
La norma ISO 9001:2015 en las Instituciones Educativas de La Macarena – Meta

Maby Sorley Gordon Arandia

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa Administración de Empresas
Modalidad a Distancia
Villavicencio
2021

La norma ISO 9001:2015 en las Instituciones Educativas de La Macarena – Meta

Maby Sorley Gordon Arandia

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas a Distancia

Directora

Dra. Marilú Tibusay Acurero Luzardo

Doctora en Ciencias Gerenciales

Corporación Universitaria del Caribe - CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa Administración de Empresas

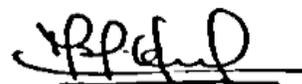
Modalidad a Distancia

Villavicencio

2021

Nota de Aceptación

Nota: 4.6 (Cuatro punto seis)



Directora



Evaluador 1



Evaluador 2

Villavicencio, Meta, 16 de julio de 2021

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi madre Billa Arandia C, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar, siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento en mis capacidades, a mi hijo Camilo E. Higuavita quien es mi base de superación y a mi directora Dra Marilu Acurero, quien me adopto, ayudo y atendió en todo momento a pesar de mis obstáculos del contexto donde resido.

Agradecimientos

A Dios y a Mamita María por darme la vida, la salud, la esperanza de culminar esta investigación, a mi madre e hijo que me apoyaron y estuvieron a mi lado con sus consejos y me impulsaron de no caer y seguir luchando.

A la Corporación Universitaria del Caribe, por permitir ser parte de su institución, para ser formada integralmente frente a una sociedad progresiva y desafiante.

A la docente Dra Marilu Acurero, quien me brindo su sabia orientación e ingeniera Sandra quienes me impulsaron las ganas de seguir adelante e incentivaron a ver este esfuerzo logrado.

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	10
Abstract	11
Introducción	12
1. El problema de investigación	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema	16
2. Justificación	17
3. Objetivos	19
3.1 Objetivo general.....	19
3.2 Objetivos específicos	19
4. Marco referencial	20
4.1 Antecedentes de la investigación	20
4.2 Marco teórico	22
4.2.1 Normas de la familia ISO 9000.	22
4.2.2 Importancia de la certificación en calidad.	23
4.2.3 Gestión de la calidad en la educación.	23
4.2.4 Principios de gestión de la norma ISO 9001:2015.....	24
4.2.5 La Calidad.	27
4.2.6 Ciclo PHVA.	29
4.3 Marco conceptual.....	30
4.4 Marco legal	33
4.5 Marco contextual	34
5. Metodología De La Investigación.....	42
5.1 Tipo de investigación.....	42
5.2 Método	42
5.3 Población.....	43
5.4 Muestra estimada	44
5.5 Instrumentos de recolección de datos.	45

5.6 Obtención de la información.....	46
5.6.1 Fuentes primarias.	46
5.6.2 Fuentes secundarias.	46
6. Resultados.....	48
6.1 Principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 que deben ser asumidos por las instituciones educativas de La Macarena – Meta	48
6.2 Diagnóstico situacional a la institución educativa Héctor Iván Hernández de la inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta, respecto a la norma iso 9001:2015.....	52
6.3 Construcción de los lineamientos fundamentados en la aplicación de la norma iso 9001:2015 que permita mejorar los procesos administrativos, pedagógicos de la institución educativa.	59
6.4 Planes de mejoramiento que permitan el acceso a la calidad en la educación acorde a la norma ISO 9001:2015 de la Héctor Iván Hernández de la inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta.....	74
7. Conclusiones.....	75
Referencias Bibliográficas	76
Anexos	83

Lista de tabla

	Pág.
Tabla 1. Análisis DOFA de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández.....	56
Tabla 2. Principio 1. Enfoque al cliente.....	63
Tabla 3. Principio 2. Liderazgo.....	65
Tabla 4. Principio 3. Participación del personal.	66
Tabla 5. Principio 4. Enfoque basado en procesos.....	68
Tabla 6. Principio 5. Mejora.	69
Tabla 7. Principio 6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.....	70
Tabla 8. Principio 7. Gestión de las relaciones.	72

Lista de gráficas

	Pág.
Figura 1. Principio 1. Enfoque al cliente.	64
Figura 2. Principio 2. Liderazgo.	66
Figura 3. Principio 3. Participación del personal.	67
Figura 4. Principio 4. Enfoque basado en procesos.	69
Figura 5. Principio 5. Mejora.	70
Figura 6. Principio 6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	71
Figura 7. Principio 7. Gestión de las relaciones.	72
Figura 8. Total nivel de cumplimiento de los principios de la Norma ISO 9001:2015 de la IE	73

Resumen

La educación indudablemente se debe constituir en un proceso de mejoramiento continuo, donde día a día el ser humano se capacite para desempeñar una labor lo más acorde a las necesidades y expectativas de sus clientes - educandos, para que puedan enfrentarse a diversos retos gracias al entorno tan cambiante, en especial en los momentos de crisis es donde el ser humano aflora todos y cada uno de sus saberes y habilidades en pro de superar las problemáticas y suplir las necesidades que se puedan presentar; es allí donde radica la importancia de contar con herramientas de gestión que le permitan mejorar la calidad de la educación poniendo en práctica los 7 principios de calidad descritos en la Norma ISO 9001:2015. El presente trabajo investigativo se desarrolló haciendo uso de la metodología descriptiva de campo no experimental, con el objetivo de analizar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 que oriente al alcance de la excelencia académica en las Instituciones educativas de La Macarena – Meta; para lo cual se identificó primeramente los 7 principios de que trata la norma ISO 9001:2015; luego se diagnosticó el estado actual de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena Meta, mediante la matriz DOFA con la cual se detectó de los factores internos y externos que intervienen positiva y negativamente; finalmente ya contando con información validada y recolectada mediante fuentes primarias, se construyó los lineamientos fundamentados en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 que permita mejorar los procesos administrativos, pedagógicos de la Institución Educativa; de igual modo, y como valor agregado se diseñó una lista de verificación del estado en que se encuentra la Institución Educativa respecto a los 7 principios de calidad en cada uno de sus componentes, con la cual las instituciones educativas podrán mejorar la calidad.

Palabras clave: autoevaluación, control, educación, gestión de la calidad, medición, mejora, principios de calidad, seguimiento.

Abstract

Education undoubtedly must be constituted in a process of continuous improvement, where day by day the human being is trained to perform a job that best meets the needs and expectations of its clients - learners, so that they can face various challenges thanks to the environment so changing, especially in times of crisis is where the human being emerges each and every one of his knowledge and skills in favor of overcoming problems and meeting the needs that may arise; This is where the importance of having management tools that improve the quality of education lies by putting into practice the 7 quality principles described in the ISO 9001: 2015 Standard. This research work was developed using the descriptive methodology of the non-experimental field, with the aim of analyzing the application of the ISO 9001: 2015 standard that guides the achievement of academic excellence in the educational institutions of La Macarena - Meta; for which the 7 principles addressed in the ISO 9001: 2015 standard were first identified; then the current state of the Héctor Iván Hernández Educational Institution of the San Juan de Lozada Inspection in Macarena - Meta was diagnosed, through the SWOT matrix with which the internal and external factors that intervene positively and negatively were detected; finally, already counting on validated and collected information through primary sources, the guidelines based on the application of the ISO 9001: 2015 standard were built, which allow to improve the administrative and pedagogical processes of the Educational Institution; Likewise, and as an added value, a checklist of the state of the Educational Institution was designed with respect to the 7 principles of quality in each of its components, with which educational institutions can improve quality.

Keywords: self-assessment, control, education, quality management, measurement, improvement, quality principles, monitoring.

Introducción

Hoy en día es muy popular escuchar y leer la palabra calidad en los diversos procesos que se llevan a cabo en las empresas, este tema se ha convertido en sinónimo de prestigio en el mercado, incluso en distintivo de garantía y responsabilidad ante los clientes; es por ello que las instituciones educativas al igual que toda organización, no debe ser ajena al tema del mejoramiento de la calidad, lo cual por obvias razones es un desafío, pero a su vez una herramienta estratégica que le permite a la institución dar respuestas oportunas y pertinentes a las necesidades que presentan no solo en los educandos, sino en la comunidad educativa en general.

La I.E Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta, ha venido desarrollando diversas estrategias en pro del mejoramiento continuo de la calidad de la educación, a tal punto que los resultados en las pruebas ICFES han mejorado notablemente, toda vez que hoy en día la institución educativa se destaca y es preferida gracias a los resultados obtenidos.

Es por esto que este estudio se enfoca en el diseño de un Sistema de Calidad ISO 9001:2015, ya que actualmente la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta cuenta con una serie de debilidades dentro de su gestión que la limita a alcanzar la excelencia académica que tanto se anhela.

Es por eso, los principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 en la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada de La Macarena – Meta, ayudarán a crear el valor agregado, a comprender las necesidades actuales y futuras a través de procedimientos y la mejora continua de la institución y pondrá a disposición, todas las herramientas y lineamientos necesarios para ser más competitiva, por lo tanto se realiza un diagnóstico situacional a la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta, respecto a la norma ISO 9001:2015, luego se determina a partir de la norma ISO 9001:2015, los principios de gestión importantes, que evidencien la calidad de los servicios educativos en relación con el desarrollo del PEI de la Institución

Educativa objeto de estudio; a partir de lo anterior, se construye una herramienta estrategia fundamentada en la norma ISO 9001:2015 que permita evaluar el avance de los procesos administrativos, pedagógicos y formativos de la Institución Educativa; y finalmente se proponen planes de acción (Ley 715, Art. 10, numeral 10.4, 2001) y un mejoramiento que permitan el acceso a la calidad en la educación acorde a la norma ISO 9001:2015, en relación con el desarrollo del PEI de la Institución Educativa objeto de estudio.

1. El problema de Investigación

1.1 Planteamiento del Problema

La calidad de la educación ha sido debatida por diversos expertos en educación y afines en múltiples escenarios, quienes argumentan que son muchas las problemáticas por las cuales atraviesa la educación, entre ellas las mencionadas por (González, 2014) a saber: elevado índice de fracaso y abandono escolar, preocupantes resultados de nuestro país en pruebas internacionales del Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes - PISA, reformas educativas continuas, sistema educativo con fallas Gerver (como se citó en González, 2014) indicando que desde las salas de comités de edificios legislativos no se ven las problemáticas que realmente afectan las instituciones educativas, por cuanto cada una de ellas es diferente de la otra, por ende las problemáticas son distintas, es por ello que hace falta la educación de la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes, familias y docentes no unifican criterios en pro de la calidad de la educación, con una política que interviene notoriamente en los procesos educativos evitando que haya continuidad en los mismos, carencia de motivación y fomento de la creatividad y espíritu investigativo en los estudiantes, finalmente, no hay una verdadera transformación educativa.

Como se puede apreciar, González (2014) muestra tan solo 10 de los problemas que más aquejan la educación en Colombia, sin embargo, existen muchos más, siendo que, si se analizaran las problemáticas en cada una de las Instituciones Educativas, se miraría claramente que a cada comunidad la aqueja diversa situación problemática, por lo cual es claro que cada institución debe diseñar estrategias acordes con las características de su comunidad y teniendo en cuenta cada uno de los componentes (pedagógicos - didácticos, comunitarios, administrativos e institucionales), así mismo éstas deben ser viables, para que le permitan dar solución a las situaciones que le aquejan, partiendo del hecho que la comunidad educativa en general debe hacer un esfuerzo Lograr los objetivos marcados por esta estrategia. Por tanto, mejoremos la calidad de la educación a nivel nacional por ende internacional en el caso de la prueba PISA, entre las instituciones de formación.

Las problemáticas educativas del sector rural de nuestro país, son en gran parte producidos por la poca atención de gobierno, la falta de calidad dentro del servicio y pertinencia de una asistencia educativa que tristemente no refleja las necesidades sociales apremiantes y que hoy en día no ha sido un eje de proyección; lo que más se refleja es en la pobreza de los habitantes, el monopolio de empresarios ganaderos, el desempleo progresivo, la explotación infantil y la violencia que aún se vive en las zonas rurales del país.

El municipio de La Macarena, cuenta con seis instituciones y centro educativos con una totalidad de 169 sedes rurales del sector oficial, que han vivido y aun, de una violencia ajena y que es presente en la zona, mostrando las dificultades de la comunicación tecnológica como un gran desafío en esta cultura. La estudiante de administración de empresas, autora de este proyecto, hace parte de la comunidad pedagógica de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada de La Macarena- Meta, lugar de objeto de estudio y que está desarrollando diversas estrategias en pro del mejoramiento continuo de la calidad de la educación, que a tal punto los resultados en las pruebas ICFES han mejorado notablemente, toda vez que hoy en día la institución educativa se destaca y es preferida gracias a los resultados obtenidos.

Es por esto que este estudio se enfoca en una aplicación piloto de un Sistema de Calidad ISO 9001:2015, ya que actualmente la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta cuenta con una serie de debilidades dentro de su gestión que la limita a alcanzar la excelencia académica que tanto se anhela. La Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta, requiere apostarle con más fuerza y firmeza al aseguramiento de la calidad, lo cual se puede iniciar mediante un análisis de la aplicación de los principios de gestión del sistema de calidad ISO 9001:2015 donde incremente la satisfacción del cliente externo e interno a través de la aplicación eficaz del método, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Es por eso, los principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 en la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta, ayudarán a crear el valor agregado, a comprender las necesidades actuales y futuras a través de procedimientos y la mejora continua de la institución y pondrá a disposición, todas las herramientas y lineamientos necesarios para ser más competitiva, por lo tanto se realiza un diagnóstico situacional a la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta, con relación a la norma ISO 9001:2015, toda vez que ése proceso sistemático le permitirá obtener ventajas altamente importantes frente a las demás instituciones o entes educativos, como son: disminución de costos, aumento de la satisfacción de la comunidad educativa (cliente interno y externo), mejoramiento continuo de la calidad, definición de la política de calidad, mayor control y análisis a datos, mejor mando a nivel directivo, gestión documental mejorada, institución educativa mejor definida, aumento del rendimiento productivo (docentes, directivos y comunidad en general mayormente satisfecha), aumento del sentido de pertenencia hacia la institución, estandarización de procesos, mayor reconocimiento y prestigio (Nb Web, 2017).

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la aplicación de la norma ISO 9001:2015, que oriente al alcance de la excelencia académica en las Instituciones educativas de La Macarena – Meta?

2. Justificación

En cuanto a la justificación teórica, es indudable que hoy en día todas las empresas, independiente de su actividad comercial, incluyendo obviamente las Instituciones Educativas, se enfrentan a desafíos de un sistema exigente y altamente competitivo, en el cual los cambios son el día a día, por tal motivo las instituciones educativas se ven obligadas a hacer esfuerzos significativos en pro de satisfacer las necesidades de su comunidad, ser innovadoras y competitivas; por ello apostarle a la mejora continua haciendo uso de herramientas de gestión estratégica como la metodología del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense Edward Deming (ISO Tools , 2015), es un avance altamente significativo no solamente para la organización objeto de estudio, sino para la calidad de la educación del Meta.

Además, teniendo en cuenta que la versión de la ISO 9001:2015, incluye las entidades prestadoras de servicios, como lo es el caso de la IE objeto de investigación; por cuanto es una entidad en la cual se llevan a cabo además de procesos educativos, procesos misionales, estratégicos, administrativos, financieros, operativos, entre otros; pero sobre todo porque se trata de un servicio que permite formar personas desde temprana edad para que sean quienes a futuro se desempeñen adecuadamente en diversos ámbitos, como lo son: laborales, profesionales, sociales y demás; se trata de formar personas íntegras, que día a día promuevan el mejoramiento continuo de la calidad en cualquier rol que desempeñen, es decir, despertar en ellos la inquietud de ser cada día más competitivos y que todo lo que logren sea cada día mejor.

