

# Cartilla didáctica para implementar sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación básica y media\*

## DIDACTIC BOOKLET FOR THE IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN BASIC AND MIDDLE EDUCATION INSTITUTIONS

Recibido: 26 de noviembre de 2009  
Revisado: 14 de febrero de 2010  
Aceptado: 12 de marzo de 2010

*Carlos Antonio Peñuela Carrillo\*\**  
*Colegio de La Salle, Bogotá, Colombia*  
*Alba de Jesús Pérez Ibarra*  
*Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia*

### RESUMEN

El trabajo muestra la importancia de la calidad para la competitividad en educación y destaca como indicadores de avance la función de la calidad en las instituciones educativas, su impacto en el mercado, el progresivo aumento del interés de la comunidad académica y los cambios que ha sufrido en sus principios y prácticas. La cartilla que se presenta, resultado del trabajo de investigación, expone la urgente necesidad de una didáctica que facilite la comprensión y participación inclusiva en implementación de Sistemas de Gestión

de Calidad (SGC) en instituciones de educación básica y media, de tal forma que se elimine el riesgo de traumatismo y resistencia frente a ellos, evidente en el contexto educativo; a su vez, la cartilla muestra la posibilidad de hacer uso de los sistemas de gestión de la calidad como una herramienta facilitadora del enfoque basado en procesos, que toca temas asociados a la satisfacción del cliente, al control, al aseguramiento, a la gestión y al mejoramiento continuos.

**Palabras clave:** calidad en la educación, didáctica, implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, gestión de la calidad.

\* Artículo de investigación aplicada

\*\* Correspondencia: Carlos Antonio Peñuela Carrillo. Contador Público. Licenciado en Educación Física. Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad. Correo electrónico: escribiendopor@gmail.com

Alba de Jesús Pérez Ibarra. Licenciada en Estudios Religiosos. Magíster en Educación. Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad. Correo electrónico: albapazto@yahoo.es

## ABSTRACT

This work shows how important competitiveness is in education and it emphasizes on improvement indicators of the quality function for the educational institutions, its impact on the market, the increasing interest of the academic community and the changes suffered on its principles and practices. The booklet presented as a result of the research, shows the urgent need of didactic methods in order to ease comprehension and participation in the implementation of Quality Management Systems in educational institutions, so the risk of trauma and resistance to them in the educational context can be eliminated. At the same time, the booklet shows the possibility of using quality management systems as a tool for a focus based on processes related to the customer satisfaction, control, quality assurance, management and constant improvement.

**Key words:** quality in education, didactic, implementation of a quality management system, quality management

## I. INTRODUCCIÓN

Prestar a la comunidad un servicio con alta calidad resulta ser la impronta de las instituciones educativas que desean mantenerse e incrementar los niveles de satisfacción del cliente. Aquí puede estar la estrategia para alcanzar la gratificación y mejoramiento continuo en relación con el servicio prestado; dicho de otra forma, una mejora estratégica desde niveles de madurez al punto de alcanzar un éxito sostenido, con capacidad de mantener objetivos a largo plazo.

Es a partir de las crisis observadas en el medio educativo que este estudio desea contribuir a dar soporte sobre la estrategia de los SGC en las instituciones educativas como una fortaleza que ayudará a resolver

y controlar un sinnúmero de dificultades que impactan negativamente a los clientes (estudiantes, padres de familia, comunidad).

Las instituciones educativas se encuentran hoy en escenarios un tanto inciertos en cuanto a la búsqueda y establecimiento de estrategias que ayuden a entender los SGC como una herramienta para la organización, de tal manera que la calidad se convierta en actitud permanente a través de la cual se logra mayor reputación en el mercado.

Ahora bien, en la educación, el enfoque en el cliente debe partir de la identificación de necesidades sociales de la comunidad, pues los resultados de una gestión educativa impactarán a la sociedad, ello indica la pertinencia de los SGC como estrategia que agrega valor a la calidad porque está directamente involucrada en los diferentes elementos de la educación.

El estudio parte del planteamiento de Molano, quien concibe la calidad de la educación como:

Un proceso planeado, permanente y sistemático de educación y cambio organizacional, liderado según un enfoque gerencial participativo, humano, que permite diseñar, mejorar y asegurar el suministro de servicio a los usuarios (internos y externos) según sus necesidades y expectativas y que involucra a todos los miembros de la organización (p.15).

Por lo tanto, la calidad de la educación tiene que ver con la intención, la decisión y el diseño de un sistema de mejoramiento, plasmado en un plan que involucra procesos pedagógicos y administrativos, cultura organizacional, sentido técnico del servicio y necesidades de los estudiantes, aspectos que simultáneamente retroalimentan la política y objetivos de calidad de la institución.

