sólida para el desarrollo sostenible y el mejoramiento continuo de la calidad acreditada.

Se pretende comprometer a toda la comunidad en el logro de estos objetivos fundamentales para la Institución de tal manera que la autoevaluación se convierta en un proceso permanente y la Calidad en una cultura establecida. Para ello se requiere realizar esfuerzos conjuntos en el establecimiento, descripción y comprensión de los procesos en los que estamos inmersos para nuestro fortalecimiento y cambio.

Estos procesos en sí mismos generan en principio resistencias por parte de las personas involucradas, en gran parte por la tensión que crea la asimilación de la nueva información, la adaptación a los nuevos procedimientos y la respectiva evaluación. Por esta razón es siempre recomendable realizar procesos de inducción y capacitación a las personas que directamente se van a involucrar o a liderar los citados cambios.

Nuestra Institución no es la excepción, por tal motivo, decidimos realizar nuestro aporte a este proceso, desde la concepción de un Currículo que proporcione conocimientos básicos y desarrolle competencias para gestionar la calidad, destinado a capacitar al personal involucrado en el proceso de autoevaluación con

fines de acreditación de calidad, para que puedan desarrollar eficazmente sus actividades orientadas al logro del propósito común.

Hablar de Currículo es para nosotros bastante complejo, en virtud de que nuestras respectivas formaciones y desempeño profesional, no se ha desarrollado principalmente en el entorno académico. Sin embargo desde los inicios de nuestras funciones laborales, hemos venido involucrándonos de lleno con el quehacer esencial en la Institución, que es netamente académico, y es a su vez la razón de ser y el objeto sobre el cual vamos a propiciar y a medir la calidad.

Como parte de esa contextualización vital para el desempeño pertinente de nuestro trabajo, comenzamos a formar parte de esta Especialización y nos hemos identificado con el propósito de la enseñanza, porque lo consideramos el medio idóneo para transmitir conocimientos y de esta manera propiciar el cambio de comportamientos y actitudes de los sujetos frente a los compromisos y retos a los que se ven llamados; en este caso concreto Gestar la Calidad en todos los procesos de la Institución para lograr el objetivo común de Acreditación de los Programas Académicos y en última instancia de la Institución globalmente considerada.

Es así como nace y se desarrolla esta investigación cuyo intención es la aplicación de un Programa Educativo sobre Sistemas de Gestión de la Calidad en Instituciones Educativas Superiores.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

El mundo en que vivimos, permanece en continua evolución y se caracteriza por cambios rápidos, paradójicos y complejos. La globalización y la competitividad se convierten en un imperativo; por ello las organizaciones de hoy día que desean mantenerse vigentes y en franca competencia, necesariamente deben asumir un compromiso con la calidad de su servicio, para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad que intervienen.

Colombia, no es ajena a estos procesos que mundialmente se vienen dando en el sector empresarial principalmente, pero que están penetrando rápidamente otros sectores productivos como lo es en este caso específico: La Educación.

Ante la concientización del papel estratégico de la educación en el desarrollo social, económico y político, se han desplegado iniciativas para estudiar, analizar, evaluar y proyectar nuevos objetivos de formación, nuevas formas de prestación del servicio educativo nacional. Estas iniciativas nacen de la preocupación nacional por el futuro de nuestra educación en todas sus facetas y se fundan en la constatación de que nuestro subdesarrollo económico, nuestra dependencia científica y tecnológica, nuestra pérdida de solidaridad social y nuestra fragilidad moral y cívica, es consecuencia directa de las carencias y deficiencias que en educación adolecemos y que ante el fenómeno de la globalización se hacen más notorias, en la medida en que la competitividad nos obliga a contrastarnos y compararnos con modelos internacionales homólogos.

La Política Educativa Nacional desde la aparición de la Ley 30 de 1992 reglamenta la Educación Superior en Colombia y exige que toda Institución Educativa Superior se proponga alcanzar altos niveles de calidad que le permitan participar competitivamente en el desarrollo local, regional y nacional.

El desarrollo de la normatividad colombiana y los últimos decretos reglamentarios relativos a Estándares mínimos de calidad requeridos para Programas de Ingeniería, Ciencias de la Salud, Derecho, Contaduría, etc. hacen aún más apremiante la gestión de calidad al interior de la Institución y de los Programas para poder cumplir con los requisitos exigidos por las políticas nacionales y la tendencia internacional a fin de seguir posicionados competitivamente en el ámbito de la educación superior.

El servicio de la educación y específicamente la Superior se ve inmerso y exigido por estos contextos a posicionarse en el ámbito de la cultura y la producción de conocimiento con un estándar preestablecido de calidad. Para ello debe renovarse, debe concientizar que en la perspectiva del desarrollo, se hace evidente reconocer la capacidad endógena para la solución de los problemas y necesidades prioritarias y que ésta es la condición esencial para el progreso económico, social y moral que exige el mundo actual.

Tal capacidad endógena reside principalmente en el recurso humano, en el número y la calidad de recursos calificados con que se cuente para desarrollar los procesos y obtener los mejores productos o brindar los mejores servicios. Por todo esto el clima creado en el planeta, el fenómeno de la globalización, apuntan a un lenguaje común: La Calidad y está en cabeza de la Instituciones Educativas desarrollar esos nuevos modelos formativos, brindar ese servicio de calidad que merecemos, generar la cultura de la calidad en el individuo y en la realización de los procesos.

El CNA como organismo coordinador de ese proceso a nivel nacional, ha definido los lineamientos que conforman los requisitos mínimos de calidad requeridos para una Institución Universitaria y sus diferentes Programas Académicos, los cuales a su vez constituyen los estándares por los cuales se mide y verifica la calidad en dichas instituciones.

Nuestra Institución entonces, se propone fomentar la implementación de un sistema que nos permita gestionar calidad conforme a los lineamientos exigidos y nos asegure su cumplimiento en el desarrollo de nuestra actividad educativa, reflejada tanto en los Programas Académicos que se imparten como en la Institución globalmente considerada.

Debido a lo anterior y pensando en el gran reto que nos presenta este universo cambiante, y en virtud de haber venido observando en el ejercicio de nuestras funciones laborales en la Institución, con ocasión del proceso de autoevaluación, que se viene desarrollando que, en la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar se presentan una serie de debilidades que a continuación puntualizamos:

- Debilidades administrativas y organizacionales encontradas en la práctica laboral.
 - Falta de conocimientos organizacionales y administrativos para planear estrategias y gestionar calidad en los procesos.
 - Necesidad de calificación del personal para la práctica organizacional y la gestión de calidad en los procesos.
 - Falta de Planificación de Estrategias, establecimiento de políticas y objetivos de Calidad.
 - Deficiente comunicación entre las dependencias y deficiente articulación de los procesos.
 - Inexistencia de procedimientos rectores objetivos.
-

Consideramos oportuno trabajar en este tema y diseñar una estrategia que contribuya a solucionar el problema detectado.

2.2. Formulación del Problema

¿Cómo lograr la formación de un personal idóneo que responda de manera pertinente a las necesidades de Liderazgo y planeación estratégica requeridas para la Gestión de Calidad con nivel de Excelencia en las Instituciones Educativas?

2.3. Objeto de Estudio en el que recae la investigación.

Contenidos Educativos y Organizacionales esenciales y pertinentes para la formación de líderes éticos, idóneos gestores de Calidad Educativa, tanto Académica como Administrativa, en Instituciones Educativas Superiores.

2.3.1. Aspectos de Análisis

- Dimensiones Teleológica, Organizativa y Evaluativa de la Calidad en Instituciones Educativas Superiores.
- Competencias básicas de un Gestor de Calidad Educativa, Académica y Administrativa, en Instituciones de Educación Superior.

