

El sistema de gestión de calidad en la Fundación Universitaria de San Gil- Unisangil

The system of quality management in the
University Foundation of San Gil - Unisangil

*Diana Marcela Santos Pulido

**Gustavo Adolfo Jiménez Silva

Fundación Universitaria
de San Gil - Unisangil

Recibido: 6 de junio del 2014

Aprobado: 6 de julio de 2014

Palabras clave: Calidad, Gestión Integral de la Calidad, Administración

Key words: Quality, Integrated quality management, management

Resumen: El presente artículo se fundamenta en la revisión documental y lectura analítica de la literatura existente sobre la Gestión de Calidad en las organizaciones, elaborado por los autores como parte integral de sus estudios de Maestría en Administración con especialidad en Gestión Integral de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente cursada en la Universidad del Mar, República de Chile, en el periodo comprendido entre los años 2012 y 2013 (Santos, Villegas y Rincón. 2013). Dada la importancia que reviste actualmente el tema para todas las organizaciones, incluidas las instituciones de Educación Superior, se ha querido aproximar esta revisión documental a la realidad de la Fundación Universitaria de San Gil - Unisangil, donde gracias al direccionamiento Estratégico introducido desde la alta Dirección, se han alcanzado importantes progresos en los últimos años en el tema de la Calidad que hoy ponen a la universidad a la vanguardia de aquellas instituciones que aprenden y se preocupan por el desarrollo organizacional. Entre muchos otros logros se podría mencionar: la certificación ICONTEC ISO-9001 en Sistemas de Gestión de Calidad de los procesos administrativos, la acreditación en Alta Calidad por parte del Consejo Nacional de Acreditación -CNA del programa de Administración de Empresas y otros más en los demás programas de la institución.

*Directora de Programa de Administración de Empresas de la Fundación Universitaria de San Gil - Unisangil
dsantos1@unisangil.edu.co

**Universidad del Mar. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Fundación Universitaria de San Gil - Unisangil. gjimenez@unisangil.edu.co

Abstract: This article is based on the document review and the defense analyst of the existing literature on quality management in organizations prepared by the authors as an integral part of her graduate studies in management with specialization in Integral management of quality, safety and environment in the Universidad del Mar, Republic of Chile in the period between the years 2012 and 2013. Given the importance of the issue for all organizations, including institutions of higher education, currently the authors we wanted to approach this document review to the reality of the University Foundation of San Gil Unisangil, in where, thanks to addressing strategic introduced from top management, important and obvious developments have been reached in recent years on the issue of the quality that her position today in the forefront of those institutions who learn and care by the developments. Among many other achievements could mention: ICONTEC ISO-9001 certification in quality management systems of the administrative processes, the accreditation in high quality by the CNA of the program of business administration and others in the other programmes of the institution.

Introducción

Tal como sucede en la mayoría de las organizaciones del mundo capitalista, existe una creciente preocupación por la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a la sociedad, trátase de la industria manufacturera, de los sectores financieros, del capital transnacional, o de otras tantas actividades. Instituciones de educación Superior han asumido como propio el reto de la implementación de sistemas de Mejoramiento Continuo de la Calidad, entendido como el gran potenciador de su competitividad.

En la estructura del sistema educativo colombiano, mediante la expedición de la ley 30 de 1992, se adoptó el Sistema Nacional de Acreditación y se creó el Consejo Nacional de Acreditación CNA, como organismo responsable de su ejecución, dando comienzo en la última década del siglo XX a la generación de notables desarrollos en materia de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas de Educación Superior públicas y privadas, en procura de garantizar a la sociedad que las instituciones y programas que hacen parte del sistema; cumplan los con los más altos estándares de calidad. En términos del CNA “el concepto de calidad aplicado en las instituciones de educación superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como ese servicio se presta” (CNA. 2006).

Es así como la Fundación Universitaria de San Gil – Unisangil, institución de Educación Superior de carácter privado, ubicada en la ciudad de San Gil, departamento de Santander Colombia, asumió como propia la adopción de un proceso de Gestión de la Calidad como parte integral de su quehacer institucional, logrando como avance a la fecha dar un primer paso hacia la excelencia mediante la acreditación en alta calidad de su programa de Administración de Empresas, protocolizado a través de la expedición de la resolución 9269 de 2011, emanada del Ministerio de Educación Nacional de Colombia, ejemplo que hoy es emulado por los programas académicos de Contaduría Pública sedes San Gil y El Yopal, así como Administración de Empresas sede El Yopal.