Respecto de la justificación práctica, en la implementación de los principios de gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001:2015 en la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada de La Macarena, permitirán a la I.E decretar qué impacto tienen los principios de gestión objeto de estudio, así mismo, plantear alternativas o estrategias para dar soluciones a impactos negativos que se halle, así como mejorar los verdaderos existentes, así mismo, potencializar aquellos aspectos que lo requieran.

En concordancia a la justificación metodológica, la presente investigación se constituye en una herramienta indispensable para que la Institución Educativa mejore la prestación de los servicios educativos; y cada asunto que se lleva a cabo en cada unidad, y así a futuro pueda acceder al proceso de la certificación en Calidad ISO 9001:2015.

A nivel social, la comunidad educativa en general debe hacer parte del mejoramiento de la calidad, por tal motivo en la presente investigación se deben tener en cuenta cada uno de los componentes para que el mejoramiento de la calidad se produzca y continúe, así mismo, que todos muestren su aporten para obtener mejores resultados.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar la aplicación de la norma ISO 9001:2015 que oriente al alcance de la excelencia académica en las Instituciones Educativas de La Macarena – Meta

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 que deben ser asumidos por las instituciones educativas de La Macarena – Meta.
- Diagnosticar la situacional actual respecto a la aplicación de la norma ISO 9001:2015, mediante una matriz DOFA a la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta.
- Proponer lineamientos fundamentados en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 que permita mejorar los procesos administrativos, pedagógicos de las instituciones educativas de La Macarena – Meta

4. Marco Referencial

4.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, se muestran una serie de estudios que sirven de base para la investigación en curso:

El estudio correspondiente a la “Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México” (Hernández et al, 2013) con la cual los autores crearon una herramienta para que las Instituciones de Educación Superior pudieran implementar adecuadamente Sistemas de Gestión de la Calidad con fundamento en la norma ISO 9001:2015, de igual manera, certificarse en calidad y realizar adecuado seguimiento a los procesos y procedimientos propios de la Institución Educativa, logrando así el mejoramiento continuo de la calidad y dando cumplimiento a la normatividad vigente.

De igual manera, la investigación referida al “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana” (Fontalvo & De La Hoz, 2018), aquí se establecen criterios y estructuras con las cuales se puede lograr diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, basado en la Norma ISO 9001:2015 y acorde a las condiciones y características de la Institución Educativa; uno de los resultados más representativos de ésta investigación, es que se aportó al sector de la educación superior y a la academia un modelo de estructuras operativas y un programa que permite el diseño y posterior implementación de un SGC, actividades con sus responsables dentro de procesos estandarizados.

Así mismo, el trabajo investigativo “Documentación de la Guía Técnica Colombiana GTC 200 de educación y norma ISO 9001:2008 en el colegio Saint George de Pereira” (Pérez & Pérez, 2014), con el propósito de estructurar un Sistema de Gestión de la calidad en el colegio Saint George de Pereira, con fundamento en los lineamientos expuestos en la norma ISO 9001:2008 y la GTC 200, con el cual se cumplan los requisitos “documentación de los elementos, sistema de Gestión de la Calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los

recursos, prestación del servicio educativo, medición, análisis y mejora” (Pérez & Pérez, 2014), de igual modo, midiendo y controlando los procesos para el logro de mejora continua.

Respecto a los antecedentes de la norma ISO 9001, es un estándar no obligatorio, sin embargo, para licitaciones públicas es necesario acceder a dicha certificación para ser mayormente competitivo, con el fin de realizar los procesos de contratación administrativa, que deben caracterizarse por la selección objetiva de los proponentes, la exigencia de los requisitos estrictamente señalado por leyes, la celeridad, la eficiencia, la planeación, la programación, la conveniencia y la oportunidad en la adquisición de bienes y servicios institucionales .

Desde 1987 la ISO 9001 elabora estándares internacionales para promover sistemas de calidad

ISO 9001:1994 era obligatorio 20 procedimientos para la certificación

ISO 9001:2008 requería obligatoriamente 6 procedimientos

ISO 9001:2015 no es obligatorio llevar a cabo determinado procedimiento

Objetivos estratégicos TC 176 basó la revisión en:

Claridad en la redacción

Amplia aplicabilidad para empresas de producción y servicios

Se enfoque en la gestión por procesos

Enfoque en gestión de riesgos (no solo aprender de los errores o fallas, sino de experiencias de terceros)

Flexibilidad en la documentación (manuales de calidad, documentación de los procedimientos)

La versión de la ISO 9001:2015, incluye no solo las organizaciones productoras, sino también las prestadoras de servicios, como lo son las Instituciones Educativas.

4.2 Marco Teórico

La educación y la calidad son dos temas muy importantes del área del conocimiento que deben ir unidos a fin de lograr el mejoramiento de la calidad, es por ello que a continuación se toma teorías en relación a dichos temas:

4.2.1 Las Normas de la familia ISO 9000.

Son normas que comprenden aspectos de gestión de la calidad y contienen medidas reconocidas, las cuales permiten la orientación y brindan herramientas idóneas para que las empresas de un lado haya una mejora continua en la calidad de sus productos y/o servicios y se aseguren que los mismos cumplan con las expectativas del cliente; ésta norma se extienden a todos los sectores. Las más normas ISO más reconocidas son las que se muestran a continuación:

Normas ISO 9001, es la encargada de establecer los requisitos con los cuales debe contar un sistema de gestión de calidad, ésta norma se puede aplicar a todo tipo de empresa, tiene tres finalidades: mejorar el funcionamiento interno de la organización, obtener certificación en calidad, o con fines contractuales para acordar los criterios con el cliente (Pascual, 2014).

Norma ISO 14001:2004, establece las directrices que las empresas deben seguir en pro de establecer un sistema eficaz de gestión ambiental, con la cual se indica a clientes internos – externos y proveedores que su impacto ambiental está siendo medido y mejorado de forma continua (Pascual, 2014).

Norma OHSAS 18001, establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con la cual las empresas disminuyen la siniestralidad laboral y aumentan la productividad a través de la identificación, evaluación y control de los riesgos de los puestos de trabajo (Pascual, 2014).

4.2.2 Importancia de la certificación en calidad

Las empresas que cuenten con un sistema de gestión de calidad, a nivel interno establece herramientas y procesos estandarizados con los cuales se garantice la calidad de los productos y/o servicios, que cuente con un mecanismo de evaluación y mejoramiento continuo (Pascual, 2014).

Acceder a contratar con empresa multinacionales, debido a que las grandes y prestigiosas empresas exigen principalmente que sus aliados o contratistas estén certificados en ISO 9001.

Permite a las empresas acceder a licitaciones con administraciones públicas, toda vez que se exige que la empresa con la cual se contrate, el certificado en ISO 9001 e ISO 14001.

Estar certificado en calidad ISO 9001 es sinónimo de seguridad, prestigio en el ámbito comercial, responsabilidad, calidad en sus productos y servicios, por ende, mayor número de clientes satisfechos que aumentan las ventas (Pascual, 2014).

4.2.3 Gestión de la calidad en la educación

La gestión de la calidad en la educación considerada un enfoque relativamente reciente, el cual se adoptó en el ámbito educativo como calidad total, el cual es aplicado en empresas de producción de bienes, en la gestión educativa interactúan la teoría, la política y la pragmática, para el caso de las instituciones educativas los ámbitos de gestión educativa son: gestión institucional, la cual se expresa en generación de proyectos que permitan el desarrollo de la institución, con los cuales se dé respuesta a las necesidades de la comunidad educativa y los estudiantes (Arias, Zabala y Bernilla, 2014).

Gestión pedagógica-didáctica, es aquella estrategia de impacto en la calidad en la calidad del sistema o metodología de enseñanza, trata de la gestión que hace la institución

educativa en pro de incorporar, propiciar y desarrollar acciones en pro del mejoramiento de la calidad de la educación (Hernández Matuz, 2016).

La gestión comunitaria, es aquella gestión concerniente a aspectos relacionados con el bienestar, psicológico, social y nutricional de la comunidad educativa, así como su participación en el desarrollo de procesos; y gestión administrativa, abarca la dirección de la institución, es allí donde se formulan diversas acciones en pro de mejorar la calidad en los procesos que se llevan a cabo en la institución. (Arias et al, 2017)

4.2.4 Principios de gestión de la norma ISO 9001:2015

Las instituciones educativas deben conocer ampliamente las necesidades y expectativas de su comunidad educativa, toda vez que es imperativo que ajusten sus procesos y gestión en pro de la satisfacción del cliente, con el propósito de la mejora continua de la calidad y su permanencia en el mercado, como cualquier empresa (Isotools.org, 2017); por tal motivo los principios de gestión de la calidad en la educación definidos en la norma ISO 9001 son valiosos para que la institución practique y alcance una gestión óptima de la calidad, implican para quienes dirigen la establecimiento educativos, sea el reto de gestionar atendiendo a estándares de excelencia, donde puedan atender a las necesidades de sus comunidades educativas que la rodean, en el marco de procesos consolidados y con la posibilidad de realizar ejercicios de planeamiento, organización y gerencia con la premisa del mejoramiento continuo, así mismo, se hace fundamental enfatizar en los beneficios que tiene la implementación de este modelo de calidad en una organización los cuales según la Norma Internacional ISO 9001-2015 son:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Estos principios son:

Enfoque al cliente: la institución debe conocer y razonar las necesidades presentes y futuras de su comunidad, para poder dar soluciones que no solo sustituyan sus requerimientos, sino que colmen sus expectativas. Si bien es cierto el cliente (estudiante y padre de familia) es la razón por la cual una organización existe; sin los clientes, que adquieren los productos y servicios (educación), las instrucciones de las organizaciones serían improductivas; claro está que este concepto es aplicable tanto a los clientes internos como externos de la organización la cual debe asegurar que los requisitos del cliente estén bien definidos y se cumplan para lograr su satisfacción. También se deben determinar los riesgos y las oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios. (Nava, 2017).

Liderazgo: por la alta dirección de las instituciones educativas les corresponde en identificar los líderes al interior de esta y delegar responsabilidades inherentes al objetivo de la dirección, y así mismo que alcancen que el personal en alto porcentaje siga su ejemplo y se logre la meta.

Participación del personal: el personal de la institución educativa debe comprender seriamente e involucrarse de su rol en pro del cumplimiento de los objetivos propuestos. En la búsqueda de la calidad todos y cada uno de los miembros de una organización deben ser partícipes del proceso.

Enfoque basado en procesos: la organización queda organizada por procesos orientados a la gestión para crear valor para los clientes (Qualired, 2015). El enfoque basado en procesos es la forma como se pueden producir los resultados deseados analizando cada una de las actividades de la organización los cuales desde la Gestión Educativa se enmarcan dentro de cada una de las áreas de gestión, según la guía 34 del

Mejora: mejorar los procesos mediante la metodología del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar Controlar - Actuar) del Dr. E. Deming (Qualired, 2015).

Enfoque basado en la toma de decisiones: es preciso realizar un estudio lógico e intuitivo de datos e información, con lo cual se pueden tomar decisiones asertivas, lo cual contribuirá a la evolución y mejoramiento.

Relaciones mutuamente beneficiosas: las instituciones educativas deben tener asociaciones con sus proveedores, toda vez que son ellos sus aliados estratégicos para crear valor agregado a sus productos y servicios, a su vez, ambas partes se benefician, mejorando la calidad y posicionándose en el mercado de forma adecuada (Isotools.org, 2017).

En cuanto a los Sistemas de Gestión de Calidad, realmente es la forma en que una organización dirige y controla las actividades relacionadas con la calidad, es decir, hace relación a cómo la estructura organizacional junto con una adecuada planeación, con los procesos, recursos y documentación se interrelacionan entre sí para el logro de los objetivos de calidad y así cumplir con las exigencias de los clientes.

El Sistema de Gestión de la Calidad posee unos principios, los cuales se deben seguir al pie de la letra para obtener un SGC en pro del mejoramiento continuo de la calidad:

Para el tema objeto de estudio, las normas son modelos a seguir, la ISO 9001:2015 permite configurar un Sistema de Gestión de la Calidad, siendo ésta norma, un modelo de buenas prácticas para lograr un SGC permite normalizar y estandarizar procesos, para su posterior certificación, para el caso de las Instituciones Educativas (Cuya, 2016), es necesaria la certificación del proceso formativo, bienestar estudiantil.

La norma ISO 9001 en la versión 2015 tuvo los siguientes cambios:

Se diseñó de acuerdo a una estructura de alto nivel, lo cual permite estandarizar procesos, pensamiento basado en riesgo, no solamente para la SST, lo cual permite apoyar y mejorar la aplicación del enfoque por procesos y así prevenir fallas y defectos de los productos y servicios.

Toma de conciencia para dirigir la operación de la empresa, de las partes interesadas.
Menos cantidad de exigencias documentadas.

Aplica no solo para productos, sino para servicios

Definir el alcance de acuerdo al contexto de la empresa del SGC y requisitos de las partes interesadas, no se certifican procesos, ni se hacen certificaciones parciales.

Realza la importancia del liderazgo para el logro de la calidad, más exigencias en el liderazgo, por cuanto de una adecuada gestión depende el logro de la calidad.

Se puede documentar procesos y procedimientos en digital, para evitar el consumo de papel y cuidar el medio ambiente, sin embargo, la norma no exige documentación.

Finalmente puede decirse que la Norma ISO 9001:2015 es una norma estratégica, cuya estructura es de alto nivel, que integra las normas ISO (todas las ISO tiene mismos elementos o capítulos), promueve sistemas de gestión integradas. En cuanto a los insumos SGC: requisitos clientes, organización y su contexto y necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo cual permite la sostenibilidad a SGC, promueve productos y servicios, para cumplir sus expectativas, para lo cual es necesario la planificación, apoyo y operación, evaluación del desempeño. Debe haber liderazgo para que el SGC funcione correctamente.

4.2.5 La Calidad.

El tema de calidad, desde diversos contextos ha tenido grandes aportes, de los cuales se destacan:

La trilogía de Jurán (1992) publicada en 1986 por Joseph M. Jurán, permite la gestión de la calidad mediante tres aspectos: la planificación de la calidad, es una acción segura para desarrollar productos y/o servicios, la cual comprende los siguientes pasos: fijación de objetivos de la calidad, identificación de los clientes y determinación de sus necesidades, describir

características de los productos y/o servicios, establecimiento de mecanismos de control y seguimiento, transferencia de los planes al área operativa donde se implementarán los mismos. El control de la calidad, corresponde a los pasos que se deben dar para lograr la calidad: evaluar el comportamiento de los productos y servicios desarrollados, comparar los resultados obtenidos con los objetivos de calidad. Y la mejora de la calidad, mediante éste último paso se pretende aumentar la calidad de los productos y servicios desarrollados, ello mediante las siguientes acciones: contar con infraestructura indispensable para asegurar la mejora continua, identificar de manera específica los requerimientos para mejorar, establecer responsabilidades claras sobre los procesos en relación a la calidad, proveer los recursos necesarios para un adecuado desempeño de los equipos de trabajo (incluye motivación del personal). (p. 15) Sin embargo, la trilogía de Jurán, no fue la única de sus publicaciones en relación al tema de calidad, por cuanto en 1930 publicó el Diagrama de Pareto y la Teoría de la Gestión de la Calidad.