2.3.2. Unidades de Análisis

- Estructura Organizacional de las Instituciones de Educación Superior.
 - Proyectos Educativos Superiores vigentes.
 - Estándares de Calidad exigidos nacional e internacionalmente.
-

- Conceptos, Procedimientos y Práctica Organizacional actual sobre Gestión de Calidad.

2.4. Sujetos de la Investigación.

- Funcionarios Administrativos:

Este Grupo está integrado por personal adscrito a la Institución y sus funciones son fundamentalmente de apoyo en las actividades administrativas. Se encuentran principalmente en el sector de los Entes Rectores, las Vicerrectorías y las respectivas Unidades e instancias adscritas a ellas, aún cuando en los Programas Académicos también existen funcionarios ejerciendo este tipo de funciones.

- Funcionarios Académicos:

Este Grupo está integrado por el personal adscrito a la Institución que desarrolla esencialmente funciones académicas. Está compuesto por el personal de la Vicerrectoría Académica, los Directivos de sus Unidades y dependencias, los Decanos, los Comités Curriculares, de Autoevaluación y Acreditación y los Institutos de Investigaciones y Posgrado con sus respectivas instancias.

2.4.1. Aspectos de Análisis

- Necesidades actuales del personal relativas a conocimiento organizacional y administrativo para desarrollar y acompañar el proceso de autoevaluación con fines de acreditación.

3. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Justificación Práctica

Gestionar Calidad Educativa, desde la perspectiva de la Norma ISO 9000, en su versión 2000, para lograr niveles de Excelencia, administrativa y académica, implica construir un pensamiento sobre calidad de la educación, definir y establecer criterios unificados que nos permitan desarrollar un nivel de conciencia organizacional y de servicio, que conlleve a generar sistemas y procedimientos que faciliten la administración eficaz y eficiente y que se reflejen en una actitud hacia la calidad que afirme y potencie el compromiso y la perseverancia de todos con el logro sostenible del propósito común.

Por lo tanto es nuestra intención contribuir con la calificación del personal académico y administrativo de la Institución, para que lideren, gestionen la obtención de calidad con nivel de Excelencia y acompañen de manera idónea los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de calidad tanto de Programas como Institucional.

Es nuestra motivación, aportar conocimientos puntuales relativos a la Calidad y la forma de gestionarla eficaz y eficientemente en las Instituciones Educativas Superiores, para que las personas involucradas en los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de calidad, que actualmente se desarrollan en el país como respuesta a la exigencia de la política educativa nacional, puedan responder éticamente a los requerimientos de la Institución y acompañar coherente y efectivamente los procesos para la consecución del propósito común.

Esta investigación la consideramos pertinente dentro del marco de los siguientes contextos:

- Política Educativa Nacional sobre Calidad Educativa.
- Exigencias de Acreditación de Calidad de Programas e Instituciones
- Tendencia Internacional hacia la búsqueda de la Excelencia.
- Estandarización Internacional de Procedimientos relativos a la obtención de Calidad.

3.2. Delimitación de la Investigación

La presente investigación tiene como objeto de estudio los contenidos Educativos y Organizacionales esenciales y pertinentes para la formación de gestores de Calidad en Instituciones Educativas, calidad tanto Académica como Administrativa, desde la perspectiva del desempeño dentro de un Sistema basado en las Normas ISO 9000, versión 2000 y se circunscribe a Funcionarios Administrativos y Académicos actores del proceso de Acreditación.

El análisis del problema está centrado entonces, en :

- Estructura Organizacional de las Instituciones de Educación Superior.
 - Proyectos Educativos Superiores vigentes.
 - Estándares de Calidad Educativa exigidos nacionalmente y tendencias internacionales.
 - Proceso y Experiencias Nacionales de Autoevaluación con fines Acreditación
 - Conocimientos y competencias básicas requeridas para desarrollo y acompañamiento de procesos de autoevaluación con fines de acreditación.
 - Conceptos, Procedimientos y Práctica Organizacional actual sobre Gestión de Calidad.
-

4. HIPÓTESIS DE TRABAJO EN LA INVESTIGACIÓN

Un Programa Educativo sobre Gestión de Calidad en Instituciones Educativas Superiores, soluciona las necesidades de calificación, en cuanto a conocimiento pertinente del personal académico y administrativo involucrado en los procesos de autoevaluación con fines de acreditación.

5. PROPÓSITO

Esperamos que como consecuencia de la cualificación de los participantes del programa, la apropiación de los conocimientos sobre las Normas ISO 9000/ 2000, en cuanto a la Gestión de la Calidad en todos los procesos, mejore notablemente el desempeño laboral de los directivos, funcionarios académicos y administrativos de los programas y los docentes involucrados en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación y podamos lograr la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para soportar los cambios que conlleva la acreditación y garantice la mejora continua de los mismos.

6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1. Objetivo General

- Diseñar, aplicar y evaluar un Programa Educativo con el fin de capacitar al personal académico - administrativo involucrado en procesos de autoevaluación con fines de acreditación.

6.2. Objetivos Específicos

6.2.1. En el diseño:

1. Identificar el grado de conocimientos organizacionales y administrativos que poseen las personas involucradas en los procesos de autoevaluación institucional, con miras a orientar eficazmente los contenidos del programa.
2. Identificar la teoría de diseño curricular que fundamentará la estructuración del programa a partir del diagnóstico y los intereses institucionales.
3. Identificar los núcleos problémicos que conformarán el contenido del programa a partir de la definición de los propósitos y objetivos.
4. Identificar los propósitos y objetivos generales y específicos.
5. Determinar los procedimientos didácticos, el tiempo, la secuencia de los contenidos y los recursos pertinentes.
6. Construir una estructura evaluativa en función de los contenidos y demás elementos del diseño.
7. Identificar el grado de conocimientos organizacionales y administrativos que se requieren en la Institución para planear estrategias y acompañar el desarrollo del proceso de autoevaluación con fines de acreditación en el que se encuentran.

6.2.2. En la aplicación:

1. Desarrollar con los sujetos de la investigación un diplomado sobre Gestión de la Calidad, desde la perspectiva de la norma ISO 9000 / 2000, en Instituciones Educativas, como estrategia para mejorar su desempeño laboral en el ejercicio de sus funciones dentro del proceso de autoevaluación.

2. Construir con los sujetos de la investigación conocimientos sobre Sistemas de Gestión de Calidad, Normas de Gestión de Calidad (ISO 9000 / 2000), Planeación estratégica y desarrollar competencias administrativas pertinentes y actitudes proactivas para el proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de programas de Pregrado y en última instancia de las Instituciones globalmente consideradas.

6.2.3.En la Evaluación:

1. Determinar el grado de conocimientos organizacionales y administrativos posteriores a la capacitación, que poseen los sujetos de la investigación para planear estrategias y acompañar el desarrollo del proceso de autoevaluación con fines de acreditación en el que se encuentran.
2. Evidenciar la influencia de la capacitación en el conocimiento de Gestión de la calidad y el desempeño laboral.

7. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

7.1. Marco Teórico

La situación actual de la educación superior en América Latina y el Caribe está siendo analizada concienzudamente, dando lugar al establecimiento de misiones, funciones y un plan de acción en la búsqueda de una identidad nacional e internacional con intención futurista de calidad, susceptible de autoevaluación y abierto a la competitividad por eficiencia y servicio.

Los participantes en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior reunidos del 5 al 9 de octubre de 1.998 en la Sede de la UNESCO en París y teniendo en

cuenta las recomendaciones relativas a la educación superior formuladas por las grandes comisiones y conferencias, proclamaron entre otras las siguiente *misión y funciones de la Educación Superior*.¹

1. La misión es educar, formar y realizar investigaciones a través de:

- Crear un espacio abierto para la formación superior que propicie el aprendizaje permanente y la formación de ciudadanos que participen activamente en la sociedad, de tal manera que promuevan el fortalecimiento de las capacidades endógenas teniendo en cuenta los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la democracia y la paz.
- Promover, generar y difundir conocimientos por medio de la investigación proporcionando las competencias técnicas que permitan el desarrollo cultural, social y económico de las sociedades, las ciencias sociales, las humanidades y las artes creativas.

