



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, EN LOS PROCESOS DE PLANEACIÓN, IMPLEMENTACIÓN DEL ESTUDIANTE Y DOCENTE DEL IDAPS.

Araceli Pilotzi Arroyo
aracelipil103@hotmail.com

1.-RESUMEN

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EDUCACIÓN

En el presente trabajo se informa sobre la investigación que se realizó en el Instituto David Palma Seoane A. C. de la localidad de Tizatlán, ubicado en el estado de Tlaxcala, enfocándose principalmente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad como herramienta de mejora en el proceso educativo, así mismo dar a conocer los beneficios de la implementación en el ciclo escolar 2004-2005 y su desarrollo durante los ciclos escolares posteriores a este 2006-2007, 2007-2008

Para lograr una estandarización de los resultados es necesario que se logre la misma en la ejecución del proceso, es decir en la realización de cada uno de los pasos que van a llevar a la obtención de los resultados planeados y esperados. “Para lograr la estandarización, (refiere Celina Alvear Sevilla en su libro Calidad Total II, aseguramiento y mejora continua) se requieren cinco pasos:

- a) Documentar y oficializar los procesos de realización de la actividad, servicio o producto, una vez que se ha probado su efectividad.
- b) Informar y capacitar a todas las personas involucradas en la ejecución del proceso, para que realicen cada paso de acuerdo a las normas establecidas.
- c) Evaluar periódicamente los resultados obtenidos para confirmar la validez y vigencia del proceso.
- d) En caso de que la ejecución del proceso requiera de modificaciones o actualizaciones, documentar los cambios y entrenar al personal.
- e) Auditar periódicamente el cumplimiento del proceso estandarizado por parte de todos los involucrados”.¹

¹ ALVEAR, Sevilla Celina “Estandarización de los procesos” pag. 155



“La Certificación es un parámetro de medición sobre los procesos que se realizan organizadamente, bajo estándares específicos de Calidad, mismos que determinan el inicio y el término de un proceso como bien realizado o llevado a cabo. Así lo enuncia BRIAN ROTHERY en su libro ISO 9000, LA NORMA Y SU APLICACIÓN”.²

En el presente trabajo se tomará como referencia esencial la Norma de Certificación ISO 9001: 2000, si bien es cierto esta norma es de servicios y pretende aplicarse al nivel Básico de educación, comprendiendo entre éste los niveles de educación preescolar, primaria y secundaria del “Instituto David Palma Seoane” (IDAPS).

2.- Planteamiento del problema

Para el Instituto David Palma calidad significa en primer término satisfacer las necesidades llamándose este el proceso educativo y aprovechamiento escolar del cliente; reflejado en el perfil de egreso para el siguiente nivel educativo o para la vida misma. Indudablemente, un proyecto de esta naturaleza se debe emprender con la voluntad y la esperanza de obtener mejoras de magnitud importante; pero fijando las metas.

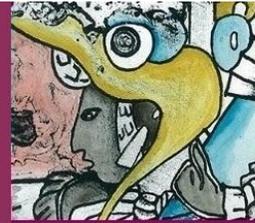
La investigación que se realizará centra su atención en el “Instituto David Palma Seoane”, éste es una organización registrada como asociación civil que imparte servicios de educación básica en sus tres niveles o modalidades; nivel preescolar, nivel primaria y nivel secundaria con una plantilla administrativa de 9 sujetos desde el Director general hasta el personal de servicios, cuenta con 18 docentes y una población de 186 alumnos conformando los tres niveles antes mencionados durante el presente ciclo escolar 2007-2008.

La presente investigación pretende dar a conocer a través de una descripción y exploración, los factores que intervienen en el proceso de certificación para implementar un sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001- 2008 en educación básica, y los beneficios obtenidos después de la implementación en el proceso educativo en el “Instituto David Palma Seoane”; así como, determinar si la Certificación a la Calidad bajo la norma ISO 9001-2008 en educación básica, mejoró dichos procesos.

² ROTHERY, Brian. “La norma y su aplicación” pag. 41



EVALUACIÓN DEBATE 2014



3.-JUSTIFICACIÓN

La educación básica es el nivel idóneo para fundamentar las aspiraciones del ser humano e incluirlo poco a poco en un aspecto formativo de mejora continua, de hacer bien las cosas desde la primera vez y mejorarlo en su permanencia.