Según el pedagogo Ramón Pérez Juste (2000), el concepto de calidad en la educación está asociado a:

- La excelencia en las características del servicio.
- Los logros específicos de un servicio de acuerdo a unas realidades sociales.
- La percepción de los usuarios de que el servicio satisface.
- El logro de la excelencia por medio de procesos eficientes que conducen a resultados eficaces.

No obstante en esa búsqueda permanente de calidad, resulta frecuente la actitud de resistencia y traumatismo frente a la implementación de sistemas de calidad en instituciones educativas. Precisamente, esta innegable realidad capturó la atención de los investigadores, quienes se dieron a la tarea de ofrecer una herramienta didáctica para tratar de contrarrestar esa resistencia. Dicha herramienta la hemos denominado *Cartilla didáctica para implementar sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación básica y media*. Con ello se quiere fortalecer la apropiada comprensión de una cultura de calidad a partir del reconocimiento y la promoción de hábitos, estándares, metodologías y acciones que indudablemente se convierten en elementos que resuelven el delicado tema de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

## II. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente trabajo se siguieron algunas estrategias metodológicas. Estas facilitaron la recopilación de los datos que finalmente fueron los que animaron la elaboración de la cartilla. Fundamentalmente tienen que ver con las siguientes:

- Aplicación de encuestas a docentes y directivos que tienen relación con los SGC en el sector educativo.

- Lectura de documentos: GTC 200; Norma ISO 9000; Norma ISO 9001:2008; Ley general de educación; Decreto 230; Decreto 1290; Entre otros.
- Consulta y análisis de temas acordes a la necesidad: Calidad en la educación, Gerencia educativa, Ley general de educación, estándares de calidad, competencias básicas para el aprendizaje, la evaluación en la educación, entre otros.
- El desarrollo de cada uno de los módulos que se han ido cursando a lo largo de la Especialización en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad.
- La sistematización de la información de acuerdo con los intereses y necesidades de la investigación.

Vale la pena destacar que los autores parten de la experiencia traumática de implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación básica y media en sus respectivos lugares de trabajo, así como de su formación como pedagogos. Es a partir de esta realidad como se proponen búsquedas que respondan a encontrar formas de comprender y desarrollar metodologías, como el caso de la cartilla, que ayuden a entender el sistema de gestión de calidad como una herramienta de ayuda y soporte al servicio de las organizaciones educativas.

A través del desarrollo del cronograma previsto desde el comienzo se fue sistematizando la información de acuerdo con cada uno de los elementos básicos de la cartilla, fundamentalmente los cuatro capítulos que la componen y que se corresponden con las cuatro fases de la implementación de un SGC.<sup>11</sup>

1 Estas "Fases Generales para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad" constituyen un aporte de los docentes del Convenio Universidad Santo Tomás – ICONTEC y fueron expuestas en el módulo "Investigación Propuesta" en el marco de la Especialización en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad de dicho Convenio.

1. Fase de iniciación y compromiso, es decir, la responsabilidad que asume la alta dirección al tomar la decisión de implementar un SGC, así como también la adopción de una cultura organizacional acorde a los parámetros de calidad que exige la norma.
2. Fase de planificación y documentación, en ella se encuentra la base documental que soporta el sistema.
3. Fase de aplicación, muestra la importancia de realizar seguimiento al sistema de gestión para garantizar la calidad en la prestación de servicio.
4. Fase de evaluación, presenta la revisión por la dirección y la importancia de las acciones correctivas y preventivas.

Además de los capítulos elegidos para presentar en la cartilla se tuvo en cuenta una matriz que sirvió de hilo conductor para organizar la información y darle lógica. Dicha matriz contiene los siguientes elementos:

1. Reflexionemos: Se presentan preguntas para debatir y profundizar sobre la experiencia, con el fin de situarnos en el tema y relacionarlo con la práctica.
2. Analicemos: Se sintetiza el tema y se indican algunas informaciones adicionales, bien sea para profundizar en algún aspecto o para sugerir aplicaciones didácticas.
3. Proponemos: Se proponen actividades que ayudan a reflexionar sobre cómo poner en práctica el tema en el día a día.
4. Uso de la norma para cada uno de los capítulos. Numerales del modelo ISO 9001 que aplican en ese capítulo.
5. Glosario
6. Taller práctico de aplicación

Es de anotar, además, que la cartilla se fue entregando en las tutorías con el director del proyecto de investigación, y se siguieron las diversas sugerencias que en su momento aplicaron al proyecto. En el trayecto de la investigación se presentaron dificultades relacionadas en el grupo, por esta razón se divide el equipo que inicialmente comenzó. Sin embargo, se conserva la idea de la cartilla.