

Propuesta de sistema de gestión de la calidad de organizaciones educativas (SGOE) ISO:21001: 2018 en alineación con la norma ISO:10006 2017, para la Corporación Paideia School vereda El Totumo (Ibagué)

Proposal for a quality management system for educational organizations (SGOE) ISO: 21001: 2018 in alignment with the ISO: 10006 2017 standard, for the Paideia School corporation, vereda el Totumo (Ibagué)

Yailleth Corredor Osorio¹

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia

Resumen

En este artículo se presenta la propuesta de adopción de la norma *ISO 10006:2017 Gestión de la calidad - Directrices para la gestión de la calidad en proyectos* e *ISO 21001:2018* que corresponde al sistema de gestión en organizaciones educativas y que puede ser aplicada en la educación preescolar, básica primaria y secundaria que son los niveles de formación de la Corporación Paideia School, y en particular, para organizaciones educativas privadas de Ibagué, Tolima.

Esta es una propuesta que dará respuesta a la dificultad de cómo adoptar y ejecutar el sistema de gestión en la corporación mencionada, la cual tiene la intención de certificarse, al igual que articular esta con la norma de calidad en los procesos de gestión de proyectos, ya que en la institución educativa se desarrollan varios.

En este trabajo, se emplearon varias etapas dentro de las cuales se incluía la revisión documental, el diagnóstico, la descripción del problema, el conocimiento de la norma ISO 21001 y 10006, la explicación del contexto, la metodología de enfoque cualitativo, de tipo aplicado, con un diseño no experimental transversal-causal, de alcance descriptivo-explicativo, con una selección de la muestra no probabilística, que incluyó instrumentos como la documentación de los procesos existentes, la observación para establecer con que cuenta la institución, la obtención de

¹ Maestría en Gerencia de Proyectos, <https://orcid.org/0009-0006-7650-3888> / ycorredoro@unad.edu.co

información mediante diálogos con los miembros del equipo de calidad de la Corporación, así como la propuesta de implementación. Finalmente, se presentan unos hallazgos parciales y las conclusiones.

Palabras clave: gestión, calidad, norma ISO.

Abstract

This presents the proposal for the adoption of the ISO 10006:2017 standard Quality management systems - Guidelines for quality management in projects and ISO 21001:2018 that corresponds to the management system in educational organizations and that can be applied in the preschool, basic primary and secondary education, which are the training levels of the Paideia School Corporation, and in particular, for private educational organizations in Ibagué Tolima.

This is a proposal that will respond to the difficulty of how to adopt and execute the management system in the aforementioned corporation, which intends to be certified, as well as to articulate it with the quality standard in project management processes, since in the educational institution several are developed.

In this, several stages were used, including the documentary review, the diagnosis, the description of the problem, the knowledge of the ISO 21001 and 10006 standard, the explanation of the context, the qualitative approach methodology, of the applied type, with a Non-Experimental Transversal - Causal design, of descriptive - explanatory scope, with a non-probabilistic sample selection, which included instruments such as documentation of existing processes, observation to establish what the institution has, obtaining information through dialogues with the members of the Corporation's quality team, as well as the implementation proposal. Finally, some partial findings and conclusions are presented.

Keywords: Management, quality, ISO standard.

1. Introducción

Para realizar este estudio, se tomó como base el marco teórico; el cual abarcó la historia de la calidad, de las normas ISO y en particular las mencionadas en el presente, se utilizaron las herramientas de diagnóstico inicial fundamentadas en las normas ISO 9001:2015 (SGC) e ISO 21001:2018 (SGOE). Esto facilitó la evaluación de las diversas prácticas de gestión dentro de la organización y el logro de resultados para la documentación de los procesos del sistema de gestión de la calidad por parte del equipo de calidad de la Corporación, el diseño de los indicadores de calidad y la integración de la norma de calidad ISO 10006 en los procesos de gestión de proyectos e ISO 21001 en las gestiones de la Corporación. Con el objeto de crear una cultura que apoye la mejora continua de los procesos dentro de la organización para garantizar que mejoren y se adhiera a los estándares de calidad. El objetivo general fue diseñar una propuesta de (SGOE) ISO: 21001:2018, en alineación con la norma ISO:10006 2017, y los específicos abarcaron, diagnosticar los procesos de la Corporación, documentar los procesos de la misma, y plantear la propuesta de implementación del sistema.