Para formar hombres y mujeres de Calidad, la institución educativa debe mostrar que los servicios que ofrece son como tal, de calidad, por ello se ha elegido al IDAPS (INSTITUTO DAVID PALMA SEOANE), porque su Política de Calidad manifiesta:

Que en el IDAPS están comprometidos a trabajar en equipo con eficacia, eficiencia, y honestidad, proporcionando servicios educativos de calidad a través de la mejora continua.”

“A nivel Institucional estamos comprometidos a trabajar en equipo con eficacia y honestidad, proporcionando servicios educativos y de control escolar de calidad a través de la mejora continua.”

Dentro del marco de la globalización los sistemas educativos de las naciones no deben quedarse al margen de los avances que se tienen en las diversas actividades económicas y sociales que afectan al desarrollo de cada país, región, estado y muy particular en los municipios o localidades. Es así como las instituciones de educación, deben realizar acciones concretas que las lleven a un nivel de competitividad que les permita comparar su quehacer educativo con otras instituciones de la localidad, hasta con escuelas de países desarrollados. Lo anterior obliga a tomar estándares de comparación reconocidos por la comunidad internacional, que permita tener el control de los procesos que se lleven a cabo en cualquier institución, y que este trabajo sea reconocido tanto al interior de una comunidad, estado o país, como en el exterior de éste.

Por lo que en particular en la actualidad algunas instituciones de Educación están buscando la Certificación bajo los estándares establecidos por la norma antes mencionada, tal es el caso muy particular al que se refiere el presente estudio del “Instituto David Palma Seoane”, donde se pretende conocer el impacto de las auditorías de los procesos educativos en el desempeño de la organización, la toma de decisiones y la prestación de los servicios educativos complementarios.

En efecto se ha venido concibiendo a la educación básica, de manera por demás simplista, como la suma de los tres niveles que la constituyen: preescolar, primaria y secundaria. Detrás del término manejado por muchos se entiende a ésta como aquella que sirve para orientar tanto



juicios como decisiones respecto de sus propósitos, de sus múltiples realidades y de los procesos necesarios para su mejoramiento.

4.-MARCO TEÓRICO

El presente inciso abordará dos puntos relevantes para adentrarse, uno que enmarcará parte de la justificación sobre el tema de calidad educativa, necesidad imperante no sólo en México, sino también en el mundo entero.

Otro que conceptualiza y define el término calidad, mismo que hará referencia a una demanda mundial por los cambios exigentes de un contexto globalizante de eficiencia y eficacia.

4.1 Globalización e interdependencia mundial.

El proceso de globalización económica, la interdependencia mundial y la conformación de bloques regionales constituye el nuevo contexto internacional en el que deben operar las instituciones de educación, con todos sus desafíos y oportunidades.

La mayor interdependencia mundial conlleva riesgos para los países. Aquellos que sean más competitivos en la escena mundial serán los que sobresalgan y el mundo enfrenta el riesgo de una polarización aún mayor a la que hoy se vive. Los efectos de la globalización y la liberalización tal como se dieron en el último tramo del siglo XX refuerzan la desigualdad: un segmento social reducido, moderno y abierto al mundo, y una mayoría circunscrita a las preocupaciones de la supervivencia cotidiana y marginada del desarrollo económico. Como se ha visto, la educación constituirá un factor fundamental para una mejor inserción de México en el contexto mundial.

La sociedad en su conjunto tendrá que seguir realizando un gran esfuerzo para incrementar el nivel educativo de sus actores y aumentar la riqueza en su fuerza de trabajo. La educación mexicana opera en un nuevo escenario de competencia mundial, que es más visible en el marco de los tratados comerciales como el de Libre Comercio de Norteamérica y la incorporación a organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). La competencia entre universidades mexicanas y de otros países conlleva la necesidad de plantear programas de desarrollo de las instituciones de educación superior, con base en indicadores y estándares internacionales.

