



Manual de Gestión de la Calidad en la Universidad Tecnológica de El Salvador. ISO 9001:2000

Por Augusto Villalta

INTRODUCCIÓN

Hace aproximadamente 11 años escribimos sobre el tema "Estrategias, La reingeniería en la Educación Superior" y, presentado en el XV Congreso Panamericano de Ingeniería mecánica, eléctrica y ramas afines, como un aporte a la mejora de los procesos básicos inmersos en la sociedad universitaria del país; en dicho contexto se propusieron las siguientes estrategias:

1. Rediseñar la toma de decisiones de la estructura administrativa. El principal desempeño de esta estrategia era la consolidación del potencial de cada persona tiene en tomar decisiones, lo cual se ve reducido por los aspectos burocráticos de las administraciones, no se toma en cuenta ni para decidir que es lo óptimo para el mejor desempeño de sus funciones con respecto al cliente.

2. Desarrollar el esquema de alianzas estratégicas concretas; el tener a la competencia como lo que hay que combatir, fue la peor idea, sino se debe analizar que beneficios de los intercambios en los aspectos culturales, sociales, económicos y políticos; esto puede beneficiar a la comunidad donde nos desarrollamos, tanto a nivel nacional como internacional.
3. Rediseñar los procesos de enseñanza aprendizaje, que obstaculizan el desarrollo del futuro profesional como gestor y líder en el nuevo esquema de la globalización.
4. Impulsar el rediseño de los contenidos y recursos de las asignaturas, con la finalidad de desarrollar el nuevo concepto de que las empresas requieren como operarios, supervisores, administradores, gerentes y soporte técnicos; adecuando los procesos de contenidos y recursos a estos requerimientos del empleador.

Estas fueron las propuestas en aquel momento que, actualmente un 75% de ellas se están aplicando.

En los últimos años, apareció una nueva filosofía de analizar los procesos de gestión de la calidad en las organizaciones y esta es la aplicación de las normas

ISO 9000:2000 que, términos esenciales es una serie de enfoques o principios derivados los enunciados por Edward Deming, Juran, Ishikawa, entre otros promulgaron en Japón como cuna de aplicación de sus principios. Para el caso, comprando las normas ISO 9000:2000 con la filosofía de Ishikawa se resumen así:

ISO 9000:2000	Filosofía de Ishikawa
<ul style="list-style-type: none"> • Principio o enfoque al cliente; • Principio o enfoque de liderazgo; • Principio o enfoque de participación del personal; • Principio o enfoque de procesos; • Principio o enfoque de sistemas. • Principio o enfoque de mejora continua; • Principio o enfoque de análisis y medición para la toma de decisiones; y • Principio o enfoque de mutua relación con los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • El estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección La calidad empieza y termina con educación. • El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes. • Ya no es necesaria. • Es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas. • El control de calidad es responsabilidad de toda la organización. • No se deben confundir los medios con los objetivos. • Se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia. • La Mercadotecnia es la entrada y éxito de la calidad • La Alta Administración no debe mostrar resentimientos cuando los hechos son presentados por sus subordinados. • El 95% de los problemas de la compañía pueden ser resueltos con las 7 herramientas para el control de la calidad. • Los datos sin dispersión son falsos.

Donde se concluye que las filosofías o principios tienen algo en común: "Cumplir con los requisitos del cliente".

Para finalizar esta introducción que, despertó en la investigación siguiente "Propuesta del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Universidad Tecnológica de El Salvador", concluyendo en tres características para la calidad de la UTEC siguientes:

- Tener un sistema de evaluación de la calidad no es Garantía de Tener Calidad... Debe tenerse

presente, no obstante, que el aumento en la calidad es un fenómeno de largo plazo, que depende de la voluntad y capacidad de las instituciones de mejorar, no del sistema de evaluación...

- Calidad es la capacidad de desarrollar al máximo los talentos de la institución y de todas las personas que participan en ella (estudiantes, académicos, autoridades, personal de apoyo, comunidad del entorno), en un marco de equidad.

- Proponer un manual de gestión de la calidad

para la UTEC con el sistema de normas de calidad ISO 9001:2000; con la finalidad de satisfacer a los clientes entre los que se mencionan: las empresas industriales, el MINED y los padres de familia.

- Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje
- Servicio de proyección social
- Orientación vocacional
- Nuevo ingreso
- Contratación de personal

HALLAZGOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UTEC.

Para la investigación, se encuestaron los procesos operativos siguientes:

- Servicio de Instructorías
- Servicios de laboratorios
- Planificación curricular

Debido que son los procesos que se encuentran involucrados con la gestión de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje del futuro profesional.