Así mismo, el concepto de Cero Defectos de Philip B. Crosby, enfatiza en la importancia de la motivación y planificación son la base fundamental para dar soluciones asertivas a las problemáticas, sosteniendo que la calidad es gratuita, no es necesario incurrir en gastos para prevenir, detectar, corregir y fracasar. Con dicho concepto Crosby, plantea 14 aspectos que en los que se debe enfatizar para la mejora continua, como son: compromiso de la dirección, equipos de mejora de la calidad, medidas de la calidad, conciencia de calidad, acciones correctivas, planificación cero defectos, capacitación del superior, día de cero defectos, establecimiento de metas, eliminación de la causa error, reconocimiento, consejos de calidad y empezar de nuevo. (Serrales, 1988)

Otro gran personal que ha hecho aportes grandes al tema de calidad, es Kaoru Ishikawa, quien creó el diagrama causa – efecto o diagrama de Ishikawa, con lo cual constituyó una herramienta estratégica para gestión de la calidad, mediante un sencillo diagrama con el cual de forma gráficamente plasmó las causas y efectos de determinado problema de cuatro componentes, como son: mano de obra, maquinaria, método y materia prima, con dicha información clara se toman decisiones asertivas de acuerdo a los hallazgos; clasificándolas como causas potenciales y el detalle de las mismas, permitiendo explicar el efecto negativo que tiene sobre determinado proceso. (Serrales, 1988)

Finalmente, el ciclo de mejora continua de William Edwards Deming, mayormente conocida como metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), la cual desde 1950 ha contribuido al mejoramiento continuo de la calidad, a tal punto que las normas ISO se fundamentan en dicha metodología para el desarrollo de los Sistemas de Gestión de Calidad. En la etapa de la planeación: es importante involucrar personal idóneo, recoger datos, comprender las necesidades del cliente (interno y externo), estudiar procesos involucrados, indagar el proceso para cumplir las necesidades, entregar personal; en cuanto al Hacer: implementar mejoras, verificar causas de falencias y recopilar los datos pertinentes; respecto del Verificar: análisis y desplazamiento de datos, alcance de resultados, documentar y comprender resultados, revisión de errores y problemas, aprendizaje y revisión de pendientes por resolver; finalmente el Actuar, es la incorporación de la mejora continua al proceso. (Serrales, 1988)

4.2.6 Ciclo PHVA

Creado por Edwards Deming, en los años 50, el cual se ha constituido como una herramienta indispensable a la hora del mejoramiento continuo de la calidad en las organizaciones, es usado principalmente en los sistemas de gestión de calidad, con el propósito de mejorar integralmente su competitividad, facilidad para aumentar la participación en el mercado y obtener mayor rentabilidad de sus productos y/o servicios (Sánchez Moreno, 2017).

El ciclo PHVA consta de los siguientes pasos:

Planear: en éste paso se definen los objetivos y estrategias para lograrlos, teniendo en cuenta las políticas de la empresa y necesidades del cliente (para el caso de ésta investigación es la comunidad educativa).

Hacer: aquí se ejecuta lo que se planeó con anterioridad, también se desarrollan pruebas piloto, se detectan problemáticas que se puedan presentar, así mismas oportunidades de mejora.

Verificar: esta etapa se comprueba la ejecución de los objetivos previstos, a través del control, seguimiento y evaluación de los procesos.

Actuar: es aquí donde se ponen en marcha las acciones de mejora de los procesos, estandarizando cambios y corrigiendo mejoras, se capacita y se define la forma de monitorear.

4.3 Marco Conceptual

Acreditación: proceso que lleva a cabo una institución o programa educativo para acceder al reconocimiento de alta calidad (MEN, s.f.).

Autoevaluación institucional: proceso, de reflexión, auto análisis que lleva a cabo el director o rector junto al equipo de trabajo de la institución educativa, permitiendo examinar y valorar el progreso de la institución con relación a las metas establecidas previamente en el PEI, el cual permite la toma de decisiones asertivas a futuro y así poder enfrentarse a las diversas situaciones para el cumplimiento de la misión institucional (MEN, s.f.).

Calidad: “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (MEN, s.f.).

Aseguramiento de la calidad: gestión que realiza una institución o corporación orientada a mejorar sus procesos y procedimientos en el desarrollo de sus productos y servicios, con lo cual se proporciona confianza al cumplir con los requisitos de calidad (Procalidad, s.f.).

Asistencia técnica: servicio que presta un consultor especialista en calidad educativa a institución pública o privada, brinda acompañamiento y determina el grado de avance en que se encuentra la institución educativa, estableciendo pautas indispensables para el logro de los estándares de acreditación (Procalidad, s.f.).

Ciclo de calidad: cada uno de los pasos que se dan para el logro de la calidad, y se repite el proceso de forma cíclica, para instituciones educativas, el proceso de enseñanza respecto de los docentes, de aprendizaje por parte de los educandos, así mismo, los ambientes y materiales requeridos para dichos procesos enseñanza - aprendizaje (MEN, s.f.).

Competencia: “conjunto de conocimientos, actitudes, disposiciones y habilidades (cognitivas, socio-afectivas y comunicativas), relacionadas entre sí para facilitar el desempeño flexible y con sentido de una actividad en contextos relativamente nuevos y retadores. Por lo tanto, la competencia implica conocer, ser y saber hacer” (MEN, s.f.).

Comunidad educativa: son estudiantes, educadores, padres de familia, egresados, directivos docentes y administradores escolares (MEN, s.f.).

Control de la Calidad: gestión de la calidad encaminada al cumplimiento de los requisitos exigidos por la calidad (Expero, s.f.).

Estándar: es un nivel o referencia de calidad predeterminedada por alguna agencia, organismo acreditador o institución (Procalidad, s.f.).

Evaluación: pruebas que se aplican a los educandos, para determinar el estado de desarrollo de sus competencias, habilidades y aprendizajes, con lo cual se evidencia la capacidad de hacer con lo que saben (MEN, s.f.).

Gestión: “conjunto de procesos y sistemas que permiten a una organización desarrollarse, resolver problemas y mejorar continuamente” (MEN, s.f.).

Indicadores: señales que una vez confrontadas permiten determinar el cumplimiento de procesos y su nivel de adelanto, así mismo, si son Efectivos y viables (MEN, s.f.).

Lineamientos curriculares: “orientaciones epistemológicas, pedagógicas y curriculares que define el MEN con el apoyo de la comunidad académica educativa para apoyar el proceso de fundamentación y planeación de las áreas obligatorias y fundamentales definidas por la Ley General de Educación en su artículo 23” (MEN, s.f.).

Logros: aquellos alcances considerados deseables, valiosos y necesarios, fundamentales para que el educando se forme de manera integral (MEN, s.f.).

Norma: documento con especificaciones Técnicas fundamentada en resultados de experiencias previas y desarrollo tecnológico, el cual es aplicado de forma voluntaria (Pascual, 2014).

PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar): “ciclo de mejora continua o Círculo de Deming” (Expero, s.f.).

Planificación estratégica: (EHU, 2010) proceso mediante el cual las organizaciones o instituciones plantean su misión y visión, permitiendo un diagnóstico situacional de su entorno.

Para diseñar estratégicas y elaborar planes de acción para el logro del objetivo empresarial (p.6).

Proceso de Calificación: “proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados” (Expero, s.f.).

Revisión: actividad realizada para determinar el cumplimiento o avance de acciones que permiten para alcanzar unos objetivos establecidos (Expero, s.f.).

Satisfacción del cliente: grado de aceptación o satisfacción del cliente sobre determinado producto o servicio adquirido (Expero, s.f.).

Sistema de Gestión de la Calidad: sistema que permite dirigir y controlar determinada organización en cuanto al tema de calidad (Expero, s.f.).

Matrícula: proceso mediante el cual los alumnos o estudiantes ingresan a una institución de educación para recibir enseñanza en determinado grado o nivel de escolaridad, independientemente de su edad (UNESCO, 2007).

Pedagogía: “profesión, ciencia o teoría de la docencia” (UNESCO, 2007).

Valor: “determina el grado de cumplimiento de una variable. Se expresa mediante una ponderación que resulta de la aplicación de un juicio o reflexión” (Procalidad, s.f.).

4.4 Marco legal

Constitución política de Colombia de 1991.

Artículo 44. Son derechos fundamentales de los niños: “la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Conforme a lo establecido en la Constitución serán protegidos y prevalecen sobre los de los demás (Corte Constitucional, 2016)

Artículo 67. Toda persona tiene derecho a la educación y dicho servicio es función social; mediante la educación las personas acceden a conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura... (Corte Constitucional, 2016)

ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad. (NTC, 2008).

Decreto 1860 de 1994, Artículo 14. Se refiere al Proyecto Pedagógico Institucional PEI, con lo cual se obliga a todo establecimiento a elaborarlo e implementarlo con la comunidad educativa.

Decreto 1860 de 1994, Artículo 7. Hace referencia al manual de convivencia que debe poseer toda institución educativa, el cual hace parte del PEI, en dicho documento se indican los derechos y deberes de los educandos.

Decreto 1860 de 1994, artículo 14. Este artículo trata del contenido del PEI, el cual está obligada toda institución educativa a elaborar e implementar con su comunidad educativa, en dicho documento se debe expresar la metodología para el logro de los fines de la educación

Definidos por la ley, teniendo en cuenta las contextos sociales, económicas y culturales de su entorno.

Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la Ley General de la Educación. (MEN, 1994).

Decreto 1075 de 2015 (antiguo Decreto 529 de febrero 21 de 2006): Clasificación en Libertad Regulada por certificación de Sistema de Gestión de Calidad (Artículo 4º) y por la aplicación y validación de un Modelo de Reconocimiento de Gestión de Calidad (Artículos 5º y 6º). (Alcaldía de Bogotá, 2006)

Resolución 4434 de agosto 8 de 2006: Por la cual se establecen las condiciones y mecanismos para la validación de los modelos de gestión de calidad de los establecimientos de educación preescolar, básica y media. (Alcaldía de Bogotá, 2006)

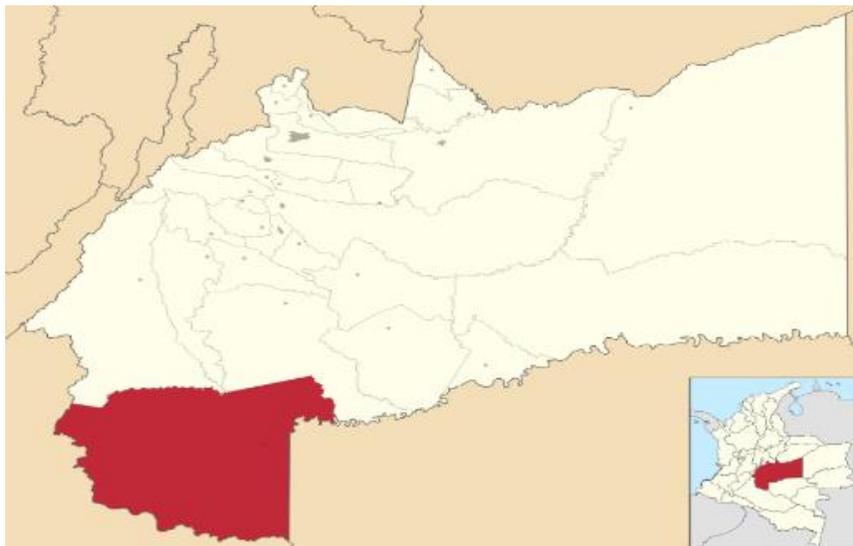
Acuerdo N° 002 de 2.016 (Julio 22 de 2016) “Mediante el cual se re significa el Manual de convivencia de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández

4.5 Marco Contextual

La investigación se realizó en forma conjunta entre la autora, docentes y directivos de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena - Meta.

Imagen 1.

Mapa del Departamento del Meta. Recuperado de:
https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/1/1d/Colombia_-_Meta_-_La_Macarena.svg/702px-Colombia_-_Meta_-_La_Macarena.svg.png



La Macarena es un municipio del departamento del Meta, Colombia, con reservas naturales como la Sierra de la Macarena. Se encuentra a 225 km de Villavicencio capital del departamento (Alcaldía de la Macarena, s.f.). La dirección de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena es: Carrera 2 N° 3-6 Inspección San Juan de Lozada, La Macarena – Meta; el correo electrónico es: lozadacol@hotmail.com.

			<p>Principio 3: Participación del personal</p>	<p>2. ¿La dirección participa activamente con el ¿Cumplimiento de los elementos del SGC?</p> <p>3. ¿Se estableció una visión de calidad y se tiene conocimiento de la misma en la institución?</p> <p>4. ¿La dirección revisa el SGC con cierta periodicidad?</p> <p>5. ¿Se encuentran establecidos los objetivos y metas respecto de mejoramiento de la prestación de servicios educativos y el SGC?</p> <p>6. ¿Existe promoción de la cultura organizacional?</p> <p>7. ¿El ambiente laboral es idóneo para el desarrollo de las actividades laborales?</p> <p>8. ¿La dirección promueve el desarrollo profesional y personal de los funcionarios?</p> <p>9. ¿El liderazgo es tema de interés en la institución?</p> <p>1. ¿Existen proceso claro para la selección y contratación del personal?</p> <p>2. ¿Las funciones y responsabilidades de los funcionarios están claramente definidas, al igual que su nivel de responsabilidad?</p> <p>3. ¿Existe información documentada de los funcionarios?</p>
--	--	--	--	--

			<p>Principio 4: Enfoque basado en procesos</p>	<p>4. ¿Se realiza evaluación al desempeño del personal?</p> <p>5. ¿Se conocen las necesidades de formación y capacitación del personal?</p> <p>6. ¿Existen programas de capacitación acordes a las necesidades de la empresa y funcionarios?</p> <p>7. ¿La institución cuenta con programas que permitan el reconocimiento o una especie de estímulo para los funcionarios con lo cual se estimule su rendimiento y se premie su esfuerzo?</p> <p>8. ¿Cómo se disminuye la rotación de personal en la institución?</p> <p>9. ¿Se realizan círculos de calidad?</p> <p>1. ¿Existen procesos estratégicos, principales y soporte?</p> <p>2. ¿Los procesos se encuentran caracterizados?</p> <p>3. ¿Las actividades más representativas se encuentran definidas?</p> <p>4. ¿Las rutas críticas se encuentran debidamente identificadas?</p> <p>5. ¿Se realiza mejoramiento a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución?</p>
--	--	--	--	--

			<p>Principio 5: Mejora</p>	<p>6. ¿El personal participa activamente en la elaboración de los procesos y procedimientos?</p> <p>1. ¿Se conoce plenamente la metodología PHVA?</p> <p>2. ¿El enfoque global de la institución es coherente con la mejora continua?</p> <p>3. ¿Se encuentran establecidas metas acordes a las necesidades de la institución y comunidad educativa?</p> <p>4. ¿Cuál herramienta de mejora continua aplican en la institución?</p> <p>5. ¿Se promueve la innovación?</p>
			<p>Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión</p>	<p>1. ¿Se realizan análisis a la información recolectada antes de tomar decisiones?</p> <p>2. ¿La Institución Educativa cuenta con una herramienta de mejora continua?</p> <p>3. ¿Se analizan los resultados de: ¿informes de auditoría, indicadores de gestión, inspecciones de calidad, resultados de seguimiento y medición, gestión de riesgos para la toma de decisiones?</p>
			<p>Principio 7: Gestión de las Relaciones</p>	<p>1. ¿Se cumple con los tiempos de pago y condiciones establecidas con los proveedores, colaboradores de la institución?</p> <p>2. ¿Se conocen las partes interesadas?</p> <p>3. ¿Se realizan actividades conjuntas para el mejoramiento</p>

				<p>continuo de la calidad?</p> <p>4. ¿Las partes interesadas se encuentran plenamente definidas?</p>
<p>Diagnosticar la situacional actual respecto a la aplicación de la norma ISO 9001:2015 mediante una matriz DOFA a la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en la Macarena – Meta</p>	<p>MATRIZ DOFA</p>	<p>DEBILIDADES OPORTUNIDADES FORTALEZAS AMENAZAS</p>	<p>Se analizan aspectos internos y externos de la Institución Educativa, tanto internos como externos</p>	<p>¿Cuáles aspectos son el fuerte de la Institución Educativa? ¿Cuáles son los aspectos por mejorar de la Institución Educativa? ¿Cuáles son los aspectos a los cuales puede acceder la Institución Educativa de su entorno? ¿Cuáles son los aspectos del entorno pueden afectar negativamente la Institución Educativa?</p>

<p>Proponer lineamientos fundamentados en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 que permita mejorar los procesos administrativos, pedagógicos de la Institución Educativa.</p>	<p>En consideración a las respuestas obtenidas de los objetivos anteriores se construyen los lineamientos de aplicación de la Norma ISO 9001:2015</p>
--	---

5. Metodología de la Investigación

Para la realización de la presente investigación, se toma como base los aspectos teóricos y conceptuales vistos anteriormente, con el objetivo implementar los principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 como herramienta de orientación a la eficacia de la excelencia en la IE Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta.