Como un proceso de globalización mundial demandado particularmente a las instituciones de educación superior, puesto que son generadoras de los profesionistas como agentes de cambio en el mercado laboral; demandan que los niveles inferiores (medio superior y básico, en el caso



de México, no exceptuando otros países) se involucren e incorporen en programas de sistemas de gestión de calidad, mejora continua, calidad total y/o certificación bajo una norma ISO. Con el único propósito de buscar la eficacia, la eficiencia y la excelencia de sus procesos, en consecuencia entregar mejores resultados a la sociedad.

Es por ello que uno de los aspectos que merece especial atención, es el relativo a la relación que se establece entre el mundo laboral y la educación en el ámbito mundial (globalización). Los expertos, en su mayoría, coinciden en señalar que en los años noventa las perspectivas de trabajo fueron sombrías para los egresados de los sistemas educativos, que en consecuencia y a juicio de éstos los programas educativos no cumplían con la calidad propuesta que se decían tener.

4.2 Concepciones acerca del término de Calidad.

El concepto de la calidad aparece cuando los primeros estudiosos como Alexander G. Alberto, cita sobre el tema en el sector manufacturero, que la define como: “elaborar productos que se ajusten a los requisitos establecidos de buen producto”³, concepto que ha ido evolucionando pasando una primera y segunda generación en los sectores manufactureros; y ahora se está poniendo en marcha una tercera y cuarta generación del concepto de calidad.

El término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto a su evolución histórica.

El aseguramiento de la calidad nace como una evolución natural del control de esta, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Para ello se hizo necesario crear sistemas que incorporasen la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran. Un sistema de calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando que se cumpla a lo largo del tiempo.

La evolución del término calidad muestra el modo en que las organizaciones están comprendiendo y reaccionando ante los requisitos de los clientes. A continuación se presenta un concepto global de algunos estudiosos sobre el término de calidad:

³ Alexander, G. Alberto. “Base económica de calidad.” pag. 6



La primera generación lo estableció como control de la calidad, definiéndola como: “el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizado para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio”⁴.

Como se puede observar el término calidad por si solo no se daba, estaba precedido por el de control, mismo que en la manufactura requería de su uso por la elaboración de los productos.

Durante muchos años, en mercados poco competitivos o de demanda, se entendía por calidad: “al grado de cumplimiento de un producto con sus especificaciones”. El sistema, llamado de control de calidad tenía como fin impedir que el producto defectuoso llegara al cliente.

Actualmente el concepto de calidad para muchos teóricos ``es hacer las cosas bien desde la primera vez.”

Para la segunda generación se implementa el termino gestión de la calidad y Brian la definen como: “el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad de un cliente”⁵

Esta misma generación anexa tres principios básicos:

- a. Prever: es escribir lo que se va a hacer.
- b. Ejecutar: es hacer lo que se ha escrito.
- c. Registrar: es dejar constancia del resultado obtenido.

La gestión de la calidad es un sistema y como tal es un conjunto organizado de procedimientos bien definidos que requiere determinados recursos para funcionar. Un sistema de gestión de la calidad debe estar documentado con un manual de calidad y con procedimientos e instrucciones técnicas y debe revisar su cumplimiento por medio de auditorías. Para que un sistema pueda ser certificado por terceros ha de estar elaborado de acuerdo a normas establecidas, como es el caso de la serie ISO 9001.

Una vez desarrollado el sistema de acuerdo a alguna de las normas ISO, existen autoridades de certificación que evalúan dicho sistema, que en el caso de cumplir los requerimientos de calidad necesarios, certifican a la organización. El objetivo de la certificación es doble:

- 1) Alcanzar y mantener la calidad del producto o servicio para satisfacer al cliente.
- 2) Proporcionar garantías al cliente de que el producto o servicio que se le ofrece cumple determinados estándares de calidad.

⁴ Rothery, Brian. “Lo que significa calidad.” pag 22

⁵ Ibidem. pag. 23



En cuanto a la tercera generación los teóricos la denominan como calidad total, y dentro de estos teóricos se encuentra Alvear Sevilla que en su texto la define como: “una estrategia cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de sus clientes, a los que compran sus productos o servicios; a los que trabajan en la empresa; a los accionistas; a la sociedad en general, respetando el entorno medioambiental y colaborando en su desarrollo”.⁶

La calidad total es una filosofía, una cultura, una estrategia, un estilo de gerencia; y que de acuerdo a la primera definición sobre la calidad: “es hacer las cosas bien desde la primera vez, se le puede agregar hacer las cosas bien siempre y mejorarlas”.