1. Análisis y Discusión

El proceso de globalización e internacionalización de las economías mundiales que ha afectado para bien o para mal las actividades productivas de las organizaciones, de los sectores financieros de los diferentes países, la transnacionalización de capitales y del mismo talento humano capacitado, también han generado efectos sobre la oferta educativa de la Educación Superior.

Las Instituciones de Educación Superior, por fortuna, hoy están dirigiendo su mirada al análisis de la problemática interna del propio sector educativo y también del entorno productivo regional o nacional, al reconocimiento de la competencia, a la estructuración de currículos polémicos en procura de encontrar soluciones a los problemas encontrados y a la aplicación, aunque un poco tímida, de los avances mundiales en materia de informática y comunicaciones aplicada a los procesos académicos.

Tal como lo afirma (Goiry, 2012) “un número significativo de empresas han visto perder competitividad, mercado y utilidades por haber estado ancladas en paradigmas que ya no eran válidos dentro del nuevo esquema mundial”. También las instituciones educativas del nivel superior han estado inmersas en esta dinámica. La oferta educativa ha sobrepasado la frontera de los países de manera exitosa y a una velocidad nunca antes vista.

Hoy por fortuna, sujetos activos de este virtuoso proceso impulsado por instituciones que como la Universidad Viña del Mar en Chile, a través de su plataforma virtual pero que a su vez es desarrollada por otras tantas universidades del mundo. La dinámica de los cambios en la competencia a nivel global y regional –también las Universidades deben competir- ha hecho que las organizaciones tengan que introducir de manera oportuna cambios en su estrategia corporativa y es justamente la calidad el elemento clave de todas las actividades operacionales (Belohlav, 2013).

2. El Compromiso con la Calidad de Unisangil

En forma general el concepto de calidad que se aplica a las Instituciones de Educación Superior en Colombia hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en forma amplia y, en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate.

Con este propósito fue creado dentro del ordenamiento jurídico de la educación nacional el CNA. Reconocer la calidad, velar por su incremento y fomentar su desarrollo otorga sentido a la acción del Consejo Nacional de Acreditación. La calidad, así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones, las cuales, en última instancia pueden reducirse a docencia, investigación, proyección social, e internacionalización, recibiendo diferentes énfasis en una institución u otra, dando lugar a distintos estilos de institución. Para Unisangil, por ejemplo, el concepto de economía solidaria y de trabajo asociado es la esencia de su misma génesis y le imprimen su propia impronta institucional, mantenida celosamente a lo largo de su historia.

Dos grandes sistemas orientan la calidad en la educación superior en Colombia: el Sistema de Aseguramiento de la Calidad impulsado por el Ministerio de Educación Nacional y el Sistema de Gestión de Calidad certificado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.

El sistema de Gestión de Calidad

Encuentra su estructura a través de la denominada familia de normas ISO 9000 y consta de cuatro normas, a saber:

La norma (ISO 9000, 2008) propiamente dicha, que proporciona los fundamentos del sistema de Gestión de Calidad y precisa con toda claridad la terminología empleada en el sistema.

La norma ISO 9001 establece los requisitos que debe cumplir la empresa que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y la satisfacción de las partes interesadas. Tomando en consideración que esta norma puede ampliar cualquier empresa, independiente de su objeto social, Unisangil ha logrado certificar bajo ella sus procesos administrativos.

La norma ISO 9004 proporciona directrices para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

La norma ISO 19011 provee orientaciones relativas a las auditorías de los Sistemas de Gestión.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Los principales objetivos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la educación van orientados, por su parte, a que las instituciones rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan, provean información confiable a los usuarios del servicio y se propicie: la autoevaluación permanente de las instituciones y programas académicos. (MEN, 2012).

El Sistema de Aseguramiento de la calidad está conformado por tres (3) componentes relacionados entre sí:

- El Sistema Nacional de Información de Educación superior SNIES
- El Observatorio Laboral para la Educación
- El Sistema de Información para el Aseguramiento de la Calidad SACES
- El Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción SPADIES

Existe una clara intencionalidad de la Rectoría de la Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL al tomar la decisión de “aplicar el concepto de calidad a la gestión del servicio ofrecido, lo que significa incrementar la eficiencia y lograr una adecuada satisfacción de los grupos de interés” para Unisangil, la gestión de Calidad debe ser una decisión estratégica de la organización (Corporación 3D, 2012) y así lo ha asumido, tal como expresa su propio Rector.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Unisangil ha sido diseñada teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO-9001 de 2008 y buscando siempre garantizar la dirección y el control de todas las actividades relacionadas con la calidad del servicio educativo. De acuerdo a lo que afirma la Corporación 3D (Cazorla, 2004), un Sistema de Gestión de Calidad debe

comprender: la estructura organizacional, la planeación, los procesos que se desarrollan al interior de la institución, los recursos requeridos para su ejecución y los documentos empleados para el cumplimiento de los objetivos. El Manual de Calidad elaborado por la institución para tal propósito siguiendo los lineamientos del ICONTEC, y la creación del Departamento de Desarrollo Estratégico y Calidad dentro de la estructura orgánica institucional, señalan claramente el rumbo que ha tomado la Institución en la búsqueda de la eficiencia y la competitividad basada en la calidad.