5.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo es descriptivo de campo no experimental, por cuanto se describen aquellos factores que directa o indirectamente están relacionadas con los principios de gestión de la norma ISO:9001:2008 y se estudia determinada situación problema en los componentes: pedagógicos - didácticos, comunitarios, administrativos e institucionales, se basa principalmente en la observación, encuestas y revisión documental, con lo cual se puede presentar más acertadamente las respuestas a los interrogantes que se desean saber sobre la situación problemática objeto de estudio, (Mirón et al., 2010). Con lo cual se deducen ambientes y circunstancias detectadas en la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena - Meta.

5.2 Método

El método de investigación del presente estudio corresponde al cuantitativo, por cuanto permite comparar datos numéricos, permite medir y estimar magnitudes de una problemática; dicho método corresponde a un conjunto de procesos de manera secuencial y probatoria, sin eludir paso alguno, toda vez que una fase o etapa precede a la anterior; iniciando con la idea, luego planteando el problema, seguidamente realizando una revisión de la literatura, prever el alcance del estudio, reporte de resultados, análisis de datos, recolección de datos y definición y selección de la muestra. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014)

Dentro de las características del enfoque cuantitativo, se aprecian: planteamientos debidamente acotados, medición de problemáticas, uso de estadísticas, prueba las hipótesis y la teoría; con lo cual permite obtener resultados que cercanos a la realidad o precisos, prediciendo determinadas situaciones que pueden ocurrir o presentarse.

En relación a los instrumentos para recolectar información, se diseñó un instrumento de recolección de información principal (encuesta), la cual se aplica a docentes y directivos; después se descende a recolectar la información, para ser procesada y analizar los datos obtenidos con dicho instrumento de recolección (Mirón et al., 2010).

Así mismo, durante la investigación se observan las situaciones o factores que inciden en la Institución Educativa, con lo cual se conoce la realidad de la entidad, y luego se analiza el estado que esta la institución educativa para la implementación de los principios de gestión de la ISO 9001:2015.

5.3. Población

La Institución Educativa Héctor Iván Hernández de La Macarena - Meta, consta de las siguientes sedes: Caño limón, Girasoles, Las Americas, Marimbas Dos, La Victoria, Central Caño Gringo, Aguas Claras, Azucenas, Bocanas Caño Gringo, La Unión Dos, Brisas del Gringo, Puerto Losada Primaria y Secundaria, La Unión Macarena, Palomas y Villa del Río.

La población objeto de estudio es de 30 personas: veintisiete (27) docentes, dos directivos y un administrativo, de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena - Meta.

5.4 Muestra estimada

Como la población encuestada es de 30 personas, se consideró la muestra igual a la población, aplicando la encuesta a veintisiete (27) docentes, dos (2) funcionarios del área pedagógica y una (1) secretaria.

5.5 Instrumentos de Recolección de datos

Los instrumentos que permiten obtener datos respecto al tema objeto de estudio, con los cuales se darán las pautas para la viabilidad del presente estudio son:

- Encuesta: Aplicada a los docentes y directivos docentes la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena - Meta. De acuerdo a lo anterior, como fuente de recolección de información directa, se diseña una encuesta con preguntas fundamentadas en los 7 principios de calidad de la Norma ISO 9001:2015, como son: 1. Contexto de la organización, en éste principio se plantaron 7 preguntas; 2. Liderazgo, con 9 cuestionamientos; 3. Participación del personal, 9 preguntas; 4. Enfoque basado en procesos, 6 cuestionamientos 5. Mejora, con 5 preguntas, 6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, 3 preguntas; y 7. La gestión de las relaciones, con 4 preguntas. Dichas preguntas o cuestionamientos relacionados a cada uno del principio de calidad que las encabezan, con opciones de respuesta: si y no; así mismo, algunas de ellas con descripción, con lo cual se aclara la respuesta dada.

- Revisión documental: con esta técnica se rastrea, ubica, inventaría, selecciona y consulta las fuentes y los documentos que se utilizan como materia prima en una investigación (Pereira, 2014). Con lo cual se puede obtener un estudio a la implementación de los principios de gestión de la Norma ISO 9001:2015 como herramienta de orientación a la eficacia de la excelencia en la institución educativa.

- Observación directa: este proceso se hace de forma analítica y objetiva, a cada uno de los componentes (pedagógicos, comunitarios, administrativos e institucionales), a fin de detectar las falencias presentes en los mismos y así lograr una adecuada implementación de los principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 en la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena - Meta.

5.6 Obtención de la Información

En la obtención de los datos, es indispensable realizar una revisión documental minuciosa, observaciones objetivas y detalladas, así mismo, indagar aquellos aspectos que son poco visibles para obtener información real y confiable, con la cual se desarrolla un estudio en la implementación de los principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 en la institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta; por lo anterior, para el presente trabajo investigativo se tendrán como tales las siguientes fuentes de recolección de información:

5.6.1 Fuentes Primarias

Bounocore (como se citó en Wigodski, 2010) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano...” (p.229). (Wigodski, 2010)

Por lo anterior, se aplica una encuesta previamente diseñada la cual va dirigida a 30 docentes y directivos docentes de la institución educativa objeto de estudio; igualmente se observan aquellas situaciones propias de la institución, con lo cual se busca recolectar información que permita el logro del objetivo del presente estudio.

5.6.2 Fuentes secundarias

Bounocore (como se citó en Wigodski, 2010) las define como aquellas que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados...” (p.229).

Se tiene en cuenta archivos y documentos de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena – Meta, como son: el PEI 2019, pacto de convivencia 2020, Sistema Institucional de Evaluación, bases de datos, entre otros. Así

mismo se tendrán en cuenta datos externos a la institución educativa investigada como son: Norma ISO 9001:2015, principios de la gestión de la: Norma ISO 9001:2015, y los demás que se evidencian en las citas y referencias del presente documento.

6. Resultados

6.1 Para el primer objetivo específico, identificar los principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 que deben ser asumidos por las instituciones educativas de La Macarena – Meta, se estableció lo siguiente

El ser humano desde el principio de los tiempos se ha preocupado por mejorar día a día los procesos y procedimientos que desarrolla en cada uno de los ámbitos en que se desenvuelve, han sido bastantes los cambios que se han producido para que hoy disfrutemos de avances tecnológicos que minimizan tiempos, esfuerzo, ahorro de materia prima, obtención de mano de obra calificada, procesos estandarizados, disminución de trayectorias para mejorar el transporte, mitigación y/o disminución de los riesgos, entre otros; así mismo, son diversos los autores que han aportado para que gocemos de beneficios que nos permiten vivir mejor, no solo a nivel individual, sino grupal o familiar.

Una de las herramientas que han permitido la mejora continua es la norma NTC ISO, creada por ISO (International Standardization Organization), entidad creada en 1947 con sede en Ginebra, de carácter internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo, ésta basa su esencia en los requisitos para un adecuado Sistema de Gestión de Calidad – SGC, utilizada en la aplicación interna de determinada empresa u organización, independientemente que ofrezca productos o servicios, sin importar si es de carácter público o privada; la finalidad de la norma es orientar, coordinar, simplificar y unificar los procesos para mejorar los resultados, costos y eficiencia, en pro de satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.

Los 7 principios de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2015

Es de aclarar que los principios que trata la Norma ISO 9001:2015 son inquebrantables, los cuales permiten conocer la base en que se desarrolló la norma y así entenderla.

1. Enfoque al cliente: es uno de los primordiales principios de la Norma Iso 9001:2015, hace referencia al cumplimiento y en lo posible la superación de las expectativas del cliente interno

y externo, para lo cual es importante conocer sus necesidades, generando fidelización y aumentando la credibilidad, con lo cual se accede a nuevos clientes gracias a la buena reputación (Solution QHSE, 2017).

La comunicación efectiva, el conocimiento de las necesidades reales de los clientes, el establecimiento de objetivos que permitan el mejoramiento de la organización, la medición y seguimiento de la satisfacción del cliente tanto interno como externo, la gestión de las quejas o insatisfacciones del cliente, la capacidad de innovación y por último, pero de igual importancia es saber si se cuenta con los recursos para cumplir con los requisitos del cliente, o si se posee un plan de contingencia o emergencia con lo cual la empresa pueda dar soluciones asertivas al cliente; son acciones que toda empresa u organización debe analizar y poner en marcha lo más pronto posible de acuerdo a sus capacidades en pro del mejoramiento continuo de la calidad.

2. Liderazgo: el compromiso del Gerente General o quien lidere la empresa u organización es uno de los requisitos que se debe cumplir para acceder a certificación en calidad, no es opcional. En breves palabras el Gerente – líder o quien haga sus veces, debe ser el principal responsable de la obtención de la certificación en calidad, para lo cual debe trabajar con herramientas como: los 5 por qué?, es importante que participe activamente en cada una de las acciones que se lleven a cabo durante el proceso de obtención de la calidad, independientemente de sus funciones y responsabilidades propias del cargo, hacer énfasis en la cultura organizacional de la empresa, procurar un clima organizacional que permita la optimización de los recursos. Se debe evidenciar el compromiso de la gerencia mediante el Sistema de Gestión de Calidad, obteniendo los recursos y facilitando los medios para que el proceso de la obtención de la certificación en calidad sea lo más cansillo y ágil posible, donde el crecimiento de la empresa se produzca de forma ordenada y gradual, siempre en pro del mejoramiento continuo de la calidad.
3. Participación del personal: teniendo en cuenta que toda empresa u organización la conforman todas y cada una de las personas que laboran en ella, se requiere contar de personal

empoderado, profesional, comprometido, en busca siempre de la obtención de productos y/o servicios de alta calidad, innovadores, que generen grandes impactos en el cliente, que exalten el nombre de la empresa para la cual trabaja. El personal debe crecer con la organización, es decir, a nivel personal, profesional, laboral deben ser cada día mejor, dar lo máximo, hacer parte de los procesos de calidad y demás que emprenda la empresa, para disminuir el cambio de personal, toda vez que se estará fidelizando el cliente interno. Es importante llevar a cabo programas de formación y/o capacitación donde participen activamente los trabajadores, crear mecanismos donde se reconozca el esfuerzo del funcionario y se haga promoción al tema de alcanzar siempre la calidad e innovación.

4. Enfoque basado en procesos: definir procesos estratégicos, de soporte, identificar actividades de valor y rutas críticas, evitar duplicidad en actividades, para gestionar procesos, con lo cual se reducen costos toda vez que se minimizan los errores o fallas, se reducen los tiempos en el logro de productos y/o servicios, se establecen oportunidades de mejora. Se deben estandarizar los procesos (para poder reproducirlos a gran escala en caso de ser necesario, manteniendo la calidad por estar mapeado), para que la empresa o entidad mantenga la calidad y se produzca el mejoramiento continuo.
5. Mejora: PHVA ciclo de Deming, innovar y mejorar, pero de forma real, teniendo en cuenta los recursos con que cuenta la empresa y los objetivos que se desean alcanzar. Analizar el entorno para establecer las metas reales, aprendiendo de las fallas y errores o vivencias de terceros. Para lograr eficiencia y eficacia en procesos y procedimiento, siempre innovando. El ciclo PHVA abre las puertas a nuevas alternativas de mejoramiento empresarial, brindando soluciones para ser día a día más competitivos, mejorar la calidad, reducir costos, aumentar productividad, manejar precios adecuados, ser participativos en el mercado; en resumen, la implementación de ésta estrategia permite el mejoramiento continuo de la calidad y el logro de los objetivos estratégicos.
6. Toma de decisiones basado en evidencias. Es importante conocer la situación real y objetiva por la cual está pasando la empresa o entidad (diagnóstico), para tomar decisiones que den

soluciones asertivas y establecer acciones que permitan el logro de las metas u objetivos empresariales. Para ello es importante consultar resultados auditorías, seguimiento y medición, gestión de riesgo, entre otros.

7. Gestión de las relaciones: es importante identificar los grupos de interés hacia los cuales la empresa enfoca sus esfuerzos, por ejemplo: proveedores, trabajadores, la comunicación y medios para la misma debe ser adecuado, se deben optimizar costos y recursos, es importante, crear mecanismos que permitan a la empresa conservar el personal destacado, los proveedores claves y demás para evitar diversas pérdidas que se pueden presentar una vez se carezca de los mismos (Cemiot Internacional, 2015).

Una vez vistos los 7 principios de la Norma ISO 9001:2015, es importante conocer los beneficios que los mismos le pueden aportar las instituciones educativas, los cuales son:

Mejora de la imagen y status de la Institución Educativa

Promoción de la organización de la gestión interna

Incremento de la confianza de las familias en el centro

Conocimiento de las necesidades y expectativas de las familias

Sistematización de actividades y responsabilidades necesarias para alcanzar un resultado óptimo.

Otros de los beneficios que trae la norma ISO a empresas u organizaciones, para el caso que nos ocupa las Instituciones Educativas, son:

- Monitoreo procesos que se llevan a cabo en la IE a fin de garantizar su efectividad y mejora.

- Documentar apropiadamente la gestión, de procesos, procedimientos y toda actuación que lo amerite.

- Satisfacer las necesidades y requerimientos de los integrantes de la comunidad educativa en General, se trata de brindar servicios educativos más allá de sus expectativas.

- Mejorar los procesos operacionales, por ende, de la calidad continuamente, mediante la autoevaluación.
- Reducir al máximo fallas e inconvenientes de la prestación de servicios a través del monitoreo y ajustes a situaciones negativas que se presenten.

6.2 Para el segundo objetivo específico, diagnosticar la situación actual de la Institución Educativa Héctor Iván. Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en la Macarena – Meta, respecto a la norma ISO 9001:2015, se estableció una matriz DOFA considerando los siguientes criterios

El comportamiento y la convivencia de la población estudiantil y en general, produce impacto en situaciones conflictivas (agresiones verbales y físicas) en cuanto al trato entre estudiantes, dificultad de convivencia familiar, inestabilidad emocional, generando alteraciones de conducta. Anexo a esto están los problemas generales en el medio en que se desenvuelven: desempleo, desintegración familiar, limitada participación de los padres en el proceso de formación de los hijos, uso inadecuado del tiempo libre, trabajo infantil, deficientes áreas recreativas y deportivas. Sin dejar de lado la problemática del conflicto, de zona compartida y orden público que se vive en la región que conlleva a la desintegración social y familiar (IE. Hector Iván Hernández, 2018, pág. PEI).