Entre algunos pensadores de la calidad se encuentran:

“P. J. Champion, quien afirma que la calidad es algo que todo mundo reconoce cuando ve, pero que mucha gente no puede definir”⁷.

“John Ruskin, dice que la calidad no es un accidente es siempre el resultado de un esfuerzo inteligente”⁸.

“Feigenbaum, menciona que la calidad es la resultante total de las características del producto y servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de las cuales el producto o servicio en uso satisface las esperanzas del cliente”⁹.

“Kaoru Ishikawa, en su interpretación más estrecha afirma que calidad significa, calidad del producto. En su concepción más amplia, calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de las personal incluyendo a los trabajadores, a los profesores, a los ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa”.¹⁰

“Phil Crosby, enuncia que la calidad es el cumplimiento de requisitos y esto sólo puede ser medido por el costo de calidad y el estándar debe ser cero defectos”.¹¹

Para W. Edwards Deming, la calidad es un grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo y adecuado al mercado”¹².

⁶ Alvear, Sevilla Celina. “Herramientas básicas de calidad.” pag 25

⁷ Op. Cit Yzaguirre. Pag. 16

⁸ Ibidem pag. 16-20



EVALUACIÓN DEBATE 2014



“J. M. Jurán, dice que la calidad es la adecuación al uso. La adecuación al uso es juzgada por el receptor del servicio – producto, no es determinada por el productor.”¹³

Como se puede leer en los anteriores pensadores de la calidad, todas las definiciones llevan a concluir que existe un común denominador en éstas, manifestando la elaboración de las cosas bien hechas, sin defectos; además, que sean útiles al cliente para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto la calidad representa un conjunto de características de una persona o de una cosa, importancia, calificación, índole, condición social, civil o jurídica, nobleza, excelencia e importancia. En inglés, Quality indica una persona de alto nivel social, un elemento distintivo, un atributo o una peculiaridad.

5.1 Metodología

5.1.1 Objetivos, Preguntas e Hipótesis de la investigación

Para realizar la presente investigación se plantearon dos objetivos específicos, para responder a dos preguntas y en consecuencia dar respuesta a una hipótesis:

A) Describir los factores que intervienen en el proceso de certificación para implementar un sistema de gestión de calidad, bajo la Norma ISO 9001- 2008 en educación básica, en su proceso educativo y de servicios del “Instituto David Palma Seoane”.

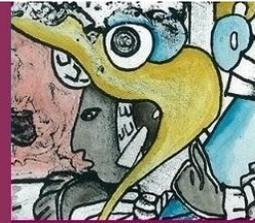
B) Determinar si la certificación a la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en educación básica, mejoró los procesos educativos y de servicios en el “Instituto David Palma Seoane”.

Preguntas de Investigación:

1. ¿Qué factores intervienen en el proceso de Certificación a la Calidad, bajo la Norma ISO 9001-2000 en Educación Básica en los procesos educativos y de servicios del “Instituto David Palma Seoane”?



EVALUACIÓN DEBATE 2014



HIPÓTESIS:

- ❖ El proceso de certificación bajo la norma ISO 9001:2000 hace evidente la mejora educativa del IDAPS en sus procesos educativos.

5.1.2 Instrumentos de investigación

El instrumento de investigación que se utilizó en el presente trabajo fue el cuestionario; se utilizó como instrumento sistemático que permitieron obtener información sobre el tema de análisis. A través de éstos se obtuvo información suficiente y veraz.

En el caso del cuestionario se estructuró con 17 preguntas cerradas de categorías o alternativas con respuesta que fueron delimitadas; es decir, se presentaron a los sujetos las posibilidades de respuesta circunscribiéndose a ellas, teniendo tres alternativas de respuesta, mismas que prosiguieron de una breve instrucción para ser contestadas en un tiempo máximo aproximado de 20 minutos y mínimo de 10 minutos.

Las preguntas de opción múltiple ayudaron a evitar respuestas deformadas y al mismo tiempo simplificaron el proceso de análisis y codificación de resultados.