Todo esto enmarcado dentro de un concepto de calidad, que implica:

- ✓ Capacitar al personal docente buscando desarrollar y mejorar la educación en todos sus niveles.
- ✓ Reforzar sus funciones críticas y progresivas mediante un análisis constante de las nuevas tendencias sociales, económicas, culturales y políticas, desempeñándose así como un centro de previsión, alerta y prevención.

Para lograr esta misión, las Instituciones de Educación Superior han entrado en procesos de reflexión profunda y de autoevaluación de todos sus procesos y

¹ Organización DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACION, LA CIENCIA Y LA CULTURA. Conferencia Mundial sobre Educación Superior. La Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción, 1.998

procedimientos para cumplir con los estándares o referentes de calidad que les exigen actualmente los diferentes contextos en los que están inmersos.

La Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar, como parte de ese universo de Instituciones Universitarias, ha iniciado desde hace algún tiempo este proceso, de manera cada vez mas concreta y precisa con fines de Acreditar la calidad de los Programas académicos que ofrece y lograr así el reconocimiento de la sociedad y del Estado, a este respecto.

Para tal fin ha decidido apoyarse en las herramientas que brindan las normas ISO 9000, para gestionar la calidad en las organizaciones y empresas de cualquier tipo, siendo asimilable en este caso específico al de una empresa de servicios.

7.1.1. Marco Conceptual

Con el fin de unificar criterios y significados respecto a algunos términos utilizados en la presente investigación, encontramos pertinente definir los siguientes:

CALIDAD EN LA PRACTICA:

La calidad es un concepto complejo que tiene una multiplicidad de sentidos; no se agota en ninguna medición, pero es susceptible de aproximaciones en base a instrumentos de medición y evaluación que permitan discriminar legítimamente los atributos de los procesos y de los resultados.

No existen leyes universales sobre la calidad, y ello se debe, fundamentalmente, a sus múltiples puntos de referencia. Esto hace que los estándares sobre calidad varíen en grados o niveles de un campo a otro, de un contexto a otro.

La calidad está asociada con valoraciones que dependen de los propósitos e intereses entre diferentes campos y dentro de éstos. Estas valoraciones suelen

realizarse contra un perfil previamente establecido a partir de normas estandarizadas.

Cualquiera que sea el enfoque desde el cual se aprecie la calidad de algo –una institución educativa, por ejemplo– es necesario considerar que a su alrededor debe establecerse un principio de aceptabilidad racional, el cual implica la posibilidad de realizar acuerdos normativos acerca de la forma de su comprensión, representación y definición y también acerca de sus niveles o grados en los que se verifica, es decir, estándares o prototipos ideales que se persigue lograr. El resultado puede ser un concepto de calidad que resulte de la negociación de creencias, valores, y formas de asumir la comparación o escrutinio de la forma de ser, la práctica, o el funcionamiento o desarrollo de algo o de alguien.

Dadas las diversas maneras de apreciar la calidad y de sus diferentes niveles o categorías, resulta necesario generar políticas, sistemas e indicadores que en la gestión intenten reconocer las diferencias en torno a sus enfoques, percepciones, condiciones y niveles. Por esto el problema de la calidad, sus requerimientos y condiciones no se pueden reducir a un sistema de normas, sino que deben incorporarse principios sobre la calidad, conceptos básicos y establecer estándares que deben estar relacionados con las expectativas y potencialidades del objeto que se evalúa.

GESTION DE LA CALIDAD:

Para conducir y operar una organización en forma exitosa, se requiere que ésta se dirija y se controle sistemáticamente y en forma transparente. Solo se puede lograr el éxito implementando una serie de actividades coordinadas intencionalmente para dirigir, controlar y producir resultados esperados.

Gestionar implica entonces diagnosticar necesidades, debilidades, fortalezas, identificar oportunidades y amenazas, determinar sectores de influencia, sectores

de desarrollo, mercados, población, clientes potenciales, objetivos; establecer, Misión, políticas, principios y valores para operar, planear las actividades, designar responsabilidades, coordinar intencionalmente las tareas, implementar controles, hacer seguimiento, evaluar, corregir, mejorar, etc, teniendo como norte permanente la búsqueda de la excelencia en la calidad del servicio o producto que ofrecemos.

Todas las áreas de una organización deben ser gestionadas, encontramos así la necesidad de una gestión financiera, una gestión administrativa, una gestión del talento humano. La calidad es una de estas áreas que deben ser gestionadas, con la diferencia de que es un área trascendental y determinante porque atraviesa, toca todos los procesos en una organización.

En nuestra Institución, que es el escenario donde desarrollamos esta investigación, estamos actualmente ante el reto de Acreditar la Calidad de nuestros Programas y en última instancia la Institución globalmente considerada, según el Documento de la Política de la UNESCO (1995), *“La Calidad se refiere en este caso a todas sus funciones y actividades principales: Calidad de la enseñanza, de la formación, y la investigación, lo que significa a su vez, calidad del personal, de los programas, del aprendizaje. La búsqueda de la calidad, supone también, por lo tanto, que se preste atención a las cuestiones referentes a la calidad de los alumnos, de la infraestructura y del entorno de la institución; por último, es indispensable recordar que el principal objetivo de la evaluación de la calidad es lograr la mejora no sólo del centro mismo sino, de todo el sistema.”*

El Consejo Nacional de Acreditación define de manera general el concepto de calidad así: *“ La calidad de algo es la medida en que ese algo se aproxima al prototipo ideal definido históricamente como realización óptima de lo que le es propio según el género al que pertenece”.*

Como podemos observar, no existe un concepto definido por una Institución, organismo o ley, solo existen orientaciones para elaborar el concepto pertinente y oportuno para el caso concreto. La UNESCO, el CNA, la Ley 30 de 1992 como ninguna otra Ley puede contemplar definición exacta y estática sobre la calidad, porque es un concepto dinámico, sujeto a la construcción permanente producto del debate y la evolución discursiva.

Sin embargo, cualquiera que sea el ángulo desde el cual se aprecie la calidad, implica una conceptualización, una definición previa de características o elementos esenciales, un prototipo o estándar que se quiere alcanzar dentro de la naturaleza o tipo, unas estrategias para alcanzarlo, unos indicadores para medir la aproximación a ese algo y unos conceptos y criterios básicos sobre el tema de la calidad para realizar el análisis, las valoraciones respectivas y tomar decisiones coherentes y articuladas para la consecución del propósito.

En nuestro caso concreto, para iniciar el proceso de Autoevaluación con fines de Acreditación de Calidad, estamos frente a la necesidad de:

1. Construir nuestro concepto de Calidad Educativa Institucional, que sería definir el prototipo ideal que perseguimos, y
2. Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, que coordine intencionalmente todas las actividades y la manera como se articulan y se interrelacionan mediante los diversos procesos de la Institución, para poder dirigir, medir, controlar, evaluar y garantizar que los resultados se aproximan a nuestro prototipo ideal definido y por tanto son los esperados.

Para operacionalizar la calidad en la Institución se requieren condiciones específicas de organización, administración y gestión dentro de una cultura que permita lograr con éxito estos dos aspectos y para ello se hace imperante que el personal involucrado en estos ejercicios de reflexión para la construcción de

nuestro concepto de calidad institucional y en la posterior implementación de un sistema que permita gestionarla mediante evaluaciones periódicas, indicadores, auditorias, etc, esté capacitado integralmente respecto al tema de la calidad y su gestión.

SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD:

Un sistema de Gestión de la Calidad es aquella parte de la organización que está enfocada en el logro de los resultados en relación con los objetivos que influyen directamente la calidad del servicio o producto que se ofrece para satisfacer las necesidades, expectativas y exigencias de las partes interesadas.