Pero, ¿qué es lo que impulsa a cambiar? La misma autora (Goiry, 2012) señala tres tipos de presiones externas en este nuevo ordenamiento mundial: la competencia desenfadada en un mundo más interconectado e interdependiente. El comportamiento del precio del café hoy en Londres, del petróleo o del aceite de palma en la bolsa de Nueva York por ejemplo, mañana puede significar la quiebra financiera de productores locales; la transnacionalización de los programas de educación superior que permiten encontrar a través de internet un sinnúmero de ofertas de pregrado y posgrado en forma virtual de diferentes países del mundo y con plataformas online debidamente preparadas que son una competencia real para los programas presenciales.

Dos características fundamentales perfilan este cambio:

1. La velocidad de los cambios tecnológicos, en especial de las comunicaciones y la informática. Se puede estudiar y hacer las tareas en San Gil, Colombia, subirlos a Internet y enviarlas a Chile, recibiendo la calificación al instante.
2. El choque de las mentalidades que cambian. Se requiere una mente abierta para poder percibir los cambios que están sucediendo y sobre todo una actitud proactiva que permita anticipar los grandes retos que en este campo deparará el futuro.

Es un reto inaplazable para la academia reconocer muy bien no solo en qué se debe competir sino cómo hacerlo, analizar estos fenómenos a la luz del pensamiento crítico universitario y convertir dichas amenazas en oportunidades para los sectores productivos. Desde luego, es necesario contar con currículos lo suficientemente dinámicos que sean capaces de formar para el cambio.

La gran revolución tecnológica de comienzos del siglo XXI en los distintos campos del conocimiento, pero en especial de la informática y de las comunicaciones ha tenido impactos muy significativos en la estructura del sistema, en la oferta educativa, en el mejoramiento de la calidad y los métodos y mediaciones pedagógicas empleadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La virtualidad de los diferentes programas académicos parece ser el nuevo paradigma de la oferta educativa de nivel superior tanto en formación de pregrado como en postgraduados.

El choque de mentalidades es un fenómeno actual generado por las necesidades y exigencias del cambio de paradigmas. Las generaciones actuales viven esa constante y rápida evolución de todos los sistemas de comunicación y de aprehensión del conocimiento. Las computadoras permiten al instante estar conectados con los mejores centros de investigación, con las mejores bibliotecas del mundo, bajar la información y ponerla al servicio de quien así lo requiere. Necesariamente todo cambio genera la natural resistencia a lo desconocido y crea muchas veces barreras infranqueables para avanzar en la ruta de progreso.

Finalmente, conviene recordar los principios (Cazorla, 2012) de Gestión de Calidad que la doctrina administrativa ha identificado como elementos de apoyo para que la alta dirección pueda gestionar con éxito la organización:

- ▶ Enfoque al cliente
- ▶ Liderazgo
- ▶ Participación del personal
- ▶ Enfoque basado en procesos
- ▶ Enfoque de Sistema para la gestión
- ▶ Mejora continua
- ▶ Relaciones mutuamente beneficiosas con sus stakeholders

Referencias

- Belohlav, James. Calidad Estratégica y Competitividad. California Management Review. 1993. USA.
- Corporación 3D. El Sistema de Gestión de Calidad en la organización. Quito. 2012.
- Cazorla, Javier. Qué es un Sistema de Gestión de Calidad. 2004.
- Cazorla, Javier. Qué es un Sistema de Gestión de Calidad. 2012.
- Fundación Universitaria de San Gil - Unisangil, Carta-compromiso Rectoral al Icontec, San Gil.
- Goiry, Gladys. Administración de la Calidad y Eficiencia organizacional: Conceptos de Seis Sigma. Uvirtual. Santiago de Chile.2012.
- Instituto colombiano de normas técnicas y certificación ICONTEC. Norma ISO 9000 de 2008. Bogotá D.C.
- Ministerio de Educación Nacional. Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Bogotá 2012.
- Santos D, Villegas L, Rincón A. (2013). “Propuesta metodológica para la medición de la sustentabilidad ambiental de las Unidades Empresariales Rurales dedicadas al agroturismo en el departamento del Quindío, Colombia”. Universidad del Mar. Viña del Mar Chile.