La muestra en este caso se consideró no probabilística, porque se encuestó a los responsables de cada uno de estos procesos operativos que, en total de encuestados fueron:

Procesos	Dirección involucrada	Cantidad de encuestados
- Servicio de Instructorías	Escuelas	6
- Servicios de laboratorios	Escuelas	6
- Planificación curricular	Planeamiento educativo	2
- Planificación del proceso de enseñanza aprendizaje	Directores Escuelas	6
- Servicio de proyección social	Proyección social	3
- Orientación vocacional		
- Nuevo ingreso	Nuevo ingreso	1
- Contratación de personal	Nuevo ingreso	5
	Escuelas	6
Total de encuestados...		35

En los Resultados obtenidos se basaron en las variables siguientes:

- Comunicación interna/externa
- Planificación
- Formulación estratégica
- Proceso de calidad total

universidad, pero el 5% dice conocer la misión y la visión, pero desconoce las políticas, metas y estrategias. Por tanto, se concluye que no se tiene nada escrito para expresar el rumbo de la universidad.

Comunicación interna/externa. 95% de los encuestados mencionó que conoce la misión y la visión de la

Planificación. Un 90% de los encuestados percibe que existen planes de desarrollo, pero un 10% mencionó desconocer estos y en conclusión, son sorprendidos para realizarlos y muchas veces a corto plazo o solo el



jefe de la unidad lo sabe. Y el resto confunde planificación estratégica con planificación táctica o de operación, mientras la primera es de largo plazo y conlleva el estudio del ambiente externo e interno como el estudio del foda, entre otros análisis de indicadores económicos, sociales y políticos.

Formulación estratégica. No existen enfoques profundos de formulaciones estratégicas y se encontró lo siguiente:

1. Hay deficiencias en los enfoques a los estudiantes e interesados, porque solo se piensa en términos financieros. pero no se tiene enfoques de educación estratégicos que logren satisfacer las expectativas de los estudiantes e interesados, tal es el caso de aulas sobre pobladas, carencia de equipos, entre otros.

2. Enfoques estratégicos como Mantenimiento productivo total, las 5'S, entre otras; con la finalidad de aumentar el rendimiento el enfoque explicado en el numeral 1.
3. No hay enfoques de integración científica y tecnológica, por ejemplo, promulgar el año sabático para realizar esta integración.

Proceso de calidad total. No se están aplicando los principios de gestión de la calidad, como: liderazgo, participación del personal y mejora continua, debido que se encontraron contradicciones en las opiniones. Esto determina que, por la falta de liderazgo, entonces, el personal no es tomado en cuenta para tomar decisiones y esto conlleva tomar rumbos diferentes.

En conclusión de los hallazgos de la investigación es necesario que la UTEC proponga un Manual del Sistema

de Gestión de la Calidad (SGC), con o sin certificación, ya sea este ISO 9001:2000 u otras normas reconocidas que, logre establecer el sistema de gestión de la calidad educativa de la UTEC sea un fenómeno de largo plazo, que depende de la voluntad y capacidad de las institución de mejorar, no del sistema de evaluación.

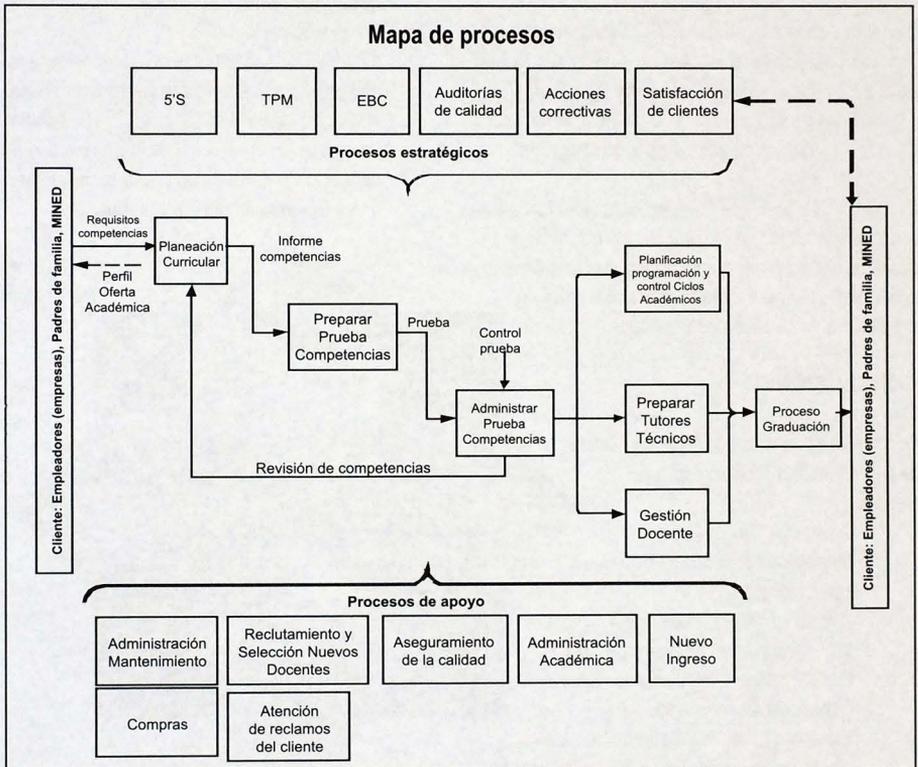
Para finalizar a continuación defino algunos tópicos básicos del manual propuesto que, surgió de la investigación:

La política de la calidad de la UTEC es la siguiente:

"En la UTEC nos comprometemos a realizar nuestros

mejores esfuerzos para ofrecer una formación de la calidad en el diseño, plan curricular y procesos de enseñanza aprendizajes basados en normas de competencias profesionales, satisfaciendo las necesidades de nuestra sociedad, cumpliendo todos los requisitos vigentes, ya sean profesionales, legales o especificados, utilizando mejores y mas eficaces herramientas tecnológicas de punta".

En consecuencia, la UTEC tiene como objetivo, la mejora continua, asegurando la calidad de sus profesionales con la participación y apoyo de su personal administrativo y docente, destacado por su compromiso y profesionalismo".



RESPONSABILIDAD DE LA RECTORÍA

La Rectoría de la Universidad debe establecer su compromiso para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y de la efectividad de la mejora continua del mismo.

Compromiso de la dirección

El Manual de la Calidad tiene el objeto definir la política de la UTEC en lo que se refiere a la calidad de los procesos de diseño, plan curricular y procesos de enseñanza aprendizajes basados en normas de competencias profesionales.

La política de la calidad de la UTEC se complementa con las declaraciones de la Misión, Visión y los valores que a continuación se indican y que han sido establecidas de forma consensuadas y con aprobación de todos los grupos de interés de la organización.

Con ello se proporciona un marco de referencia para el establecimiento y la revisión de los objetivos de la organización mediante el compromiso de cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

CONCLUSIONES

Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de El Salvador:

- Asegurar la calidad en la prestación del Servicio educativo a los estudiantes.
- La calidad se verá incorporada al proceso de formación académica de los Profesionales Titulados y los Técnicos Superiores Universitarios.
- Satisfacción de los Estudiantes por la prestación de un servicio educativo de calidad.

- Satisfacción de los padres de familia al incorporar a sus hijos a una institución educativa de calidad que, en un futuro certifica.
- Satisfacción de las diferentes áreas de autoridad que rigen a la Universidad al asegurarse su operación en base a Normas de Calidad reconocidas internacionalmente.
- Reconocimiento del sector productivo por la formación de Profesionales Titulados y de Técnicos Superiores Universitarios a través de un proceso académico basado en normas de calidad con reconocimiento internacional.
- Reconocimiento y logro de una imagen institucional por parte de la Sociedad en general al tener sus procesos en base a normas de calidad.
- Distintivo de calidad al personal que forma la comunidad universitaria al pertenecer a una institución de calidad.
- Incorporar en el personal de la Universidad el concepto de calidad como una forma de ser en su desempeño personal y profesional.



Formar un comité de calidad temporal para determinar el estudio de los procedimientos siguientes:

- Control de documentos
- Control de registros
- Enfoque al cliente, con respecto a sus requerimientos y expectativas
- Revisión de la Rectoría
- Competencia, toma de conciencia y formación
- Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo
- Comunicación con los clientes
- Planificación del diseño y desarrollo, procedimiento para la estimación y planificación, el cual considera las etapas del diseño y desarrollo, revisión, verificación y validación del diseño y define las responsabilidades y autoridades.
- Revisión del Diseño y Desarrollo. Procedimiento de seguimiento de y control del diseño instruccional. Además de ejecutarse el proceso de seguimiento y control de diseños instruccionales para tales efectos, este complementado con las revisiones Q7 y M7
- Verificación del Diseño y Desarrollo. Diseño y desarrollo cumplen los requisitos establecidos en los elementos de entrada, mediante la aplicación de las pautas descritas en el procedimiento, en el que se indica, además, que se debe generar el registro "Acta de revisión de competencias", como evidencia de que esta actividad se ha cumplido satisfactoriamente.
- Control de los cambios del Diseño y Desarrollo. controla estos cambios a través de las desviaciones o cambios que se pueden generar en cada uno de los requerimientos.
- Auditoría interna
- Seguimiento y medición de los procesos
- Mejora continua. Las acciones correctivas y preventivas



RECOMENDACIONES

- Implementar y mantener el Manual de Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Tecnológica, para que al final de este año se complete el SGC en la UTEC. Porque, actualmente se puede estimar que tiene un 75% de los SGC documentados, lo que se tiene que proponer es un comité de la calidad UTEC temporal para ordenarlo.
- Este comité de la calidad UTEC, se propone, debe estar formado por la dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección Planeamiento Curricular y la dirección de apoyo académico; porque estas direcciones tienen los procedimientos de los procesos que se requieren para el SGC y la responsabilidad de auditar la calidad académica.