Los objetivos que apuntan a la calidad deben complementarse efectivamente con los demás objetivos organizacionales, tales como los de crecimiento, los financieros, los de seguridad, los de rentabilidad, etc. En un sistema de gestión de la calidad, las diferentes partes de la organización se integran conjuntamente en un sistema único, en torno de logro de los objetivos comunes.

Existen muchos modelos y sistemas que sirven como herramienta para diseñar e implementar la gestión de la calidad en una organización, tales como los modelos de excelencia, Calidad total, el método Demming, el modelo japonés y el modelo propuesto por las Normas ISO 9000, entre otros.

Los enfoques de los sistemas de gestión de la calidad dados en las normas ISO 9000 y en los modelos de excelencia para las organizaciones, están basados en principios comunes, ambos:

- ✓ Permiten identificar fortalezas y debilidades en la organización.
- ✓ Posibilitan la evaluación frente a modelos genéricos

- ✓ Proporcionan bases para la mejora continua y
- ✓ Posibilitan el reconocimiento externo.

La diferencia entre estos enfoques radica básicamente es en el campo de acción.

Las normas ISO 9000 proporcionan requisitos y orientación para la mejora del desempeño y la evaluación la determina el cumplimiento de los requisitos exigidos o propuestos como estándar ideal de la calidad; en cambio los modelos de excelencia propician más la evaluación comparativa del desempeño de la organización frente al de otras organizaciones.

En nuestra Institución se ha escogido el modelo de Gestión de la Calidad según las Normas ISO 9000, como herramienta útil para asegurar la calidad del servicio educativo y de los procedimientos administrativos y que esto a su vez impacte directamente en el cumplimiento de los lineamientos exigidos por el CNA para la acreditación de los Programas, y se ha decidido implementar un sistema de gestión de la calidad desde esta perspectiva.

Para apoyar este propósito se ha creado una Unidad Administrativa denominada Aseguramiento de la Calidad, con la finalidad de gestionar desde allí todas las actividades coordinadas intencionalmente para producir los resultados esperados con respecto al concepto de calidad educativa aceptado.

Como en todo proceso nuevo, hemos vivenciado las resistencias al cambio de las rutinas, de los esquemas de trabajo, etc, y nos hemos encontrado con la dificultad operativa de la falta de apropiación de algunos términos, por parte del personal de nuestra Institución, lo cual contribuye a retardar el proceso y dada la imperiosa necesidad de la Institución de cumplir con los requisitos respecto a la calidad que le exige el contexto educativo superior, la política nacional y las tendencias

internacionales de globalización, nos ha parecido pertinente desarrollar un Programa Educativo que venga a llenar estos vacíos.

Para lo cual hemos tenido que incursionar en el área académica con la finalidad de diseñar un currículo y estructurar unos contenidos de manera que se adapte a nuestros propósitos formativos.

DISEÑO CURRICULAR:

Somos conscientes que el concepto Currículo, es uno de los más controvertidos y complejos dentro del análisis del contexto educativo, hemos encontrado diversas acepciones y diversos enfoques, pero en líneas generales, podemos decir que su significado apunta a la descripción de un Plan educativo, de construcción y formación intencional, inspirado en una teoría pedagógica, representada en un modelo, que a su vez está sustentado por un enfoque o paradigma respectivo, coherente y pertinente con los objetivos propuestos, que se desarrolla mediante la creación de ambientes, espacios de reflexión, didácticas y otro tipo de experiencias evaluables y medibles que garantizan el aprendizaje y desarrollo de un grupo de alumnos en una determinada época, cultura y comunidad de la cual hacen parte.

El Currículo es el producto de un diálogo permanente entre personas con diferentes creencias y enfoques sobre la educación, sobre el compromiso de este servicio, sobre el proceso de enseñanza - aprendizaje, sobre lo que debe enseñarse. Estas personas a su vez están comprometidas en la toma de decisiones pertinentes para responder a las exigencias de un contexto social, cultural, económico, legal a su vez enmarcado en unas tendencias o políticas nacionales e internacionales.

Entendiendo así mismo, que el Currículo, en detalle, contiene una justificación, está enmarcado en una teoría, sustentado por un enfoque, todo lo cual guarda

coherencia con los modelos y didácticas pedagógicas y evaluativas para lograr un objetivo de formación propuesto, es esencial que el mismo sea consecuencia de un cuidadoso proceso, denominado Diseño.

El diseño de un Currículo surge siempre en respuesta a la formulación de un problema, es un intento de responder a esa demanda social, económica, cultural o en algunas ocasiones a situaciones específicas o urgentes, comúnmente denominadas crisis. Cualquier diseño curricular nuevo puede ser considerado una respuesta a un problema planteado, por ejemplo, los currículos enfocados a desarrollar las habilidades del pensamiento son una respuesta al consenso público en torno al problema de la incapacidad de los bachilleres para evaluar situaciones o argumentar en forma crítica; los diseños curriculares en computación son una respuesta a la convicción creciente de que los computadores son ya una parte esencial de la comunicación en la vida diaria y su conocimiento y estudio es imperativo y así muchos otros diseños curriculares que podríamos citar, currículos para la paz, para la conservación del ambiente, para educar sobre el Sida, etc, todos son una respuesta educativa al problema planteado.

Cada diseño curricular representa una opción de responder a la formulación de un problema y a su vez plantea una forma de abordar la educación de los alumnos, lo cual lo enmarca inmediatamente en un enfoque particular escogido e influido en gran parte por la formulación del problema.

Estos enfoques responden a perspectivas teóricas o puntos de vista particulares sobre la educación. Cada perspectiva representa un conjunto particular y coherente de supuestos sobre educación. Sin embargo cabe resaltar que muchos currículos actuales no pueden ser categorizados claramente en una determinada perspectiva, ya que sus diseños en muchos casos tienen enfoques eclécticos.

Existen muchos enfoques que sustentan el diseño curricular, pero en resumen pueden agruparse en cinco grandes perspectivas:

La perspectiva conductista que concibe la enseñanza como modeladora del comportamiento humano y según la cual el diseño curricular no debe concentrarse en privilegiar los contenidos, sino los comportamientos que se aprenden a partir de la enseñanza recibida y por tanto, debe concebirse como objetivos o destinaciones específicas de aprendizaje hacia los cuales se dirige la educación.

La perspectiva cognitiva según la cual el diseño curricular ofrece un aprendizaje centrado en el pensamiento y en el significado. Sostiene que las personas no son solo entes registradores de información (tradicional) sino que son constructoras de estructuras de conocimiento. Esta perspectiva sustenta varios enfoques de diseño curricular, pero todos centrados en los procesos cognitivos, en el aprendizaje de conocimientos y el proceso de pensamiento en sí mismo.

Las perspectivas proporcionan puntos que influyen la visión educativa de los profesores y del enfoque que éstos tienen de la realidad, pero no son el único aspecto relevante en el diseño curricular, es necesario tener en cuenta el propósito, el contenido, las estructuras básicas y la organización, los objetivos y metas educacionales, los temas de estudio, los actores del proceso de enseñanza, el entorno y las dimensiones epistemológica, política, social y económica en las que se enmarca ese diseño curricular.

En este caso concreto, nuestro Programa Educativo es un diseño curricular que surge como respuesta a la necesidad del personal académico y administrativo involucrado en los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de adquirir conocimientos sobre Gestión de Calidad para poder liderar las acciones en las que están comprometidos.