El cuestionario que se aplicó fue en horas de oficina a un universo de 26 personas entre Directivos, administrativos, docentes y personal de servicios, del “Instituto David Palma Seoane”, que conforman el 100% del personal, contestando de manera personal e individual, además de manifestarse siempre dispuestos a cooperar.

En consecuencia se presentan los datos que a través de la aplicación del cuestionario, se recopilaron las evidencias y que a través del tratamiento de los datos estadísticos de frecuencia y manifestación gráfica de cada una de las preguntas, se interpreta lo siguiente:

No.	PREGUNTA	Nunca	Regular	Siempre	Valoración Cualitativa
7	¿Las actividades que realiza usted, están enfocadas para que el Instituto logre su misión?	0	12%	88%	Muy Bueno
8	¿Las actividades que realiza usted están enfocadas para que se logre la Visión del Instituto?	0	12%	88%	Muy bueno
	¿Las actividades que realiza usted están				



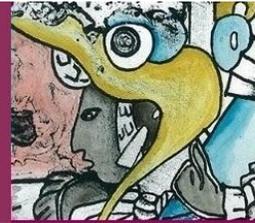
EVALUACIÓN DEBATE 2014



9	enfocadas para fomentar los valores del Instituto?	0	15%	85%	Muy Bueno
5	¿Se comunica usted de acuerdo con la línea de comunicación indicada en el organigrama?	0	27%	73%	Bueno
10	¿Las actividades que realiza usted, están enfocadas para lograr la política de calidad del Instituto?	0	27%	73%	Bueno
1	¿La difusión del Manual de Organización ha permitido saber qué actividades son responsabilidad de usted?	0	30%	70%	Regular.
2	¿Las actividades que realiza, son las que se especifican en las responsabilidades anotadas en la descripción de su puesto?	0	35%	65%	Regular
6	¿Recibe usted indicaciones de lo que tiene que hacer, de acuerdo a la línea de autoridad del organigrama?	12%	23%	65%	Regular
11	¿Las actividades que realiza usted, están dentro del marco de sus obligaciones especificadas en el reglamento interior de trabajo?	0	30%	70%	Regular
13	¿Considera usted que el servicio que presta a sus cliente es satisfactorio?	0	30%	70%	Regular
14	¿Considera usted que los servicios que ofrece son producto de una planeación que responde a las necesidades de sus clientes?	0	30%	70%	Regular
16	¿Considera usted que el desempeño de sus actividades mejoró con la implementación del sistema de gestión de calidad?	0	30%	70%	Regular
3	¿Realiza usted otras actividades que no están especificadas en sus responsabilidades, anotadas en la descripción de su puesto?	23%	62%	15%	Deficiente
4	¿Recibe usted indicaciones de lo que tiene que hacer, de acuerdo a lo establecido en la descripción de su puesto?	19%	35%	46%	Deficiente
12	¿Las actividades que realiza usted derivan del programa Operativo anual?	0	46%	54%	Deficiente
15	¿Identifica usted las áreas de oportunidad para el proceso de mejora continua?	0	50%	50%	Deficiente
17	¿Considera usted que los servicios del área de control escolar, administración y dirección mejoraron con la	0	50%	50%	Deficiente



EVALUACIÓN DEBATE 2014



implementación de un sistema de gestión de calidad?					
---	--	--	--	--	--

Como se puede observar en los resultados y conforme a los porcentajes, los encuestados confirman que las actividades que emprende el Instituto conjuntamente con el personal, siempre están encaminadas al logro de la misión; parámetro que debe tomarse en un sistema de calidad.

Los encuestados opinan de acuerdo a los porcentajes de la gráfica, que las actividades que realizan si están enfocadas a lograr la visión institucional, que conjuntamente con la misión se llevan para la implementación de un sistema de gestión de calidad, como parte de la mejora educativa, en el caso del instituto, que ahora se tiene.

De acuerdo a las respuestas emitidas por los encuestados, se observa que las actividades que realizan si están enfocadas a fomentar los valores con los que cuenta el instituto; lo hacen evidente los porcentaje que aparecen en la gráfica.