Situación legal existente

Los predios de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández sede principal y las demás en estos momentos están en proceso de legalización por parte del departamento del Meta, por la dificultad que existe en la figura territorial de la zona compartida entre los departamentos del Meta y el Caquetá (IE. Hector Iván Hernández, 2018).

Contexto Interno

La población que atiende la Institución en la sede principal y sus demás sedes se caracteriza principalmente por ser flotante y pertenecer al estrato 1, pues la mayoría de padres derivan del sustento familiar de ocupaciones temporales y variadas de ahí, que en la institución ocurren muchas transferencias a nivel de matrículas. El nivel escolar que caracteriza la comunidad es primaria y básica secundaria, y un mínimo alcanza nivel profesional (IE. Hector Iván Hernández, 2018).

La institución cuenta con un número de 509 estudiantes de matriculados en la sede principal y repartida en las 14 sedes anexas.

La planta de personal de la institución se caracteriza por docentes vinculados con nombramiento provisional (36) y propiedad (2). Los títulos, Normalistas superiores 17, 16 licenciados, Especialistas 3, profesionales universitarios.

Los planes de estudio en la institución están organizados por áreas tanto para el nivel de básica primaria como para básica secundaria en coherencia con las disposiciones del Ministerio de Educación Nacional. También con la necesidad del contexto.

Contexto Externo

La Institución Educativa Héctor Iván Hernández está ubicada en zona compartida entre los departamentos de Meta y Caquetá, a 57 Km de la cabecera municipal de San Vicente del Caguán al norte del departamento del Caquetá y a 115 Km de la cabecera municipal del municipio de La Macarena al sur del departamento del Meta. La sede principal está ubicada en un terreno de extensión de 3150 metros cuadrados en el centro poblado de San Juan de Losada. En la actualidad tiene 14 sedes anexas (IE. Hector Iván Hernández, 2018).

Datos históricos: la institución en la actualidad tiene 23 años de estar prestando servicios educativos a la comunidad, inicio con la sede principal y ha crecido a lo largo de los años con las sedes que se anexan y el aumento de la población en la región.

Reconocidos por contar con una planta de docentes competentes y profesionales muestra de esto son los buenos resultados obtenidos en las diferentes pruebas externas realizadas. (Pruebas ICFES, pruebas saber grados tercero, quinto y noveno).

Contexto Social

El contexto social de la institución educativa y sus demás sedes se caracteriza por que su subsistencia está basada en ganadería, agricultura, explotación petrolera, el cultivo de especies menores, la producción de los derivados de la leche (IE. Hector Iván Hernández, 2018).

Las familias se conforman en su mayoría por núcleos familiares tradicionales, unas minorías se conforman por madres y algunos padres cabeza de familia y otras compuestas por un grado de consanguinidad.

El nivel académico de la población ha mejorado debido, a que actualmente se están dando programas que generan interés con el Sena, MEN y SEDMETA (cursos de inglés, y las TIC) motivándolos a la superación. Los grupos familiares tradicionales buscan acomodarse laboralmente tratando de mejorar sus condiciones de vida, este hecho favorece la condición económica social de nuestra comunidad, pero desfavorece el cumplimiento y responsabilidad de los deberes que deben asumir los padres de familia en la formación de sus hijos e hijas (IE. Hector Iván Hernández, 2018).

Principios Institucionales

La comunidad educativa Héctor Iván Hernández, representada en los órganos del Gobierno Escolar y en la estructura organizacional, ha establecido seis principios sobre los cuales cimentamos: Padres, Estudiantes, Ex alumnos, Directivos, Maestros, Administrativos y Personal

de apoyo (IE. Hector Iván Hernández, 2018). En ése sentido los principios son: ético – moral, trascendencia, científico, ecológico y lúdico – deportivo.

Política de Calidad

Nuestro compromiso como institución es socializar y garantizar una educación de calidad desde la integridad en el marco de formación por competencias y en el aprendizaje significativo, desarrollando saberes a partir de los estándares de calidad dados por el Ministerio de Educación Nacional y en las asignaturas establecidas en el plan de estudios Institucional, se evalúa a través de la auto-evaluación, coe-evaluación y hetero-evaluación. Nuestra propuesta pedagógica permite fortalecer procesos de educación integral para los jóvenes bachilleres técnicos en diferentes modalidades, especialmente manejo empresarial de las fincas, resultado de la aplicación de pedagogías con énfasis en competencias laborales y ciudadanas para que el educando construya microempresas para el bienestar social.

Objetivos de Calidad

Fortalecer las acciones de control en la implementación de los criterios establecidos, dentro del camino hacia la búsqueda de la excelencia.

Objetivos específicos

1. Fortalecer el proceso de divulgación de los cambios realizados a procesos y procedimientos establecidos en la gestión institucional.
2. Dar permanente actualización a la documentación del sistema de excelencia en calidad.
3. Capacitar a todos los grupos de interés en los conceptos básicos que involucra el modelo de excelencia.
4. Apoyar la implementación de los cambios establecidos como parte del proceso de auto evaluación institucional.

Existe el perfil de: Docentes, Estudiantes, Personal administrativo, Pero no se tiene en cuenta a proveedores

Existe seguimiento al desempeño académico

Implementación.

- Liderazgo y apoyo de la alta dirección
- Definir alcance
- Mapa procesos
- Indicadores
- Política de calidad
- Organigrama

Auditoría interna y auditoría certificación

Revisión gerencial.

Ya habiendo visto a grandes rasgos los aspectos que intervienen en la Institución Educativa objeto de investigación, se lleva a cabo un diagnóstico a la Institución Educativa Héctor Iván Hernández haciendo uso de la matriz DOFA; ello de acuerdo al 6° principio “Toma de decisiones basado en evidencias” de que trata la norma ISO 9001:2015, para lo cual se aplica una encuesta para recolectar información con la cual se logre permite conocer la situación actual en que se encuentra el ente objeto de estudio.

Tabla 1.

Análisis DOFA de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández.

POSITIVOS	NEGATIVOS
Para alcanzar el objetivo	Para alcanzar el objetivo

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ORIGEN INTERNO (Atributos de la empresa)	<ul style="list-style-type: none"> • Rector que busca el mejoramiento continuo de la calidad. • Buenas relaciones con nuestros clientes. • Institución cuenta con principios institucionales debidamente definidos y aprehendidos por la comunidad educativa • Docentes competentes y profesionales • Buenos resultados obtenidos en las Pruebas ICFES, pruebas saber grados tercero, quinto y noveno. • Subsistencia está basada en ganadería, agricultura, explotación petrolera, el cultivo de especies menores, la producción de los derivados de la leche. • La formación por competencias y aprendizaje significativo, desarrollando saberes en los educandos a partir de los estándares de calidad del MEN • Posee política, objetivos de calidad y otros aspectos encaminados al mejoramiento continuo de la calidad de la educación • Posee planes de estudio por áreas y grados en coherencia con lo dispuesto en el MEN y necesidades del contexto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de liderazgo y reconocimiento para el trabajo en equipo. • No existe medición de rendimiento del talento humano. • Falta motivación e implementación de estrategias para aumentar el rendimiento de los trabajadores. • Bajo rendimiento en la puesta en marcha por no contar con procesos estandarizados (manuales). • Los terrenos donde se encuentra construida la IE se encuentra en proceso de legalización por parte del departamento del Meta • La comunidad educativa la componen población flotante de estrato 1 • Actividad económica de los padres de familia, en su mayoría desarrollan ocupaciones temporales y variadas de ahí, que en la institución ocurren muchas transferencias a nivel de matrículas. • El nivel escolar que caracteriza la comunidad es en su mayoría primaria y básica secundaria, y un mínimo alcanza nivel profesional. • Los docentes y directivos docentes son contratados provisionalmente
ORIGEN EXTERNO (Atributos del ambiente)	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento constante en construcciones. • Programas que generen interés con el SENA, MEN y SEDMETA (cursos de inglés, y las TIC). • Mediante un diagnóstico conocer la situación real de la institución • Actualización y mejora de los procesos, procedimientos, proyectos y demás • Ampliación de cobertura • Aumento del uso de la tecnología • Crear programas de incentivos para funcionarios • Mejorar clima organizacional • Optar por mejores técnicas de aprendizaje – enseñanza • Trabajo articulado entre las diferentes áreas para procesos de acreditación. • Capacitar al personal para mejorar la prestación del servicio educativo • Fidelizar al cliente interno y externo • Estandarizar procesos institucionales 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia con mayor tecnología. • Competencia con personal mejor capacitado. • Sistemas de contratación de instituciones que brinden mejores oportunidades y garantías al personal • Crisis a causa de cambios por normatividad o exigencias del MEN • Aumento de trabajo en todas las dependencia por cumplimiento de objetivos • Incremento de costos • Incumplimiento de responsabilidades de los padres de familias frente a la formación de sus hijos e hijas • Insatisfacción de la comunidad educativa por prestación de los servicios educativos con baja calidad • Cambio constante de personal por fines políticos • Conflicto armado dificulta llegada de nuevo personal • Daño en vías impide transporte de funcionarios y proveedores

Fuentes: autora, 2019.

Nota. Como se pudo apreciar en la matriz DOFA, dentro de los factores positivos internos o fortalezas de la Institución Educativa, se encuentran como relevantes: Institución cuenta con

principios institucionales debidamente definidos y aprehendidos por la comunidad educativa, docentes competentes y profesionales, la formación por competencias y aprendizaje significativo, desarrollando saberes en los educandos a partir de los estándares de calidad del MEN y posee política, objetivos de calidad y otros aspectos encaminados al mejoramiento continuo de la calidad de la educación; en relación a los aspectos negativos internos o debilidades; dentro de las más representativas se pueden apreciar: falta de liderazgo y reconocimiento para el trabajo en equipo, no existe medición de rendimiento del talento humano, falta motivación e implementación de estrategias para aumentar el rendimiento de los trabajadores y bajo rendimiento en la puesta en marcha por no contar con procesos estandarizados (manuales).

En cuanto a los aspectos externos, tanto positivos se encontró las siguientes oportunidades: crear programas de incentivos para funcionarios, trabajo articulado entre las diferentes áreas para procesos de acreditación, capacitar al personal para mejorar la prestación del servicio educativo y estandarizar procesos institucionales; y como amenazas se destacan: sistemas de contratación de instituciones que brinden mejores oportunidades y garantías al personal, crisis a causa de cambios por normatividad o exigencias del MEN, cambio constante de personal por fines políticos, conflicto armado dificulta llegada de nuevo personal y daño en vías impide transporte de funcionarios y proveedores.

A grandes rasgos, se aprecia que la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en la Macarena – Meta, hoy en día no cuenta con un sistema de gestión que le permita ser más competente, tampoco existe un enfoque sistémico; se carece de liderazgo, no son eficientes los procesos debido a que no están estandarizados, no hay adecuado manejo de documentación o control documental, no hay satisfacción, por ende no hay mejora continua, ni planes de acción para el logro del mejoramiento de la calidad en la educación.

6.3 Para el objetivo específico número tres, construir los lineamientos fundamentados en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 que permita mejorar los procesos administrativos, pedagógicos de la Institución Educativa

Teniendo en cuenta que la construcción de los lineamientos se fundamenta en los 7 principios de gestión de la calidad, es importante inicialmente con fundamento en la Norma ISO 9001:2015 mostrar que se busca con cada uno de ellos, así:

Principio 1. Enfoque al cliente. Con éste principio se hace énfasis en que toda organización depende de sus clientes, tanto internos como externos, en éste sentido es de vital importancia que la empresa comprenda y supla las necesidades no solo actuales, sino futuras de sus clientes, esforzándose por suplir sus expectativas. Por ello se debe emprender acciones para dar cumplimiento a dicho principio, mediante:

- Investigación y comprensión de las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Vincular los objetivos organizacionales a suplir las necesidades y expectativas de los clientes
- Constante retroalimentación de las necesidades de los clientes y características de los servicios a proveer
- Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables
- Manejo adecuado de las no conformidades
- Comunicación continua de las necesidades y expectativas de los clientes a toda la organización
- Hacer medición de la satisfacción del cliente y tomar acciones pertinentes al caso
- Mantener las relaciones con los clientes de forma sistemática
- Satisfacer las necesidades del cliente de forma equilibrada con cada una de las partes interesadas de las Instituciones Educativas
- Ubicar el cliente al inicio y al fin de la cadena de valor

Principio 2: Liderazgo. Ser líder implica el establecimiento de la unidad de propósito y orientación de una organización, en éste caso una Institución Educativa, por ello tienen la responsabilidad de mantener un clima organizacional adecuado para el logro de los objetivos organizacionales. Por lo anterior y con fundamento en el Norma ISO 9001:2015, es importante tener en cuenta las siguientes acciones:

- Dar ejemplo de compromiso con la Institución
- Tener en cuenta las necesidades que presentan las artes interesadas
- Visualizar a futuro la organización y establecer objetivos y metas claros, medibles y alcanzables
- Crear y mantener valores y modelos éticos para cada uno de los niveles jerárquicos de la institución
- Generar confianza para reducir temores
- Proporcionar al personal todos y cada uno de los recursos necesarios para llevar a cabo acciones de mejora
- Dar libertad de acción a los trabajadores o funcionarios estableciendo responsabilidades
- Reconocer las acciones que mejoren la calidad en cualquier proceso dentro de la institución, inspirándolos y alentándolos a continuar con el mejoramiento continuo

Principio 3: Participación del personal. Partiendo del hecho que el personal es la esencia de las Instituciones y que de su compromiso y habilidades depende grandemente el éxito de la misma. Se hace necesario que el personal cumpla con las acciones descritas a continuación:

- Mejorar su competencia, conocimientos y ampliar su experiencia en relación preferiblemente al rol que desempeñan en una Institución
- Conozcan la importancia que tiene su trabajo para con la institución
- Sepan claramente cuáles son sus límites o restricciones de acuerdo al cargo desempeñado
- Apersonarse de la resolución de problemas y posibles soluciones

- Autoevalúen su desempeño respecto a sus metas y objetivos personales, profesionales o laborales
- Compartir experiencias y conocimientos con los demás para mejorar procesos
- Comentar de forma asertiva problemas y asuntos propios de la institución

Principio 4: Enfoque basado en procesos. Las actividades deben ser gestionadas mediante un proceso, en pro de obtener resultados estandarizados y metas efectivas. Por ello se deben llevar a cabo las siguientes tareas:

- Definir sistemáticamente las actividades dentro de un proceso claramente documentado
- Establecimiento de responsabilidades sobre actividades
- Analizar y medir las actividades claves
- Conocer las interfaces de las actividades tanto interna como externamente
- Identificar recursos, métodos y materiales con los cuales se pueden desarrollar de manera idónea las actividades
- Analizar los riesgos, consecuencias y los impactos que tiene toda actividad en relación a las partes interesadas.
- Conocer los procesos que se llevan a cabo en una institución y su interrelación, así como su estructura
- Conocer la capacidad de la organización en relación a procesos y sus restricciones
- Implementar normatividad en toda acción que se lleve a cabo
- Establecer y definir metas para cada actividad
- Medir y evaluar procesos y procedimientos
- En lo posible documentar las actividades en procesos y procedimientos
- Dar cumplimiento a los estándares de la prestación de cada servicio

Principio 5: Mejora. La institución debe enfatizar y centrar sus esfuerzos en la mejora continua, convirtiéndola en un objetivo permanente y para todos los componentes y áreas de la misma. Para ello debe:

- Hacer uso del enfoque por procesos y basados en el análisis del riesgo
- Capacitar permanente al personal de todas las áreas en relación al tema de calidad, métodos y herramientas usadas para el logro de la mejora continua
- Convertir en objetivo principal la mejora de los servicios, procesos y sistemas en la institución
- Establecer metas y medias para guiar y trazar la mejora al personal
- Reconocer y socializar acciones de mejora logradas

Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Toda decisión que se tome debe ser previamente analizada haciendo uso de datos e información obtenida mediante fuentes confiables, en pro de que la misma sea eficaz, para ello es conveniente llevar a cabo lo siguiente:

- Obtener datos e información suficiente, exacta y confiable
- Dar accesibilidad a los datos e información encontrada para quienes lo requieran
- Analizar información mediante métodos válidos y herramientas estadísticas
- Medir y controlar actividades para evitar el caos
- Tomar decisiones y acciones luego de haber analizado datos, y teniendo en cuenta la experiencia e intuición

Principio 7: Gestión de las Relaciones. Teniendo en cuenta que las partes interesadas de la organización influyen en la misma, la institución debe gestionar adecuadamente las relaciones en pro de aumentar la capacidad de las partes interesadas optimizando su desempeño. Es por ello que se debe:

- Contar con relaciones con ganancias equilibradas a corto plazo
- Definir políticas de proveedores por parte de la alta dirección
- Contar con proveedores que suministren productos de buena calidad y tengan en cuenta las necesidades y expectativas
- Formar equipo de expertos y recursos con las partes interesadas

- Identificar y seleccionar los proveedores
- Establecer criterios de selección y evaluación de los proveedores
- Establecer comunicación abierta y clara con los proveedores y partes interesadas
- Compartir información y planes a futuro con las partes interesadas que intervengan en los mismos
- Establecer actividades entre las partes interesadas en pro del desarrollo y mejora de la institución
- Reconocer y socializar acciones de mejora logradas por los proveedores

Ya habiendo dado un vistazo a lo que son los principios de calidad, a continuación, se mostrarán los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los docentes y directivos docentes:

Tabla 2.

