

# Diseño de Sistemas de Gestión de la Calidad para instituciones educativas

**Ramón Ángel Pons Murguía**

Universidad de la Costa, Barranquilla, Atlántico, Colombia, [ponsmcu@yahoo.com](mailto:ponsmcu@yahoo.com)

**Eulalia M. Villa González del Pino**

Universidad de la Costa, Barranquilla, Atlántico, Colombia, [eulaliamarca\\_yem@yahoo.com](mailto:eulaliamarca_yem@yahoo.com)

**Yanko Bermúdez Villa**

Universidad de la Costa, Barranquilla, Atlántico, Colombia, [yankobv@yahoo.com](mailto:yankobv@yahoo.com)

## ABSTRACT

Education faces a new era as a result of changes in the way people view colleges and schools. A Quality Management System is primarily concerned with increasing customer satisfaction through a better performance in terms of teaching and producing competent graduates .

This paper aims to explain a methodology for design and implementation of a Quality Management System at a district school in the city of Barranquilla, Colombia, according with the quality model of the colombian standard NTC GP 1000:2009. The methodology was structured in three phases: training; diagnosis and system design.

As a result, a better performance of school management was achieved by means of Quality System implementation.

**Key words:** Quality Management System, Process Management, Quality Manual, Quality of Education.

## RESUMEN

La educación enfrenta una nueva era como resultado de la forma en que las personas observan a los colegios y escuelas. Un Sistema de Gestión de la Calidad está enfocado a lograr la satisfacción del cliente a través de un mejor desempeño en términos de enseñanza y egresados competentes.

El presente trabajo pretende exponer la aplicación de una metodología para el diseño e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con el modelo de calidad de la norma

colombiana NTCGP 1000:2009, para una institución educativa distrital de la ciudad de Barranquilla, Colombia. La metodología se estructuró en tres fases: capacitación, diagnóstico de la situación actual y diseño e implantación del sistema.

Como resultado, la implantación de este sistema permitió mejorar el desempeño de la gestión en la institución educativa.

**Palabras claves:** Sistema de Gestión de la Calidad, Gestión por Procesos, Manual de Calidad, Calidad de la Educación.

## 1. INTRODUCCION

Los sistemas de calidad, bajo el enfoque de Calidad Total (TQM) son de gran utilidad para la mejora continua de los procesos educativos, para prevenir errores, desviaciones y reducir las grandes pérdidas económicas y desperdicios que se producen por la falta de calidad. *Los enfoques prospectivo, proactivo y hacia el cliente, la gestión por procesos, la búsqueda a priori de la eficiencia* (Villa, 2006), *el constante mejoramiento, la educación y el crecimiento*, entre otras, constituyen principios del enfoque de TQM. Este trabajo muestra el diseño de un SGC que permite a las instituciones educativas, mejorar la gestión de sus procesos y a las universidades, incidir directamente en la atención a las instituciones educativas y a sus equipos de gestión.

## 2. DESARROLLO

### 2.1 METODOLOGÍA

La metodología empleada para el SGC, se basa en el concepto de Calidad Total (Tabla No.1) y toma como punto de partida los aportes de metodologías precedentes [Camisón et.al (2007), Peña (2008), Pons y Villa (2009), PGC Consultores (2009)].

FASES	ETAPAS
Capacitación	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)
	Diseño del programa (formación/ acción)
Diagnóstico	Recolección de datos
	Procesamiento y Análisis de Datos
Diseño del SGC	Planeación
	Construcción de la documentación del sistema
	Medición, Análisis y Mejora

Esta metodología ofrece una visión objetiva y sistémica sobre la gestión por procesos y de la calidad, en general, como respuesta necesaria a las no conformidades diagnosticadas, en el logro de la efectividad del sistema en instituciones educativas.

### 2.2 CAPACITACIÓN

Se desarrolló un Diplomado para 80 profesores, directivos y empleados administrativos, que adquirieron las competencias requeridas para ser parte activa del trabajo.

### 2.3 DIAGNÓSTICO

El diagnóstico se enfocó a la evaluación del estado actual de la gestión de la calidad para determinar las no conformidades existentes en relación con los requisitos establecidos en la normas de referencia.

### 2.4 DISEÑO DEL SISTEMA

Se definieron todas las actividades necesarias para cerrar la brecha entre los requisitos exigidos por la norma y los que no se cumplían en la institución.

### 2.5 PLANEACIÓN

Se definieron los objetivos y las acciones que garantizaron la reducción de las brechas con el propósito de completar el diseño del sistema de gestión de la calidad de la institución. Para ello se

utilizó la Matriz del Marco Lógico, lo cual permitió gestionar el proyecto con un enfoque de sistema abierto, al integrar las variables del entorno.

## 3. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

En enfoque de mejora del SGC permitió analizar su dinamismo, mediante la ejecución de mediciones sistemáticas de indicadores, revisiones de la dirección y auditorías internas en las que se detectaron no conformidades del SGC y medidas de mejora cuya aplicación contribuyó a elevar la efectividad, la eficacia y la adaptabilidad de los procesos.

## 4. CONCLUSIONES

La metodología empleada permitió el desarrollo de las competencias necesarias en el personal implicado en la gestión de los procesos de la institución, lo cual contribuyó a crear equipos de trabajo para la introducción del enfoque de gestión por procesos y la mejora. Estos resultados, quedaron evidenciados durante la auditoría que se realizó seis meses después de implantado el SGC.

## REFERENCIAS

Villa (2006). Procedimiento para el Control de Gestión en Instituciones de Educación Superior. Tesis Doctoral. UVLV. Santa Clara. Cuba. 2006

Camisón, et.al (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación. Madrid. España.

NTC GP 1000:2009 (2011). Gestión de la Calidad del sector Público. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

Peña (2008). Sistema de Gestión de Calidad. Ecuador. Universidad de Loja.

PGC Consultores (2009). Sistema de Gestión de la Calidad en la ENSOG. Documento de Trabajo. Guanajuato. México

Pons y Villa (2009). Gestión de la Calidad, Editorial Universo Sur, Universidad de Cienfuegos; ISBN 978-959-257-121-1.

### *Autorización y Renuncia*

*Los autores autorizan a LACCEI para publicar el escrito en las memorias de la conferencia. LACCEI o los editores no son responsables ni por el contenido ni por las implicaciones de lo que está expresado en el escrito.*