En torno a lo manifestado por los encuestados, se puede decir que si existe la adecuada línea de comunicación indicada por el organigrama, lo cual indica que en un proceso de calidad la comunicación es básica; así se deja ver por los porcentajes del 73% y el 27% de la opinión.

En lo referente a la Política de Calidad la gráfica muestra a opinión de los encuestados, que las actividades que se realizan si se enfocan para lograr la misma dentro de la institución; lo que indica que las tareas a realizar giran en torno a la satisfacción de los clientes (alumnos y padres de familia), como propósito esencial del instituto.

En el tema relacionado a la difusión del manual de organización se observa en los resultados, que es importante establecer una estrategia de mejorar para realizar funciones bien identificadas en cada área.

En la descripción de su puesto se puede dar cuenta que los encuestados le dan poca importancia a las responsabilidades de sus funciones; (así lo hacen evidente los porcentajes en la gráfica), pues de ellas emanan las funciones que realizan.

Como se puede observar de acuerdo a la gráfica el personal recibe indicaciones de lo que debe realizar, conforme a la línea de autoridad con la que cuenta la institución conforme al organigrama, por ello se comprueba que existe línea de comunicación pero es necesario buscar



mejora en torno a la implementación de un sistema de calidad, que se ve reflejado por los porcentajes de la gráfica.

Respecto al marco de sus obligaciones especificadas en el reglamento interior del instituto es necesario relacionarlas en éste proceso de calidad, en torno a la implementación del sistema de gestión. En la gráfica se hace evidente y se confirma por parte de los encuestados que los servicios proporcionados deben ser previamente planeados, actividad que deja entre ver que si se realiza y en consecuencia se aplica, bajo los procedimientos de sistematización de un Sistema de Gestión de Calidad.

La presente grafica hace evidente en torno a la respuesta de los encuestados y manifestado por los porcentajes, que le importancia a las acciones o actividades que promueven y generan calidad.

En relación si las indicaciones de la descripción de su puesto son claras, se presenta una deficiencia según los resultados, representadas con un 45% y 35% según la gráfica y en común acuerdo de opinión de los encuestados.

El personal en su mayoría hace evidente, que es necesario un programa operativo anual (POA) para emprender acciones, pero se deja entre ver que algunos no conocen este programa.

También potencializan áreas de oportunidad respecto al proceso de mejora continua, que los encuestados no identifican, así lo deja ver la gráfica y los porcentajes respecto a las respuestas. El Sistema de Gestión de Calidad implementado en el instituto ha traído consigo una mejora en sus servicios para la atención de sus clientes pero se consideran hacer más evidente la mejora de los mismos.

Como se pudo observar en las gráficas anteriores, los encuestados opinan de manera general que implementar un Sistema de Gestión de Calidad, sí ha promovido un cambio significativo en la institución, de tal manera que la implementación de la Norma ISO 9001-2008, en los procesos Administrativos y de Servicios en los que se certificó el IDAPS, reflejan una mejora educativa; demostrando con ello una mejor organización, administración, control, dirección y evaluación de éstos, además de ofrecer una mejor atención a sus clientes por los servicios que ofrece.

La certificación ha permitido fortalecer las relaciones humanas que se encontraban deterioradas, ha permitido propiciar y crear un ambiente de mayor confianza, se ha generado el valor del respeto en los roles de mando y en la jerarquía de puestos conforme al



organigrama institucional, de tal manera que la estancia en el IDAPS, para los trabajadores es más cordial.

El IDAPS tiene bien clara la misión, la visión, la política institucional y los valores que lo identifican; hoy cuenta con un manual de calidad, se realimenta de manera permanente con las auditorías internas y externas para valorar sus fortalezas y contrarrestar debilidades; el haber implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ha propiciado el hacer las cosas bien desde la primera vez.