Principio 1. Enfoque al cliente.

Principio 1. Enfoque al cliente.

Preguntas	Valoración	
	Si	No
1. ¿La comunicación es efectiva con los clientes (internos - externos)?	14	2
2. ¿Se da cumplimiento a los requisitos exigidos por los clientes en sus productos y servicios?	11	5
3. ¿Se encuentran planteados los objetivos para el logro del mejoramiento de la calidad y cumplimiento de las expectativas de los clientes?	11	5
4. ¿Se mide y hace seguimiento a la satisfacción de los clientes internos y externos?	12	4
5. ¿Las quejas, reclamos, sugerencias y demás afines se les da algún tipo de gestión?	10	6
6. ¿Se mejoran los productos y servicios teniendo en cuenta lo requerido por el cliente?	15	1
7. ¿Existen requisitos específicos para tomar acciones ante contingencias o emergencias?	11	5

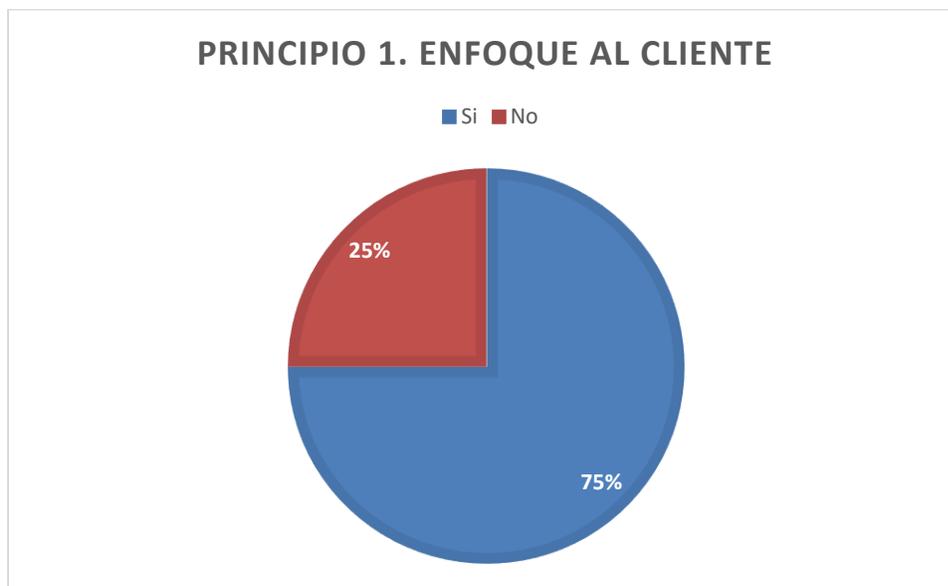
Total	84	28
-------	----	----

Fuente: elaboración propia, 2021

Nota. En la tabla anterior, se puede apreciar una serie de preguntas en relación al primer principio de calidad “El Enfoque al Cliente”, ante lo cual la mayoría de respuestas de los encuestados se inclinaron hacia la respuesta del Sí, con el 84%, por cuanto la Institución Educativa mediante diversas estrategias busca continuamente el mejoramiento continuo de la calidad de la educación. Sin embargo, el 28% reconocen que es necesario continuar mejorando los procesos educativos, en especial por los constantes cambios del contexto interno y externo.

Figura 1.

Principio 1. Enfoque al cliente.



Nota. En la anterior figura se puede ver claramente que el 75% de los encuestados menciona que la empresa Sí está dando cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015; sin embargo, el 25% indican que es necesario continuar desarrollando investigaciones que permitan día a día mejorar la calidad de la educación. Fuente: elaboración propia, 2021.

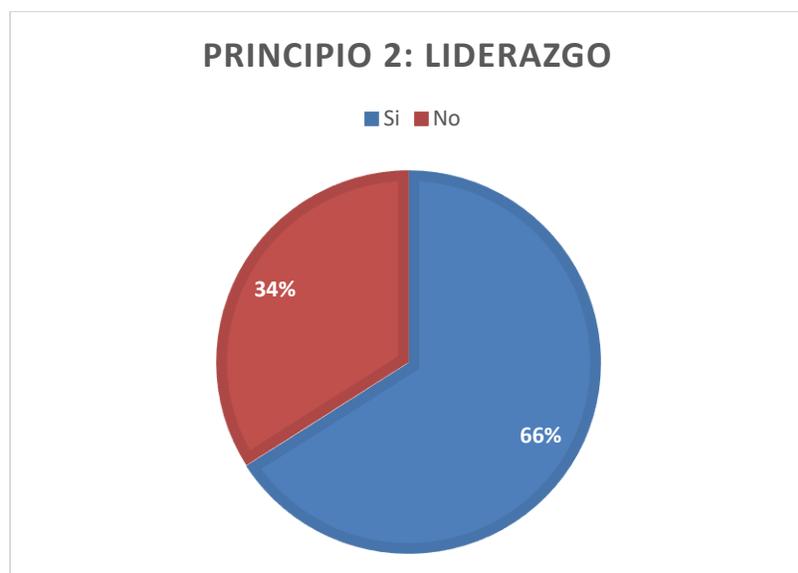
Tabla 3.*Principio 2. Liderazgo.*

Preguntas	Valoración	
	Si	No
1. ¿Existe compromiso de la Dirección con la política de calidad?	10	6
2. ¿La dirección participa activamente con el cumplimiento de los elementos del SGC?	9	7
3. ¿Se estableció una visión de calidad y se tiene conocimiento de la misma en la institución?	12	4
4. ¿La dirección revisa el SGC con cierta periodicidad?	11	5
5. ¿Se encuentran establecidos los objetivos y metas respecto de mejoramiento de la prestación de servicios educativos y el SGC?	12	4
6. ¿Existe promoción de la cultura organizacional?	12	4
7. ¿El ambiente laboral es idóneo para el desarrollo de las actividades laborales?	9	7
8. ¿La dirección promueve el desarrollo profesional y personal de los funcionarios?	9	7
9. ¿El liderazgo es tema de interés en la institución?	11	5
Total	95	49

Nota. En la tabla anterior, se puede apreciar una serie de preguntas en relación al segundo principio de calidad “Liderazgo”, ante lo cual la mayoría de respuestas dadas por la población objeto de estudio se inclinó hacia la columna del Si cumplimiento; toda vez que el rector de la Institución Educativa tiene gran autonomía en la toma de decisiones, siempre y cuando se rija por las leyes y normas, lo cual ha permitido que se lleven a cabo investigaciones para mejorar los procesos educativos. Fuente: elaboración propia, 2021.

Figura 2.

Principio 2. Liderazgo.



Nota. En la gráfica vista anteriormente se aprecia que el 68% de la población objeto de estudio indica que la IE sí da cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, en relación al principio del liderazgo; pero, el 34% indica que falta liderazgo, en especial en tiempos de pandemia donde se depende de las TIC para el desarrollo de procesos educativos. Fuente: elaboración propia, 2021.

Tabla 4.

Principio 3. Participación del personal.

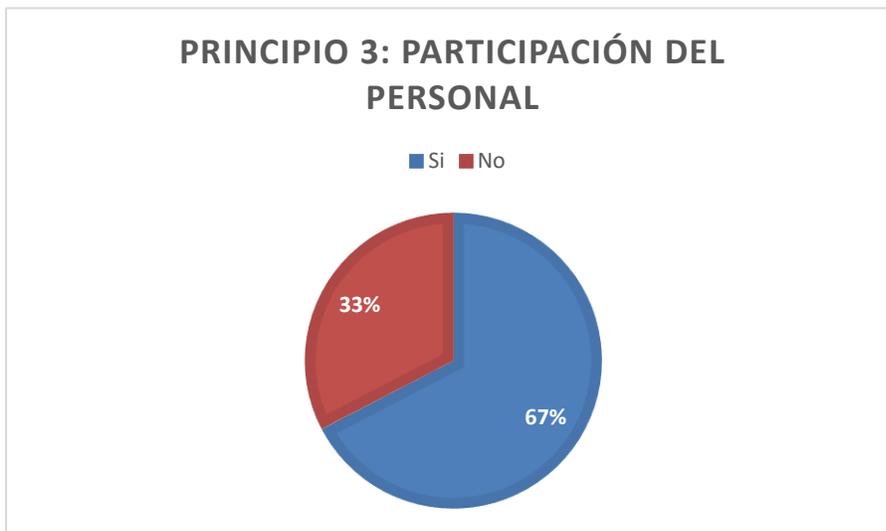
Preguntas	Valoración	
	Si	No
1. ¿Existen proceso claro para la selección y contratación del personal?	12	4
2. ¿Las funciones y responsabilidades de los funcionarios están claramente definidas, al igual que su nivel de responsabilidad?	12	4
3. ¿Existe información documentada de los funcionarios?	14	2
4. ¿Se realiza evaluación al desempeño del personal?	13	3
5. ¿Se conocen las necesidades de formación y capacitación del personal?	12	4
6. ¿Existen programas de capacitación acordes a las necesidades de la empresa y funcionarios?	12	4

7. ¿La institución cuenta con programas que permitan el reconocimiento o una especie de estímulo para los funcionarios con lo cual se estimule su rendimiento y se premie su esfuerzo?	6	10
8. ¿Cómo se disminuye la rotación de personal en la institución?	9	7
9. ¿Se realizan círculos de calidad?	7	9
Total	97	47

Nota. En la tabla 3, se puede apreciar una serie de preguntas en relación al tercer principio de calidad “Participación del personal”, ante lo cual la mayoría de respuestas dadas por la población objeto de estudio se inclinó hacia la columna del Si cumplimiento; toda vez que el personal docente, directivos docentes y personal administrativo trabajan mancomunadamente para mejorar la calidad de la educación. Fuente: elaboración propia, 2021.

Figura 3.

Principio 3. Participación del personal.



Nota. En la anterior figura se puede ver que más del 60%, es decir el 67% de los docentes encuestados menciona que la empresa Sí está dando cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015; sin embargo, el 33% indica que hace falta participación del personal en relación a la mejora de procesos y procedimientos. Fuente: elaboración propia, 2021.

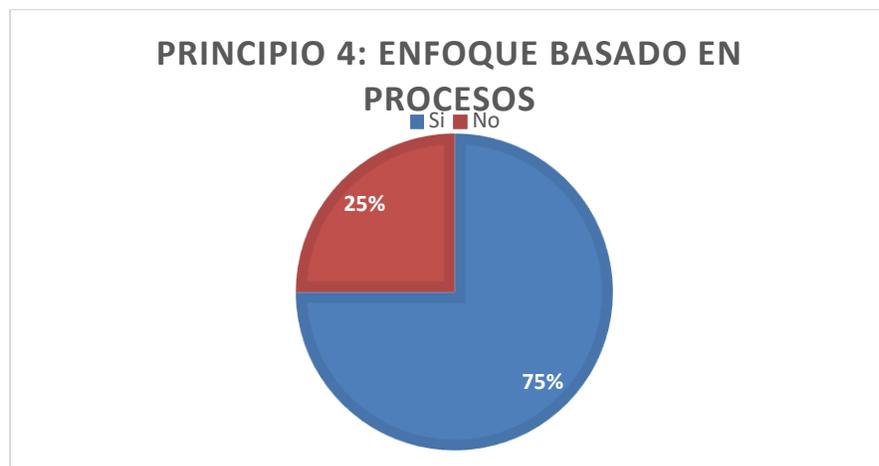
Tabla 5.*Principio 4. Enfoque basado en procesos.***Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Preguntas	Valoración	
	Si	No
1. ¿Existen procesos estratégicos, principales y soporte?	12	4
2. ¿Los procesos se encuentran caracterizados?	13	3
3. ¿Las actividades más representativas se encuentran definidas?	13	3
4. ¿Las rutas críticas se encuentran debidamente identificadas?	10	6
5. ¿Se realiza mejoramiento a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución?	12	4
6. ¿El personal participa activamente en la elaboración de los procesos y procedimientos?	12	4
Total	72	24

Nota. En la tabla 4, se puede apreciar una serie de preguntas en relación al cuarto principio de calidad “Enfoque basado en procesos”, ante lo cual la mayoría de respuestas dadas por la población objeto de estudio se inclinó hacia la columna del Sí cumplimiento, para éste caso la respuesta es muy sencilla, por cuanto la I.E cuenta con grandes ventajas competitivas, que le permiten llevar a cabo de manera adecuada sus procesos en cada una de las áreas. Fuente: elaboración propia, 2021.

Figura 4.

Principio 4. Enfoque basado en procesos.



Nota. En la figura vista anteriormente el mayor porcentaje, es decir el 75% de la población objeto de la presente investigación indica que la empresa Sí está dando cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015; sin embargo, el 25% indica que no se dan algunos criterios, pero unos no están documentados, no los han desarrollado en su totalidad o realmente no lo saben. Fuente: elaboración propia, 2021.

Tabla 6.

Principio 5. Mejora.