En razón de nuestra formación, del objeto de estudio y el tipo de información que deseamos entregarles para suplir las necesidades detectadas, nos identificamos con **la perspectiva conductista** y nuestro enfoque en este diseño curricular es

básicamente **tecnológico** ya que nuestra propuesta educativa radica en proporcionar unos contenidos conceptuales, desde la perspectiva de la Gestión de la Calidad según las Normas ISO 9000: 2000, que a manera de herramientas van a permitir a los sujetos desempeñar una serie de actividades dentro del proceso de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución, para apoyar a su vez el proceso de autoevaluación con fines de Acreditación en el que esta inmersa, y aunque nuestro objetivo de evaluación consiste solo en medir el grado de conocimientos adquiridos como consecuencia directa de la aplicación del Programa, pretendemos que la adquisición de esa información repercuta directamente en el comportamiento de los sujetos y en la generación de una cultura institucional de calidad, que no va a ser objeto de resultados evaluativos en esta investigación, pero que podría evaluarse posteriormente.

Cuando se planifica o se estructura una situación educativa, utilizando el enfoque tecnológico, se hace por ejemplo, con la intención de incrementar la eficiencia de dicha situación, tanto si es un problema a solucionar, como si se trata de mejoramiento de un aprendizaje. Esto significa que el planteamiento tecnológico siempre tiene que salvar la distancia que existe entre “como es la situación actual” y “como debe ser” ; y es precisamente esta necesidad de alcanzar científica y rigurosamente “el deber ser”, lo que motiva esencialmente la construcción y aplicación de un diseño curricular, con enfoque tecnológico de intervención. (Genovard, 1980).

Toda intervención curricular de enfoque tecnológico aspira al logro efectivo de los objetivos propuestos; por ello como nos han recordado Habermás 1968, 1973, 1974 y 1979 y Mc Carthy 1978: *“toda intervención tecnológica es por principio una acción orientada al éxito”*.

La perspectiva tradicional en la cual el diseño del currículo apunta a convertir al alumno en depositario de un cúmulo de conocimientos, información y habilidades trabajadas en el pasado, contenidas en cuerpos de estudio y textos y transmitidas a los niños por los adultos del grupo.

La perspectiva experiencial que surge como crítica a la tradicional, por considerarla como una postura autoritaria y en conflicto con la naturaleza democrática, ya que considera al estudiante como un ser pasivo receptor de información intelectual solamente, inconsistente con el creciente cuerpo psicológico del niño y su enfoque del conocimiento concebido como separado en compartimientos, absoluto, estático y aislado de la vida cotidiana hace que sea irrelevante para solucionar los problemas de la vida en un mundo complejo y cambiante.

Por lo tanto el diseño curricular basado en la perspectiva experiencial está sustentado en las necesidades e intereses de los estudiantes y el currículo está constantemente sujeto a cambios y reorganizaciones constantes para promover mejores consecuencias para el desarrollo posterior de las experiencias de cada estudiante. Bajo esta perspectiva se concibe la enseñanza como un proceso similar al proceso de la vida, que se da en la cotidianidad, porque la realidad no es externa al individuo sino que se encuentra dentro de su experiencia, mediante la combinación de sus reacciones internas, tales como pensamientos, sentimientos y sus reacciones externas tales como acciones.

La estructura de las disciplinas, según la cual el diseño curricular está orientado a la inducción de los estudiantes concebidos como principiantes para introducirlos en una comunidad de expertos y la enseñanza privilegia la participación activa de los estudiantes en la investigación científica, enfatiza el papel dominante de los científicos universitarios y en la importancia de proporcionar a los estudiantes los conceptos fundamentales de las disciplinas.

EVALUACIÓN CURRICULAR:

La Evaluación curricular es una acción de carácter pedagógico orientada a mirar procesos y resultados con la finalidad de validar el quehacer académico, verificar como se está ejerciendo la acción pedagógica para interpretarla, comprenderla y proceder, de manera objetiva, a realizar los ajustes pertinentes reorientando si es necesario la práctica docente, o simplemente observar el estado final de la situación educativa luego de la aplicación del programa respectivo y proceder a realizar la comparación con respecto al estado inicial de la situación o al ideal propuesto.

Partiendo del conocimiento de los objetivos y de las estrategias, evaluamos los resultados que se producen y los contrastamos con estándares predeterminados que hemos establecido como referenciales de efectividad y calidad en el cumplimiento de nuestro propósito, es decir, idealmente propósito y programa se conjugan como elementos constituyentes necesarios de esta dinámica.

La evaluación curricular es un proceso temporal que requiere múltiples cuestionamientos en torno al objeto; aspectos generalmente heterogéneos, incluso contradictorios; en este sentido es en sí misma multirreferencial e intersubjetiva. Tiene dos funciones críticas indispensables, pero que sin embargo no corresponden a los mismos valores, por un lado la función del control que verifica la conformidad y la coherencia y por otro la evaluación como análisis de sentido y pertinencia; ambas deben conjugarse y articularse, más no confundirse porque no pueden realizarse al mismo tiempo en un solo procedimiento debido a sus particularidades paradigmáticas y epistemológicas, más que metodológicas.

En el caso particular del currículo de enfoque tecnológico, la evaluación se remite más a una medición objetiva, inseparable del control del conocimiento, de la calidad del producto, de la conformidad de las respuestas en relación con la norma, el modelo o el programa, o por lo menos de la medida en que dicha

respuesta se aleja de ellos. En este sentido es generalmente monorreferencial, se relaciona principalmente con la constatación, constituye comparación que busca conformidad e identidad, corresponde más de cerca de aquello que se ha denominado control (o verificación), muy diferente a lo que eventualmente caracteriza la evaluación en el sentido propio del término. **(Ardoino y Berger 1986 y 1989)**

En nuestro caso concreto, la evaluación se remitirá solo al grado de conocimiento que nuestros sujetos de investigación tienen sobre: Sistemas y Normas de Gestión de calidad , Norma ISO 9000 / 2000, Planeación estratégica, antes y después de la aplicación de nuestro Programa Educativo sobre Sistemas de Gestión de la Calidad en Instituciones Educativas, medidos a través de nuestro instrumento pre-test y post-test (Anexo 2) y analizados comparativamente (T-student), con el propósito de verificar nuestra Hipótesis Experimental.

8. METODOLOGÍA:

8.1. Tipo de Investigación

Definimos entonces nuestra investigación como Empírica, cuasi experimental con un solo grupo de población asignada y una muestra escogida intencionalmente, con medición antes y después.

El Paradigma en el que nos enmarcamos es el Cuantitativo, en virtud de la naturaleza del objeto de la investigación.

8.1.1. Nuestra Hipótesis Experimental es:

Existen diferencias significativas en el grado de conocimiento de los sujetos de la investigación , sobre: Sistemas y Normas de Gestión de calidad , Norma ISO 9000 / 2000, Planeación estratégica, como consecuencia directa

de haber sido sometidos al Programa de capacitación sobre Sistemas de Gestión de la Calidad en Instituciones Educativas, y se evidencia con los resultados de una prueba tipo cuestionario aplicada pre y post capacitación.

8.1.2. Población:

La Población para esta investigación está compuesta por todos los miembros de la Comunidad Académica de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar, Funcionarios Académicos y Administrativos, Docentes y Empleados de las distintas Dependencias.

8.1.3. Muestra:

La muestra que nos interesó para realizar esta investigación fueron los funcionarios y empleados directamente involucrados en el proceso de autoevaluación con fines de Acreditación de los Programas Académicos de Pregrado de la Institución.

El tamaño de esta muestra es de 150 personas y está compuesta por:

- Diez personas de cada uno de los siguientes Programas Académicos:

Psicología, Derecho, Trabajo Social, Economía, Administración y Contaduría, Ingeniería Industrial, Comercial y de Sistemas, Fisioterapia y Enfermería.

- Directivos y Asistentes de las siguientes Dependencias:

Vicerrectoría Académica:

Procesos Académicos, Pedagogía, Ciencias Básicas, Investigación, Extensión y Acreditación.

Vicerrectoría Administrativa:

Asistentes de Vicerrectoría, Recursos Humanos, Planta Física, Informática, Controles y Registros.

Vicerrectoría de Bienestar Universitario.

Sindicatura:

Asistente de Sindicatura, Nómina, Crédito, Contabilidad, Pagaduría, Revisoría Fiscal.