6.1 Conclusiones:

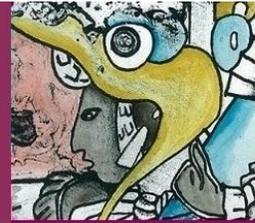
El presente trabajo deja en manifiesto que los factores que intervienen en un proceso de certificación bajo la Norma ISO 9001 – 2008 en las instituciones educativas se da en dos etapas; la primera de ellas se fundamenta en un proceso de sensibilización y la segunda en un proceso de preparación y capacitación sobre la norma; después de ellas hay que poner en marcha el trabajo. Es importante resaltar que dentro de estas etapas, uno de los factores determinantes para el proceso de certificación, son las buenas relaciones humanas y una actitud dispuesta al cambio; para que se cumpla lo que la norma establece como los primeros principios para iniciarse en el proceso. Estos son: describir lo que se hace, cómo se hace y sobre todo registrarlo en un documento, pasos que se dejaron plasmados en el capítulo dos de este trabajo para implementar un sistema de gestión de calidad (SGC).

La mejora institucional del IDAPS a través de la certificación en los procesos administrativos, se hace hincapié, que al iniciar éstos se tomó como una carga más de trabajo, por desconocimiento y por obligación para entrar en la certificación, pero finalmente la sensibilización y la capacitación sobre la acreditación y la certificación misma para mejorar en lo administrativo, en la planeación, en la organización, en el control y estandarización de éstos, ha servido para aplicarse en las áreas de trabajo, sobre todo en la satisfacción de los clientes. El presente trabajo de tesis demuestra que implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001 – 2008, en el nivel básico con el que cuenta el IDAPS (preescolar, primaria y secundaria) han mejorado significativamente los procesos administrativos en beneficio de la institución, del personal y de los clientes que los demandan.

Se concluye también que los resultados obtenidos de la presente investigación, demuestran que si se hace evidente la mejora educativa del instituto, porque el IDAPS antes del proceso de



EVALUACIÓN DEBATE 2014



certificación no contaba con una planeación sistemática; cada quién organizaba su área administrativa como así creía conveniente, los archivos no tenían un orden sistemático, la expedición de documentos se realizaba de manera desordenada, sin embargo, hoy con la certificación se tiene un orden, se estandarizaron los documentos y los procesos para su expedición, la atención de los clientes es cordial; el servicio que ofrece la institución es eficaz y eficiente.

El proceso de certificación no fue fácil, pero se implementaron acciones como el crear conciencia, capacitación respecto a la norma y sobre todo mucha paciencia; el personal considera que hubo momentos de desesperación, pero el entusiasmo de unos y otros contagió el trabajo y motivó a lograr la meta propuesta, hoy que se ha certificado el IDAPS el sentir es de éxito, de buscar la mejora continua y la calidad permanente.

El Sistema de Gestión de Calidad ha traído consigo la superación personal, comunicación abierta y directa, respeto en los roles de mando, hacer bien las cosas desde la primera vez, mejorar lo que se hace y mantenerse, además, de tener siempre presente la misión, la visión, los valores y la política de calidad del instituto, ello permite y permitirá cumplir con los objetivos que se han propuesto.

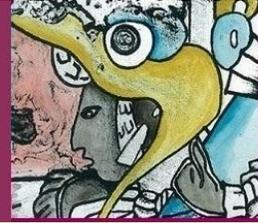
El involucrar a expertos en la materia (sobre SGC), generó un ambiente de confianza para alcanzar “la Certificación”; pero sin lugar a duda el liderazgo y la disponibilidad del personal, permitieron hacer más fácil lo que se pensaba que era difícil; las reuniones permanentes del personal para revisar las debilidades, permitió un trabajo constructivo, dinámico y tolerante, de tal manera que en conjunto los resultados fueron satisfactorios, las fortalezas surgieron como producto de la integridad y del trabajo en equipo.

El haber logrado la certificación hace evidente que el IDAPS es competente en la impartición de educación básica (preescolar, primaria y secundaria); significativamente la actitud del personal en general es otra, la atención al cliente y la satisfacción de las necesidades de éstos, demuestran que los paradigmas viejos de trabajar sin aparente rumbo, han cambiado a paradigmas nuevos.

Se concluye de manera general que el proceso de Certificación bajo la Norma ISO 9001 – 2008 hace evidente la mejora educativa en el IDAPS, en sus procesos administrativos y de servicios, cumpliendo con ello la misión y visión institucional, poniendo en práctica la política de calidad y los valores que se han adoptado en éste.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



6.2 Sugerencias:

Es importante destacar que el trabajo ha logrado sus objetivos, pero esto no implica que todo haya quedado concluido, la institución habrá que dar seguimiento a través de sus propias auditorías para fortalecer las debilidades; cualquiera que emane de las mismas, serán motivo de investigación.