Principio 5: Mejora

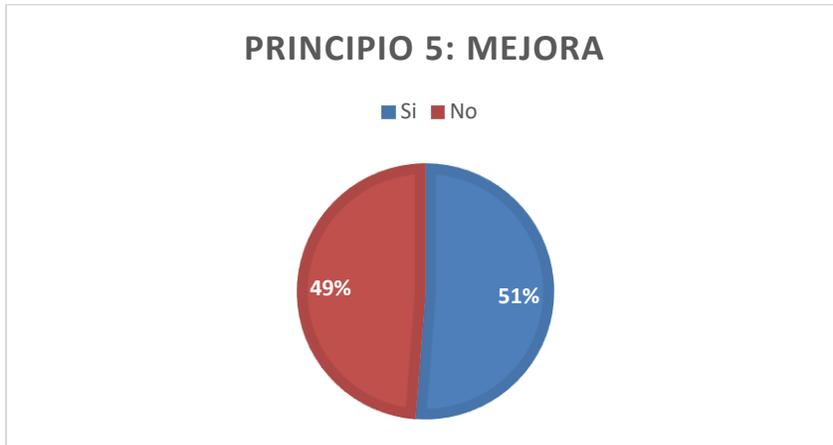
Preguntas	Valoración	
	Si	No
1. ¿Se conoce plenamente la metodología PHVA?	7	9
2. ¿El enfoque global de la institución es coherente con la mejora continua?	12	4
3. ¿Se encuentran establecidas metas acordes a las necesidades de la institución y comunidad educativa?	12	4
4. ¿Cuál herramienta de mejora continua aplican en la institución?	3	13
5. ¿Se promueve la innovación?	7	9
Total	41	39

Nota. En la tabla anterior, se puede apreciar una serie de preguntas en relación al quinto principio de calidad “Mejora”, ante lo cual la mayoría de respuestas dadas por la población objeto de estudio se inclinó hacia la columna del Sí se llevan a cabo procesos de mejora,

mediante diversas estrategias pedagógicas y estudios investigativos con los cuales se detectan diversas situaciones positivas y negativas para la puesta en marcha de acciones correctivas o de mejora. Fuente: elaboración propia, 2021.

Figura 5.

Principio 5. Mejora.



Fuente: elaboración propia, 2021

Nota. La anterior figura se hace referencia al 5 principio de calidad de la Norma ISO 9001:2015 “La mejora”, para lo cual se obtuvo que la IE Sí lleva a cabo procesos de mejora continua, con un 51%, seguidamente con el 49% menciona que no se llevan a cabo acciones que mejoren la calidad de la educación o procesos educativos o que los desconocen.

Tabla 7.

Principio 6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.

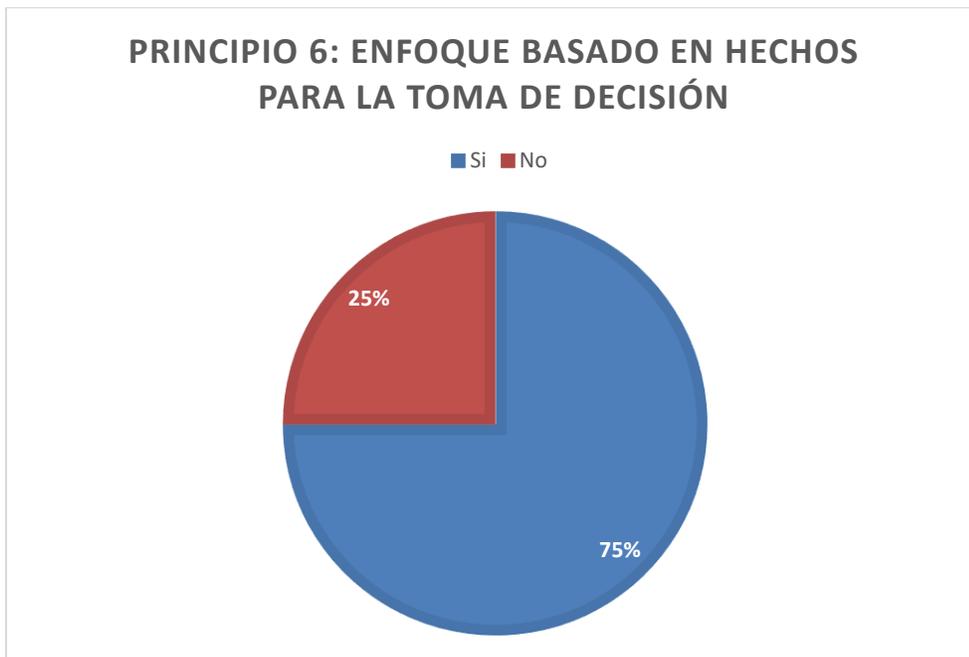
Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Preguntas	Valoración	
	Si	No
1. ¿Se realizan análisis a la información recolectada antes de tomar decisiones?	12	4
2. ¿La Institución Educativa cuenta con una herramienta de mejora continua?	13	3
3. ¿Se analizan los resultados de: informes de auditoría, indicadores de gestión, inspecciones de calidad, resultados de seguimiento y medición, gestión de riesgos para la toma de decisiones?	11	5
Total	36	12

Nota. En la tabla 6, se puede apreciar una serie de preguntas en relación al sexto principio de calidad “Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones”, ante lo cual la mayoría de respuestas dadas por la población objeto de estudio se inclinó hacia la columna del Si cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, el anterior hallazgo, se debe a que en la IE se desarrollan investigaciones o estudios por parte de los docentes y directivos docentes, lo cual permite el mejoramiento continuo de la calidad, para la toma de decisiones asertivas y beneficio de la comunidad educativa en general. Fuente: elaboración propia, 2021.

Figura 6.

Principio 6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.



Nota. En la anterior figura se puede ver claramente que el 75% de los docentes encuestados menciona que la IE sí está dando cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015; luego el 25% indica que los ítems relacionados en la encuesta no se cumplen al 100%, es decir, es necesario continuar investigando sobre los hechos reales que afectan la comunidad educativa para la toma de decisiones asertivas. Fuente: elaboración propia, 2021.

Tabla 8.

Principio 7. Gestión de las relaciones.

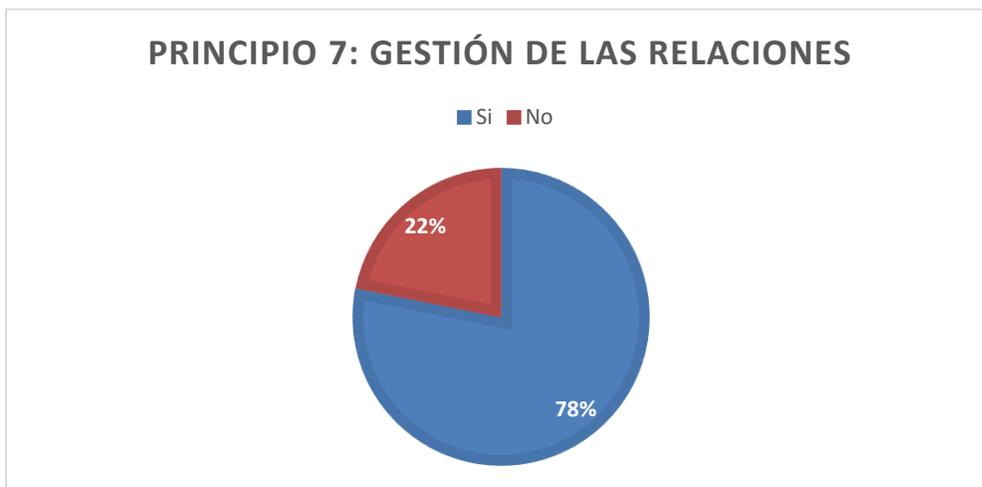
Principio 7: Gestión de las Relaciones

Preguntas	Valoración	
	Si	No
1. ¿Se cumple con los tiempos de pago y condiciones establecidas con los proveedores, colaboradores de la institución?	14	2
2. ¿Se conocen las partes interesadas?	12	4
3. ¿Se realizan actividades conjuntas para el mejoramiento continuo de la calidad?	12	4
4. ¿Las partes interesadas se encuentran plenamente definidas?	12	4
Total	50	14

Nota. En la tabla anterior, se puede observar los resultados a las preguntas en relación al Séptimo principio de calidad “Gestión de las relaciones”, donde la mayoría de respuestas dadas por la población objeto de estudio se inclinó hacia la columna del Sí se llevan a cabo acciones relacionadas a la gestión de las relaciones, toda vez que la IE por su objeto social debe relacionarse con la comunidad educativa en general y demás entidades. Fuente: elaboración propia, 2021.

Figura 7.

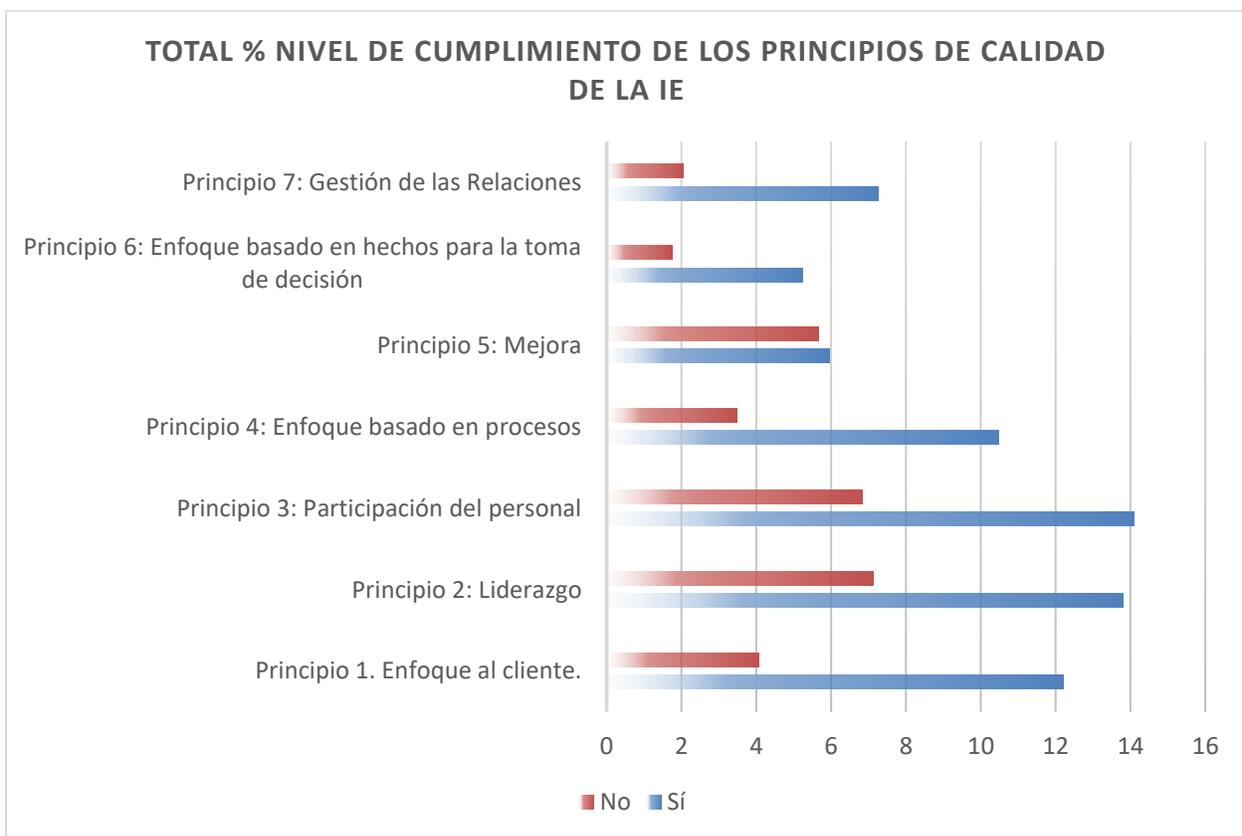
Principio 7. Gestión de las relaciones.



Nota. En la anterior figura se puede ver claramente que el 78% de los docentes encuestados menciona que la IE Sí está dando cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015; sin embargo, el 22% indican que no se da cumplimiento a algunos criterios, es decir, es necesario mejorar la gestión de las relaciones. Fuente: elaboración propia, 2021.

Figura 8.

Total nivel de cumplimiento de los principios de la Norma ISO 9001:2015 de la IE



Nota. La anterior gráfica permite visualizar claramente el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en la Institución Educativa Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena, obteniendo como resultado que la mayoría de los principios de la norma ISO 9001:2015 se les está dando cumplimiento; sin embargo, tratándose de educación, es importante continuar desarrollando investigaciones que permitan el mejoramiento continuo de la calidad de la educación. Fuente: elaboración propia, 2021.

De acuerdo a lo anterior y para dar respuesta al interrogante objeto de la presente investigación, es importante llevar a cabo un sistema de gestión de calidad que integre todos y cada uno de los siete principios de gestión de la Calidad estipulados en la Norma ISO 9001:2015, en el cual se ubique al cliente y en éste caso al educando en particular al inicio y al fin de la cadena de valor. De otro lado, ya conociendo las exigencias de cada uno de los pilares que fundamentan la Norma ISO 9001:2015, así como las acciones que se deben realizar para su cumplimiento; con el presente trabajo investigativo se aporta una lista de verificación del estado en que se encuentra la Institución Educativa respecto a los 7 principios de calidad en cada uno de sus componentes (Ver Anexo A), con el propósito de identificar los aspectos positivos y negativos que inciden en el cumplimiento de los 7 principios de la Norma ISO 9001:2015, para el logro de un Sistema de Gestión de calidad acorde a las necesidades y expectativas de la Institución Educativa.

6.4 Propuesta que permiten el acceso a la calidad en la educación acorde a la norma ISO 9001:2015 de la Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en la Macarena – Meta

Sensibilizar a la comunidad Educativa respecto de la importancia de la aplicación de los principios de gestión de la calidad en cada uno de los componentes de la Institución Educativa.

Capacitar al personal que hace parte de la Institución educativa respecto de los principios de gestión de la calidad y su importancia para el mejoramiento continuo de la calidad.

Resaltar la importancia a la comunidad educativa sobre la aplicación de los principios de gestión, para coordinar actividades de mediano y largo plazo, para cumplir con los logros de la I.E

Socializar ante la comunidad educativa en general sobre las gestiones o acciones encaminadas hacia la implementación de los 7 principios de gestión de la calidad en cada uno de los componentes de la Institución Educativa.

7. Conclusiones

El presente trabajo investigativo se constituye como una herramienta de vital importancia para el mejoramiento continuo de la calidad de la educación, así mismo para el logro de misión institucional de la Institución Educativa, toda vez que se identificó los 7 principios de gestión de la norma ISO 9001:2015 que deben ser asumidos por las instituciones educativas de La Macarena – Meta, los cuales son: 1. Enfoque al cliente, 2. Liderazgo, 3. Participación del personal, 4. Enfoque basado en procesos, 5. Mejora, 6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión y 7. Gestión de las Relaciones, donde cada uno cumple una función específica dentro de la entidad en pro del mejoramiento continuo de la calidad.

De otro lado, haciendo uso de la matriz DOFA se diagnosticó la situación actual de la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en la Macarena – Meta, respecto a la norma ISO 9001:2015, encontrando factores positivos y negativos tanto internos como externos como son:

Finalmente, se construyó los lineamientos con fundamento en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 con los cuales hacen énfasis en los 7 principios de calidad, con el propósito de mejorar continuamente los procesos administrativos, pedagógicos de la Institución Educativa, lo cual permita llevar a cabo un Sistema de Gestión de la Calidad donde se ubique al cliente y en éste caso al educando en particular al inicio y al fin de la cadena de valor, mostrando cómo a partir de estándares de calidad de la Norma ISO 9001:2015 se puede dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes internos y extarnos de una Institución Educativa.

Referencias Bibliográficas

Alcaldía de Bogotá. (2006). *Normas*. Decreto 529:
https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-105282_archivo_pdf.pdf.