8.1.4. Muestreo:

El muestreo fue intencional, escogido por nosotros en consideración al grado de participación activa de la persona seleccionada, en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación de su programa o dependencia.

8.1.5. Variable Dependiente:

Conocimientos organizacionales y administrativos, sobre Sistemas y Normas de Gestión de la Calidad; norma ISO 9000/2000 y Planeación estratégica.

8.1.6. Variable Independiente (ANEXO 2)

9. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

9.1. DISEÑO:

- En esta fase determinaremos el propósito de la investigación, los objetivos, las metas y estrategias.
 - Construiremos el instrumento (pre-test) para recolectar la información inicial e iniciaremos la investigación con los sujetos escogidos.
-

- Analizaremos resultados y determinaremos necesidad y nivel de conocimiento de los sujetos de la investigación.
- Comenzaremos el estudio y análisis de contenidos curriculares y pedagógicos del Plan de Estudios del futuro Programa Educativo, según los requerimientos evidenciados en la población objetivo.
- Diseñaremos el contenido programático del programa en cuestión.

9.1.1. Metodología:

- ✓ Aplicación de Pre-Test a población objetivo.
- ✓ Tabulación, Análisis de Resultados para determinación de necesidades y nivel de conocimiento actual.
- ✓ Consulta Bibliográfica para determinación de contenidos y diseño de Programa Educativo (Diplomado)

9.1.2. Recursos:

- Instrumento para acopio de información constituido por un formato de encuesta diseñado y validado previamente en prueba piloto. (Pre-test)
- Bibliografía

9.2. APLICACIÓN:

En esta etapa implementaremos nuestra variable independiente, el Programa Educativo diseñado para los sujetos de la población objetivo.

9.2.1 Metodología:

Realización del Programa , para obtención de resultados.

9.2.2 Recursos:

Docentes.

9.3. EVALUACIÓN:

En esta etapa mediremos los conocimientos organizacionales y administrativos obtenidos con el Programa Educativo y los contrastaremos con los conocimientos iniciales de nuestros sujetos de investigación.

9.3.1. Metodología:

- ✓ Aplicación de Post-Test a la muestra objetivo.
- ✓ Tabulación, Análisis de Resultados para determinación de necesidades y nivel de conocimiento actual.
- ✓ Determinación del nivel de significancia en las diferencias Pre y Post test, mediante la T-student.

9.3.2. Recursos:

Instrumento de Acopio de Información (Post-test)

T-student.

10. CRONOGRAMA

FASE DE LA INVESTIGACION	PERIODO
Diseño	Noviembre 2001 – Enero 2002
Aplicación	Febrero 2002 – Junio 2002
Evaluación	Julio 2002 – Septiembre 2002

ANEXO 1

Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC)
CUESTIONARIO

Dependencia o Programa: _____

Nombre. _____

Cargo: _____

Señale con una X el (los) concepto(s) que considere pertinentes:

1.- Las partes interesadas en la industria son entre otros los clientes, los accionistas, los proveedores. En la Universidad las partes interesadas son entre otros:

- a) Los estudiantes _____
- b) Los estudiantes y profesores _____
- c) Los estudiantes, profesores y egresados _____
- d) Los estudiantes, profesores, egresados y directivos _____
- e) Los estudiantes, profesores, egresados, directivos y la sociedad _____

2.- Un requisito nos muestra una información de las partes interesadas, que es:

- a) Una orden _____
- b) Una necesidad _____
- c) Una queja _____

3.- La Calidad para el sistema de gestión de la calidad está referida al cumplimiento de requisitos. Lo que cumple los requisitos es un conjunto de:

- a) Características inherentes de su trabajo o su Programa _____
- b) Documentos de su trabajo _____
- c) Necesidades de las partes interesadas _____

4.- La satisfacción de las partes interesadas se da por:

- a) No quejarse por un alza en las matrículas _____
- b) Su percepción de cumplimiento de requisitos _____
- c) El hecho de volver a matricularse _____

5.- El llevar a cabo una actividad o un proceso de una manera especificada se logra mediante:

- a) Un procedimiento _____
- b) Una tarea _____
- c) Una investigación _____

6.- Sí le tocara programar en el área de trabajo a su cargo unas Auditorías de calidad las haría con la finalidad de:

- a). Medir el desempeño de sus funcionarios: _____
- b). Determinar en que grado se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia: _____
- c). Formular correctivos: _____

Elaborado por : Armando Rincón/ Carmen Adela Sánchez y Lorena Gallo.
Proyecto de Investigación: "Sistema de Gestión de Calidad en Instituciones Educativas".
Especialización : Gestión de Proyectos Educativos.
Instituto de Posgrado Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar.

Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC)
CUESTIONARIO

7.- Las Auditorías de Calidad las realizaría Ud. en su área de manera:

- a). Planificada y anunciada con antelación: _____
- b). Planificada y sorpresivas: _____
- c). Planificada y concertada con el auditado: _____
- d). Espontánea y sorpresiva: _____

8.- El cliente de la Auditoría es:

- a). El auditor: _____
- b). El auditado: _____
- c). Quién pide que se haga la auditoría: _____

9.- Las evidencias de una auditoría deben ser:

- a). Por escrito: _____
- b). Verificables: _____
- c). Verbales: _____

10.- En toda organización que maneje un Sistema de gestión de calidad, la Dirección General hace una declaración documentada sobre cuales son sus propósitos respecto de la calidad. Esa declaración:

- a). Es solo verbal: _____
- b). Debe estar por escrito: _____
- c). Se llama Política de Calidad: _____
- d). Se llama Misión de la Calidad: _____
- e). b + c _____
- f). a + c _____

ANALICE Y RESPONDA:

11. Cuando se presentan diferentes categorías de requisitos para un servicio o producto que tienen el mismo uso funcional, el SGC lo denota como **clases** de requisitos.

Ej: El enfoque de la facultad de Ingeniería Mecánica de la universidad A es hacia Finanzas y el enfoque en la universidad B es hacia Mercadeo y Finanzas. Juan no escogió la universidad A por no ser de calidad respecto a la universidad B.

¿ Está Ud. de acuerdo con Juan ?. Sí _____ No _____ Explique

Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC)
CUESTIONARIO

12.- El SGC considera que la **efectividad** es la sumatoria de ser **eficaz** y **eficiente**.

¿Cómo definiría el ser **eficiente** en su trabajo?: _____

¿Cómo definiría el ser **eficaz** en su trabajo?: _____

13.- Uno de los principios de la gestión de la calidad señala que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un **proceso**. ¿ Cómo definiría consecuentemente Ud. lo que es un **proceso** ?:

¿En su día a día cuál señale un **proceso** a su cargo?: _____

14.- Sí **Sistema** es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan y **Gestión** son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización,

¿ como define Ud.: **Sistema de Gestión de la Calidad** para la Autoevaluación ?.

15.- La definición de Auditoría dice: Proceso sistemático, *independiente* y documentado para.... ¿ Cómo interpreta Ud. lo de *independiente* ?

16.- La definición de Auditoría dice: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener *evidencias de la auditoría* y...¿ Cuáles son las evidencias de una auditoría ?

Elaborado por : Armando Rincón/ Carmen Adela Sánchez y Lorena Gallo.

Proyecto de Investigación: "Sistema de Gestión de Calidad en Instituciones Educativas".

Especialización : Gestión de Proyectos Educativos.

Instituto de Posgrado Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar.

Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC)
CUESTIONARIO

17.- Ej: En su Universidad realizaron ayer unas Auditorías internas de calidad en el Programa de Fonoaudiología y en la Secretaria General. El auditor escogido para Fonoaudiología fue un funcionario del mismo Programa; igual ocurrió con el auditor para la Secretaria General.