Si en este trabajo se ve un resultado de mejora educativa en los procesos administrativos y de servicios que el IDAPS ofrece, habrá que adentrarse si será posible certificar los procesos de planeación, implementación y/o evaluación de la enseñanza y los aprendizajes de los alumnos, del desempeño académico de los docentes o bien, de proponer investigaciones sobre la repercusión que podrían tener la certificación de planes y programas de estudio, en los niveles de educación básica (preescolar, primaria y secundaria), atendiendo con ello la parte académica de la institución.

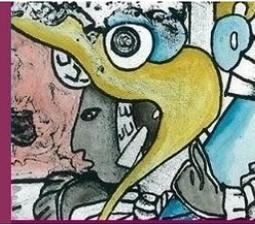
Se sugiere también, que se puedan hacer o realizar investigaciones sobre las conductas de los individuos, en un antes y un después de un proceso de certificación, que puedan dejar en manifiesto si éstas repercuten directa o indirectamente en la acreditación y la certificación de una institución educativa, al querer implementar un sistema de gestión de calidad, bajo la Norma ISO 9001 – 2008.

Tampoco habría que olvidar que cada área en particular - la orientación educativa, prefectura, laboratorios y talleres – por citar algunos, son razón para investigar y adentrarlos en los procesos de certificación; además de, poder certificar al personal docente en las diferentes normas técnicas de competencia laboral “NTCL”, que organismos como CONOCER ofrece, y que podrían ser motivo de investigación y su repercusión en un contexto escolar.

Otro apartado interesante podrían ser los alumnos y si la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en su entorno escolar, áulico, de juego y esparcimiento o de trabajo en laboratorios o talleres, de manera individual o colectiva, la certificación bajo la Norma ISO 9001 – 2000 influye significativamente en su conducta, en su aprovechamiento escolar, en la disminución de la reprobación o deserción escolar, etc.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



BIBLIOGRAFÍA

- ALEXANDER, G. Alberto "La mala calidad y su costo". Edit. Wesley Iberoamericana, México D.F. 1994. 116 pp.
- ALVARES, García Isaías. et al. "La educación básica en México". volumen I, Edit. LIMUSA, México, D.F. 1999. 296 pp.
- ALVEAR, Sevilla Celina. "Calidad total II, aseguramiento y mejora continua" editorial LIMUSA, México D.F. 2000. 163 pp.
- BARAJAS, Medina Jorge. "Curso Introductorio a la Administración". 3ª edición. Editorial Trillas. México D.F. 2005. 195 pp.
- BRIAN, Rothery "ISO 9000 la norma y su aplicación". Editorial Panorama. México D.F. 1995. 208 pp.
- CASTAÑEDA, Luis. "La calidad la hacemos todos". Ediciones Poder. México D.F. 1997.
- CD. NORMAS ISO 9000 Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.
- CD. SISTEMAS DE EVALUACIÓN INTITUCIONAL, 2005.
- DICCIONARIO enciclopédico Larousse. Volumen 2. Editorial Ultra. México D.F. 2003. 503. pp.
- GARY, Becker. Premio Nóbel de Economía.
- GONZÁLEZ, González Carlos. "Calidad Total". Edit. McGraw-Hill. México D.F. Junio de 1996. 439 pp.
- INFORME DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN, (INEE) Programa Nacional de Educación 2001-2006.
- ISO-9000, Guías de Selección y uso de Normas de aseguramiento de Calidad.
- ISO 9001, Modelo para el aseguramiento de la Calidad, diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.
- ISO 9002, Modelo para el aseguramiento de la Calidad, producción, instalación y servicio.
- ISO/IWA 2/WD1N4 y SEP. International Workshop Agreement 2. Quality.
- ISO 9001-2000, "Sistemas de Gestión de la Calidad, requisitos". Norma Española, AENOR, 2000



ISO 9001- 2000, "Sistemas de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario", AENOR, 2000

MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. México D.F.

MANUAL DE LA NORMA NMX-CC-9001-IMNC-2000 EN EDUCACIÓN. México D.F.