Alcaldía de la Macarena. (s.f.). *Alcaldía de la Macarena* <http://www.lamacarena-meta.gov.co/>

Anónimo. (S.F.). *Seguimiento y evaluación: ¿de qué se trata?* Recuperado el 05 de Marzo de 2018, de ¿Qué es el seguimiento?: <http://www.fao.org/docrep/u1310s/u1310s04.htm>

Arias-Gallegos, W., Zavala-Delgado, S. F., y Bernilla-Meneses, A. (01 de Abril de 2014). *Gestión de la calidad educativa y rendimiento académico en la institución educativa Arequipa*. Universidad Católica :
<file:///C:/Users/Rosario%20Caro%20Pe%C3%B1a/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEducativaYRendimientoAcademicoEn-5042939.pdf>

Blog Top.com. (06 de Febrero de 2008). *Apuntes y notas para navegantes*. El ciclo PHVA - Planear, Hacer, Verificar, Actuar: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

Blog.Empleospetroleros.com. (12 de Mayo de 2011). *Bolsa de Trabajo*. SCHLUMBERGER:
<https://empleospetroleros.org/2011/12/12/empresa-schlumberger/>

Cemiot Internacional. (2015). *Principios de Gestión de la Calidad: Los 7 Pilares en ISO 9001:2015*. <https://www.cemiot.com/inicio/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5a ed.)*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración De Recursos Humanos. El Capital Humano De Las Organizaciones*. (8° ed.)Mexico D.F.: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Sistemas de Administración de Recursos Humanos*. (págs. 112-127). Mexico D.F.: Mc Graw Hill.

- Corte Constitucional. (2016). *Constitución Política de Colombia 1991*. Centro de Documentación Judicial– CENDOJ: :
<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Cuya, R. (2016). *Aplicando Normas ISO en Educacion*. Calidad integral:
<https://www.youtube.com/watch?v=asDpmT1Gps0>
- EHU. (18 de Noviembre de 2010). *Euskal Herriko Unibertsitatea. Universidad del país Vasco*. Glosario de términos de calidad :
<https://www.ehu.es/documents/2632144/2634184/Glosario+t%C3%A9rminos+calidad.pdf>
- El Espectador. (22 de Enero de 2012). *Nacional*. La Macarena, zona de conflictos especiales:
<https://www.elespectador.com/noticias/nacional/macarena-zona-de-conflictos-especiales-articulo-323451>
- El País. Com. (07 de Febrero de 2018). *El Colegio Lacordaire, una de las primeras instituciones educativas certificadas en la versión 2015 de la NTC ISO 9001*.
<https://www.elpais.com.co/familia/el-colegio-lacordaire-una-de-las-primeras-instituciones-educativas-certificadas-en-la-version-2015-de-la-ntc-iso-9001.html>
- Excelence Management . (27 de Junio de 2017). *Excelence Management* . Obtenido de El Círculo de Deming (Shewhart): Ciclo PDCA:
<https://excelencemanagement.wordpress.com/2017/06/27/el-circulo-de-deming-shewhart-ciclo-pdca/>
- Expero. (s.f.). *Glosario de terminología sobre sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de
http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf
- Fontalvo, T. J., y De La Hoz, E. J. (2018). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci_arttext

- Gonzalez, M. y. (2006). Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado. En M. J. Montes Alonso, & P. González Rodríguez, *Principios y objetivos de la administración del recurso humano* (pág. 9). Madrid, España: Ideas propias.
- González, O. (2014). *Abcblog*. Obtenido de Los 10 problemas que más me preocupan de la educación actual: <http://abcblogs.abc.es/escuela-padres-talento/2014/11/04/los-10-problemas-que-mas-me-preocupan-de-la-educacion-actual/>
- Haya, C. (S.F.). *Dissertation Whiting Help*. Recuperado el 03 de Marzo de 2018, de 6 Tips to Use Before Starting To Write Your Dissertation: http://www.carloshaya.net/chchaya/UGH/RRHH/Manuales_Procedimiento/epd.pdf
- Hernández-Matuz, D. A. (29 de Noviembre de 2016). *Gestiopolis*. Gestión pedagógica desde la perspectiva de la organización institucional de la educación: <https://www.gestiopolis.com/gestion-pedagogica-desde-la-perspectiva-la-organizacion-institucional-la-educacion/>
- Hernández, G., Arcos, J. L., y Sevilla, J. J. (2013). *Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México*. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Métodos y técnicas de investigación social. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. Instituto Nacional Electoral: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf?1548409632=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDefiniciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf&Expires=162
- Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E. (s.f.) *Políticas de Recurso Humano* <http://hdv.gov.co/nuestra-entidad/politicas-institucionales/politica-de-recurso-humano/>

Hospital Nivel I Puerto Rico. (21 de Diciembre de 2014). Acuerdo 012. *Manual de específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal del Hospital Nivel I Puerto Rico E.S.E.*, págs. 3-70.

Hospital Nivel I Puerto Rico. (2015). Diganóstico PAMEC. *Auditoria de Calidad*, págs. 2-3, 12-15.

Hospital Nivel I Puerto Rico. (2017). *Plan de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad en Salud del Hospital Nivel I Puerto Rico, Empresa Social del Estado*. Puerto Rico, Meta: ESE.

Hospital Nivel I Puerto Rico. (2017). *Plan de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad en Salud del HOSPITAL NIVEL I PUERTO RICO, Empresa Social del Estado*. Puerto Rico, Meta: ESE Municipal.

IE. Hector Iván Hernández. (2018). *Proyecto Educativo Institucional*. La Macarena.

ISO Tools . (20 de Febrero de 2015). *Blog Calidad y Excelencia*. ¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua?: <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

Isotools.org. (24 de Junio de 2017). *Blog Calidad y Excelencia*. Principios de Gestión de la Calidad en la Educación: <https://www.isotools.org/2017/06/24/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-la-educacion/>

Jurán, J. M. (1992). *Jurán y la calidad por el diseño*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fURB60QH1RYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Joseph+M.+Juran&ots=RqmmYdeFoX&sig=shmXwiGwwIfGX9HUtYOb01x1AEo#v=onepage&q=Joseph%20M.%20Juran&f=false>

Ley 715, Art. 10, numeral 10.4. (2001). *Ministerio de Educación Nacional* . Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los: <http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=qqF1xvgC>

LLqkNg4IGZ8wl0wPRjrgjtLRcuB0v-P9vvdXWQ3vPmX!-1088947312?nodeId=%2FOCS%2FMIG_5817363.PDF%2F%2FidcPrimaryFile&revisi
n=latestreleased

MEN. (08 de Febrero de 1994). *Ley N° 115. Ley General de la Educación*:
https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

MEN. (s.f.). *Ministerio de Educación*. Glosario: <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-propertyvalue-55247.html>

Mirón, J. A., Sardón, M. A., & Iglesias, H. (Diciembre de 2010). *Metodología de investigación en Salud Laboral*. Obtenido de Enciclopedia Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000400009

Monografias. Com. (s.f.). *Capacitación de personal*.
<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

Monografias.Com. (s.f.). *Control*. <http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml>

Montes, G. y. (2006). Selección de personal. La búsqueda del candidato adecuado. En M. J. Montes Alonzo, *Principios y objetivos de la administración de recurso humano* (pág. 9). Madrid, España: Ideas propias.

Muñoz, N. (11 de Mayo de 2009). *Blog Administración de personal*. Blog Administración de personal: <http://nelsonmunoz6743.blogspot.com.co/2009/05/que-es-arh.html>

Naranjo Arango, R. (Julio de 2012). *SCIELO. Pensamiento y Gestión*. El proceso de selección y contratación del personal en las :
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100005

Nb Web. (2017). *Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001*.
<https://www.nbweb.es/blog/ventajas-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Norma ISO 9001. (2015). Norma Técnica Colombiana ISO 9001. Icontec, *Sistemas de Gestión de la Calidad*.

NTC. (2008). *Norma Técnica Colombiana ISO 9001*. Sistema de Gestión de la Calidad : <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf>

Pascual, S. (13 de Marzo de 2014). *Importancia del certificado de calidad ISO en la empresa*. FormaZion.com: https://www.formazion.com/noticias_formacion/importancia-del-certificado-de-calidad-iso-en-la-empresa-org-2804.html

Peña Baztan, M. (1993). *La dirección de personal (6ª ed.)*. Barcelona: Hispano Europea.

Pereira, R. (13 de Mayo de 2014). *La revisión documental*. Presentación en Prezi: <https://prezi.com/qmxwj2ypxrvd/la-revision-documental/>

Pérez, L. V., & Pérez, A. F. (2014). *Documentación de la Guía Técnica Colombiana GTC 200 de educación y norma ISO 9001:2008 en el colegio Saint George de Pereira*. <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/4410/65856286132P438.pdf;sequence=1>

Procalidad. (s.f.). *Glosario de términos*. <http://procalidad.gob.pe/documentos/tabla/GLOSARIO-de-terminos.pdf>

Qualired. (03 de Diciembre de 2015). *Los 7 principios de gestión de la calidad según ISO 9001:2015*. ¿De que trata?: http://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662

Qualired.com. (2019). *Novedades*. Obtenido de Los7 principios de gestión de la calidad según ISO 9001:2015 : http://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662

Real Decreto Legislativo . (2011). (pág. Art. 80 y 81). Formazion.

Sánchez-Moreno, Y. P. (22 de Septiembre de 2017). *Gerencie. Com. Ciclo PHVA*: <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

- Serrales, A. (1988). *Calidad al estilo Crosby*.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48048072/Calidad-al-Estilo-Crosby.pdf?1471199640=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCalidad_al_estilo_Crosby.pdf&Expires=1620105594&Signature=TISRXRR~TtTsuajFqXBpLsJpPY38mfb914J995Mzly2mCuDi71LWh24RCs
- Silvestrini, Ruiz, M., & Vargas, J. (21 de Enero de 2008). *Manuales. Fuentes de información primaria, secundarias y terciarias*. Manuales. Fuentes de información primaria, secundarias y terciarias: <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Slideshare.net. (03 de Julio de 2011). *Glosario de términos del área de recursos humanos*. Glosario de términos del área de recursos humanos: <https://es.slideshare.net/ProfesoresdeEdcComercial/glosario-recursos-humanos>
- Solution QHSE. (2017). *SO 9001 2015/Los Nuevos 7 Principios del SGC*. <https://www.youtube.com/watch?v=3b1ss4Lrc4>
- UNESCO. (2007). *Informe de seguimiento de la educación para todos en el mundo*. Glosario: <http://www.unesco.org/education/GMR/2007/es/glosario.pdf>
- Universidad de Costa Rica. (25 de Enero de 2014). *Oficina de Recursos Humanos*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2017, de Vicerrectoría de Administración: <http://www.orh.ucr.ac.cr/manual-puestos/glosario>
- Wigodski, J. (08 de Julio de 2010). *Blog. Metodología de la Investigación*. <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>

Anexos

Anexo A. Encuesta con fundamento en la lista de verificación del estado en que se encuentra la Institución Educativa respecto a los 7 principios de calidad en cada uno de sus componentes

Principio 1. Enfoque al cliente

“Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (Qualired.com, 2019).

¿La comunicación es efectiva con los clientes (internos - externos)?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se da cumplimiento a los requisitos exigidos por los clientes en sus productos y servicios?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se encuentran planteados los objetivos para el logro del mejoramiento de la calidad y cumplimiento de las expectativas de los clientes?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se mide y hace seguimiento a la satisfacción de los clientes internos y externos?

Si _____ No _____, Describalo

¿Las quejas, reclamos, sugerencias y demás afines se les da algún tipo de gestión?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se mejoran los productos y servicios teniendo en cuenta lo requerido por el cliente?

Si _____ No _____, Describalo

¿Existen requisitos específicos para tomar acciones ante contingencias o emergencias?

Si _____ No _____, Describalo

Principio 2: Liderazgo

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización” (Qualired.com, 2019).

¿Existe compromiso de la Dirección con la política de calidad?

Si _____ No _____, Describalo

¿La dirección participa activamente con el cumplimiento de los elementos del SGC?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se estableció una visión de calidad y se tiene conocimiento de la misma en la institución?

Si _____ No _____, Describalo

¿La dirección revisa el SGC con cierta periodicidad?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se encuentran establecidos los objetivos y metas respecto de mejoramiento de la prestación de servicios educativos y el SGC?

Si _____ No _____, Describalo

¿Existe promoción de la cultura organizacional?

Si _____ No _____, Describalo

¿El ambiente laboral es idóneo para el desarrollo de las actividades laborales?

Si _____ No _____, Describalo

¿La dirección promueve el desarrollo profesional y personal de los funcionarios?

Si _____ No _____, Describalo

El liderazgo es tema de interés en la institución?

Si _____ No _____, Describalo

Principio 3: Participación del personal

“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización” (Qualired.com, 2019).

¿Existen proceso claro para la selección y contratación del personal?

Si _____ No _____, Describalo

¿Las funciones y responsabilidades de los funcionarios están claramente definidas, al igual que su nivel de responsabilidad?

Si _____ No _____, Describalo

¿Existe información documentada de los funcionarios?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se realiza evaluación al desempeño del personal?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se conocen las necesidades de formación y capacitación del personal?

Si _____ No _____, Describalo

¿Existen programas de capacitación acordes a las necesidades de la empresa y funcionarios?

Si _____ No _____, Describalo

¿La institución cuenta con programas que permitan el reconocimiento o una especie de estímulo para los funcionarios con lo cual se estimule su rendimiento y se premie su esfuerzo?

Si _____ No _____, Describalo

¿Cómo se disminuye la rotación de personal en la institución?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se realizan círculos de calidad?

Si _____ No _____, Describalo

Principio 4: Enfoque basado en procesos

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (Qualired.com, 2019).

¿Existen procesos estratégicos, principales y soporte?

Si _____ No _____, Describalo

¿Los procesos se encuentran caracterizados?

Si _____ No _____, Describalo

¿Las actividades más representativas se encuentran definidas?

Si _____ No _____, Describalo

¿Las rutas críticas se encuentran debidamente identificadas?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se realiza mejoramiento a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución?

Si _____ No _____, Describalo

¿El personal participa activamente en la elaboración de los procesos y procedimientos?

Principio 5: Mejora

“La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta” (Qualired.com, 2019).

¿Se conoce plenamente la metodología PHVA?

Si _____ No _____, Describalo

¿El enfoque global de la institución es coherente con la mejora continua?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se encuentran establecidas metas acordes a las necesidades de la institución y comunidad educativa?

Si _____ No _____, Describalo

¿Cuál herramienta de mejora continua aplican en la institución?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se promueve la innovación?

Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

"Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información" (Qualired.com, 2019).

¿Se realizan análisis a la información recolectada antes de tomar decisiones?

Si _____ No _____, Describalo

2. ¿La Institución Educativa cuenta con una herramienta de mejora continua?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se analizan los resultados de: informes de auditoría, indicadores de gestión, inspecciones de calidad, resultados de seguimiento y medición, gestión de riesgos para la toma de decisiones?

Si _____ No _____, Describalo

Principio 7: Gestión de las Relaciones

"La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización" (Qualired.com, 2019).

¿Se cumple con los tiempos de pago y condiciones establecidas con los proveedores, colaboradores de la institución?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se conocen las partes interesadas?

Si _____ No _____, Describalo

¿Se realizan actividades conjuntas para el mejoramiento continuo de la calidad?

Si _____ No _____, Describalo

¿Las partes interesadas se encuentran plenamente definidas?

Si _____ No _____, Describalo