¿ Está Ud. de acuerdo con esa decisión ?. Si: ____ No: ____

Explique: _____

REALICE LAS INTERRELACIONES APROPIADAS:

Gestión de la calidad enfocada al establecimiento de objetivos, especificidades, asignación de recursos _____

a.- Mejora de la calidad

Gestión de la calidad enfocada a aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos de calidad _____

b.- Planificación de la calidad

Gestión de la calidad enfocada a dar confianza a las partes interesadas de que se cumplirán los requisitos de calidad _____

c.- Control de la calidad

Gestión de la calidad enfocada al cumplimiento de los requisitos de calidad _____

d.- Aseguramiento de la calidad

ANEXO 2

PROGRAMA EDUCATIVO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

OBJETIVO GENERAL:

Conceptuar con propiedad los aspectos y elementos que fundamentan la implementación de un sistema de gestión de la calidad en una Institución Educativa Superior, desde la perspectiva del modelo propuesto por las normas internacionales de gestión de Calidad, ISO 9000, versión 2000.

Objetivos Específicos:

Para determinar nuestros objetivos específicos, definimos un perfil que a nuestro juicio debe tener el sujeto en formación, el cual describimos de la siguiente manera:

Un funcionario Gestor de la Calidad en una Institución Educativa Superior debe :

- ❑ Tener conciencia clara de su función y del impacto que ésta tiene dentro de su Organización.
- ❑ Conceptuar con propiedad todo lo relativo a la calidad, la gestión de la misma, el sistema, la implementación, el seguimiento y las acciones de mejoramiento continuo.
- ❑ Tener cultura y conocimientos de planeación estratégica y evaluación.
- ❑ Conocer el marco teórico y legal de la Acreditación de la Calidad en Instituciones Educativas Superiores.

□ Desarrollar competencias de:

- Liderazgo Proactivo.
- Trabajo en equipo
- Negociación y toma de decisiones.

En concordancia con este perfil, nos proponemos los siguientes objetivos específicos:

- Conceptualización de términos esenciales de la Norma ISO 9000:2000, del Sistema de Gestión de la Calidad, de Planeación Estratégica , la Autoevaluación y la Acreditación.
- Fundamentación Teórica y jurídica de los conceptos manejados, en el marco de la globalización.
- Fomento de actitudes y valores esenciales para la transformación intencional que perseguimos.

PLAN DE ESTUDIOS:

Nuestro Programa Educativo consta de Tres áreas:

I. AREA DE CONOCIMIENTOS:

Contenido

Modulo 1

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El concepto de calidad y su evolución. Evolución de los sistemas de calidad. Estructura de la familia de normas ISO 9000. Evolución. Principios y vocabulario. Requisitos generales.

Modulo 2

LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Requisitos. Estructura. Política de Calidad. Objetivos de calidad. Manual de calidad. Procedimientos de calidad. Registros de calidad. Control sobre la documentación.

Modulo 3

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD.

Responsabilidad de la Dirección. Compromiso. Enfoque al cliente. Política de calidad. Planificación. Objetivos de calidad. Responsabilidad, autoridad y comunicación. Revisión por la Dirección.

Modulo 4

GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

Provisión de los recursos. Necesidad de competencia. Conciencia y compromiso. Formación. Infraestructura. Condiciones en que se realiza el trabajo.

Modulo 5

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

La Planificación. Interacción con los clientes. Diseño y desarrollo de productos y/o servicios. Gestión de Compras. Producción y control de procesos / producto. Manejo de no conformidades. Preservación del producto. Metrología.

Modulo 6

GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO.

Equipamiento estadístico más usual para el control de calidad. Acciones correctoras.

Modulo 7

REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Auditorías internas de calidad. Conceptos, actores y procedimientos.

II. AREA DE APLICACIÓN:

Contenido

Modulo 8.

PRACTICAS

Estudio y desarrollo de casos prácticos reales de desempeño en el área laboral del sujeto en formación.

III. AREA DE VALORES:

Contenido

Modulo 9

LIDERAZGO.

Concepto, Tipos de Liderazgo y su evolución. Descripción del Líder. Cualidades. Competencias y Actitudes. Inhibidores del Liderazgo. Desarrollo del Liderazgo. Propósito, Compromiso y responsabilidad. Empoderamiento. Ganar – Ganar.

MODALIDAD METODOLOGICA / DIDACTICAS:

Las modalidades metodológicas o didácticas que utilizaremos para intervenir nuestra población con la aplicación del Programa serán el Seminario y el Taller. Mediante el seminario suministraremos los conceptos pertinentes y realizaremos talleres de verificación de la apropiación de los mismos por parte de los participantes, todo esto dentro un ambiente que conlleve a la familiarización con los términos y con la aplicación de los mismos a los casos prácticos que pueden plantearse en el desempeño de sus funciones laborales cotidianas.

SISTEMA EVALUATIVO:

Nuestro sistema evaluativo consiste en la aplicación de un test para medir grado de conocimientos, el cual será aplicado Pre y Post al desarrollo de la variable dependiente.

ANEXO 3

GLOSARIO DE TERMINOS

TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN:

IES: Instituciones Educativas Superiores

ICFES: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.

SNA: Sistema Nacional de Acreditación.

CNA: Consejo Nacional de Acreditación

Autoevaluación: Evaluación profunda y cuidadosa llevada a cabo habitualmente por la propia dirección de la organización para diagnosticar con veracidad su situación real sobre aspectos directamente relacionados con su quehacer, su producto o servicio y evaluar la eficacia y eficiencia integralmente considerada.

Acreditación: Acto mediante el cual el Estado reconoce la calidad de un Programa Académico o de una Institución.

PEI: Proyecto Educativo Institucional

Factor: Se refiere a un aspecto o área institucional susceptible de análisis y evaluación.

Característica: Rasgo diferenciador. Elemento esencial de una Institución o Programa.

Variable: Se refiere a atributos o dimensiones que puede adquirir una característica para su expresión integral.

Indicador: Sinónimo de Requisito. Se refiere a una exigencia que debe cumplirse para considerarse adecuado.

Fuente: Es el origen donde debe obtenerse la información requerida.

Instrumento: Medio de acopio o recolección de información.

Pares: Organismos o Personas del mismo tipo, naturaleza o función que otro, que por su conocimiento y experiencia son idóneos para analizar y evaluar a sus homólogos, están legalmente facultados y son asignados por el CNA para examinar la pertinencia, veracidad y efectividad de los procesos.

Pares Colaborativos: Son pares no designados por el CNA pero que por su experiencia y conocimiento están en capacidad de asesorar los procesos de sus homólogos.

Monitoreo y vigilancia: Función de seguimiento y acompañamiento que ejerce el ICFES sobre la IES.

Informe de Autoevaluación: Documento que contiene toda la información resultante de la evaluación y valoraciones realizadas.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN:

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con y una disposición de responsabilidad, autoridad y relación frente a un propósito definido.

Partes interesadas: Conjunto de personas o grupos que tienen interés en el éxito del propósito de la Organización.

Cliente: Persona que recibe el producto o servicio.

Proveedor: Persona que proporciona productos o servicios esenciales para la realización del quehacer, producto o servicio de la organización.

Estructura Organizativa: Descripción de las relaciones entre el personal de una organización con respecto a las responsabilidades y la autoridad según los niveles de jerarquía.

Organigrama: Representación esquemática de la estructura organizativa de la Institución.

Funciones: Descripción y alcance de las tareas y actividades asignadas a un empleado.

Jerarquía: Niveles de autoridad existentes en la organización

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Dirección: Persona o grupo que dirige dependencias y áreas de la Organización

Alta Dirección: Persona o grupo que dirige la Organización al más alto nivel.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD:

Calidad: Grado en el que un conjunto de características esenciales de algo cumple con los requisitos, exigencias o estándares que se han determinado como ideales adecuados para su tipo.

Eficacia: Valoración que se hace del estado de las actividades planificadas frente a los resultados obtenidos.

Eficiencia: Relación entre los resultados obtenidos, la satisfacción producida y los recursos utilizados.

Pertinencia: Relaciones posibles entre la dinámicas internas de la Institución y sus Programas Académicos y las exigencias del desarrollo local, regional, nacional e internacional, en cuanto a innovación y actualización tecnológica, acceso a información especializada e intervención efectiva en la sociedad.

Conformidad: Cumplimiento del requisito o indicador de calidad según los lineamientos CNA.

No Conformidad: Incumplimiento del requisito o indicador de calidad, en este caso incumplimiento de algún indicador según los lineamientos CNA.

TÉRMINOS RELATIVOS AL SISTEMA:

Sistema: Es el conjunto de personas y/o elementos de una Organización que se relacionan e interactúan en torno a un propósito común.

Gestión: Son actividades coordinadas que se realizan para dirigir y controlar la consecución de un fin determinado en una Organización. Existen diferentes fines y objetivos en cada Organización y cada uno de ellos puede gestionarse. Ej.:

Gestión Financiera, Gestión Ambiental, Gestión Administrativa, Gestión de Calidad.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC): Es el conjunto de personas y/o elementos de una Organización que se relacionan e interactúan mediante la realización de actividades coordinadas concretamente para la consecución de la Calidad.

Política de la calidad: Intenciones y dirección global de la organización respecto a la calidad, expresadas formalmente.

Planeación: Fase previa de una gestión que consiste en la definición de objetivos y estrategias a seguir para el establecimiento de los procesos operativos y recursos necesarios para la consecución de los resultados deseados por las partes interesadas de acuerdo a las políticas de la Organización

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Capacidad: Aptitud de la organización para realizar su quehacer cumpliendo los requisitos establecidos para su tipo.

Satisfacción: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Control de la calidad : Parte de la gestión de la calidad orientada a garantizar la satisfacción de los requisitos o estándares de la calidad.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza respecto al cumplimiento de los requisitos o estándares.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir los requisitos o estándares.

Acciones Correctivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad real detectada.

Acciones Preventivas: Acción tomada para eliminar la causa potencial de una no-conformidad.

Mejora Continua: Actividad recurrente que hace parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad del cumplimiento de los estándares requeridos.

TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO:

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan transformando elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Producto: Resultado del proceso, puede ser un bien tangible o un servicio.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN:

Documentar: Proceso mediante el cual se recoge la información, se procesa y se establece por escrito.

Información: Dato que contiene significado para el propósito.

Documento: Una información y su medio de soporte. Los documentos pueden estar en papel, disco duro del computador central del Programa o Institución y diskette o CD.

Documentación: Conjunto de Documentos

Manual: Compilación de los procedimientos documentados para un proceso específico.

Manual de la Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Plan de la Calidad: Documento que especifica los procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse, quien debe aplicarlos, como y cuando deben aplicarse.

Instrumento: Formato diseñado para la recolección de información específica.

Especificación: Documento que establece los requisitos o lineamientos que deben cumplirse.

Registros: Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los instrumentos diligenciados se constituyen en registros.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA:

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado que se realiza para obtener evidencias y evaluar de manera objetiva el grado de cumplimiento de las políticas, procedimientos y requisitos establecidos como criterios de auditoria.

Programa de auditoría: Conjunto de auditorias planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas con un propósito específico.

Auditor: Persona competente para llevar a cabo el proceso de auditoria.

Auditado: persona o área sobre quien recae el proceso de auditoría.

Cliente de la Auditoria: Persona que pide la realización de la auditoría.

Experto Técnico: Persona que aporta experiencia o conocimiento específico de la materia que se va a auditar.

Criterios de la auditoria: Conjunto de Políticas, procedimientos y requisitos utilizados como referencia evaluativa.

Revisión: Actividad emprendida para garantizar la conveniencia, adecuación y eficacia del objeto revisado en relación con el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Evidencia de la auditoria: Documentos informativos, registros o declaraciones de hechos o cualquier información pertinente y verificable.

Hallazgos de la auditoria: resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de la auditoria.

Conclusiones de la auditoria: Informe de resultados que proporciona el equipo auditor posterior al análisis y consideración de los hallazgos de la auditoría.

ANEXO 4

INFORME FINAL

En el mes de Noviembre del 2001 presentamos el anteproyecto de la investigación que nos proponíamos desarrollar y comenzamos a aplicar el instrumento Pre-Test, cuestionario identificado como Anexo 1. Dicho instrumento fue aplicado durante el desarrollo de sesiones colectivas de autoevaluación realizadas con todo el personal directivo y administrativo de la Institución.

Con dicha aplicación reafirmamos nuestra percepción diagnóstica del problema y determinamos con claridad los contenidos programáticos de nuestra variable independiente, identificada como Anexo 2.

Actualmente el Programa propuesto en nuestro diseño de investigación se encuentra totalmente listo y forma parte del portafolio de programas de Educación Continua ofrecidos por la institución y aspiramos operacionalizarlo en el semestre en curso.

Por diversas circunstancias presentadas en el desarrollo de la Especialización de Gestión de Proyectos Educativos en curso, las reglas del juego y los tiempos cambiaron radicalmente, por tanto nos vemos en la necesidad de aclarar mediante este informe, que nuestro diseño se ha visto modificado y que estamos presentando solamente el desarrollo de las dos primeras fases planteadas en nuestro cronograma.

Por razones obvias no podemos presentar hasta la fecha los resultados posteriores al desarrollo de nuestra variable independiente (Anexo 2), es decir, luego de la aplicación de nuestro instrumento post-test y su respectivo análisis comparativo (t-student) respecto a los resultados obtenidos en el pre-test, lo cual fue nuestro compromiso académico inicial para la verificación de nuestra Hipótesis Experimental.

Sin embargo debido a que nuestro tema es el eje central de nuestra función de trabajo en la Institución esperamos continuar las investigaciones y hacer publicas en adelante nuestras conclusiones y avances en cuanto a cultura de calidad de la organización.

BIBLIOGRAFIA

ANGULO, José Félix y BLANCO, Nieves. Teoría y Desarrollo del Currículo . Ediciones Aljibe. Málaga. 1994. 424 p.

CAMPO CABAL, Alvaro y YESID BERNAL, Henry. Interacción Universidad Sector Productivo. TM Editores, Santa Fé de Bogotá : Mayo 1998. 352 p.

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACION (CNA). Autoevaluación con fines de acreditación de programas de Pregrado. Santa Fé de Bogotá, 1998.

GOMEZ Buendía, Hernando. Educación. La Agenda del Siglo XXI. Hacia un desarrollo humano. Tercer Mundo, Santa Fe de Bogotá, 1.999.

ICFES 2001. Estándares Mínimos de Calidad para la Creación y Funcionamiento de Programas Universitarios de Pregrado. Referentes Básicos para su Formulación. Pg. 39..

ICONTEC, Norma Técnica Colombiana. ISO 9000 : 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. ICONTEC Santa Fe de Bogotá: 2000.

LUHMAN, Niklas. Teoría de la Sociedad y Pedagogía. 1ª Edición. Editorial Paidós Educador. Barcelona. 1996. 158 p.

MENDOZA , José María. Las Funciones Administrativas 2 Ed. Eitorial Presencia. Santa Fé de Bogotá: 1995. 285 p.

MORALES NIETO, Enrique. El Pensamiento Empresarial. TM Editores, Santa Fe de Bogotá: Julio 1996. 208 p.

POSNER, George J. Análisis de Currículo. 2º Ed. Mc Graw Hill, Santa Fé de Bogotá : Marzo 2000. 347 p

RUEDA BELTRÁN, Mario y otra. Evaluación de la Docencia.

SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. 7ª Ed. 3R Editores, Santa Fe de Bogotá: 1997. 383 p.

UNESCO, La Educación Superior en el Siglo XXI. Visión y acción. París, Octubre 19 de 1998.