2. Metodología

En el presente proyecto aplicado, fue necesario realizar un diagnóstico del estado actual de los distintos procesos llevados a cabo por la Corporación, mediante la verificación de los requisitos contemplados en la norma ISO 21001:2018.

Enfoque: de tipo cualitativo que permitió segmentar la organización para entender cómo se encuentra y de tipo teórico respecto a la aplicación de la norma ISO 9001 e ISO 21001 en el marco de las instituciones educativas.

Diseño: no experimental transversal-causal. Debido a que los datos objeto de estudio no fueron manipulados deliberadamente, fueron seleccionados aquellos observados en su ambiente natural, y es considerada transversal porque los datos pertenecen a un momento único y no son parte de un periodo de tiempo, además brinda una explicación al origen del fenómeno.

Alcance: descriptivo-explicativo, porque la pretensión es proponer el diseño de un S.G. que contribuya a mejorar la calidad educativa,

además busca describir los fenómenos y como impactará el diseño del sistema a la Corporación.

Población: la población está constituida por todos los miembros de la comunidad educativa, vinculados de una u otra manera a sus procesos.

Selección de la muestra: se usó el muestreo por conveniencia dada la accesibilidad y proximidad de los sujetos para la investigadora. La muestra no probabilística está compuesta por algunos miembros del equipo de calidad, quienes suministraron la información sobre las etapas de implantación del sistema, diagnóstico de procesos y siglas asignadas a los mismos.

Técnicas e instrumentos: documentación: se buscó hacer una descripción de todas las operaciones determinadas por el equipo de calidad para luego hacer el registro de la información.

Observación: la observación permitió anotar la forma como se desarrollan las actividades dentro de la Corporación.

La obtención de la información se realizó por medio de entrevistas a algunos miembros del grupo de gestión, con el fin de obtener respuestas verbales y facilitación de documentación sobre las condiciones actuales ya gestionadas e identificadas por el equipo de calidad.

3. Discusión

La Corporación cuenta con la estructura organizacional y algunos procesos identificados, codificados y documentados con sus respectivas acciones de acuerdo a la Norma 21001 S.G.C.O.E, en cuanto a los otros procesos que hace, la organización se encuentra realizando un esfuerzo en organizarlos, sin embargo, tienen falencias en el funcionamiento articulado de todos sus procesos, y en el conocimiento de los mismos.

En cuanto a la Norma 10006 S.G.C., Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos, la Corporación educativa dentro de sus diferentes actividades educativas desarrolla diferentes proyectos como son los transversales, los de síntesis de nodo y otras de sus aspiraciones es poder gestionar proyectos con entes externos para desarrollar diferentes actividades de extensión comunitaria que sean de beneficio para la comunidad educativa y aledaña que cumplan con las expectativas de las partes interesadas. En cuanto a ello, es importante el análisis de

las necesidades y expectativas de las partes interesadas (estudiantes, docentes, directivos y personal administrativo).

4. Propuesta de implementación

Aplicación de las listas de chequeo: las listas de chequeo correspondientes a las normas ISO 21001 Y 10006, al igual que la matriz de madurez organizacional, ayudaron a determinar en qué estado se encuentra la Corporación a nivel de las dos normas y de su madurez como organización educativa.

Madurez organizacional: las pequeñas empresas como es el caso de la Corporación, requieren de la incorporación de modelos que proporcionen información de su grado de madurez para poder adaptarse a los nuevos tiempos. Esto permitirá que la eficiencia, rapidez en el tiempo de respuesta a clientes y proveedores, les ayude a ser una organización más productiva.

ISO 21001: la Corporación requiere cumplir con una serie de pasos para lograr la implementación de la norma los cuales son:

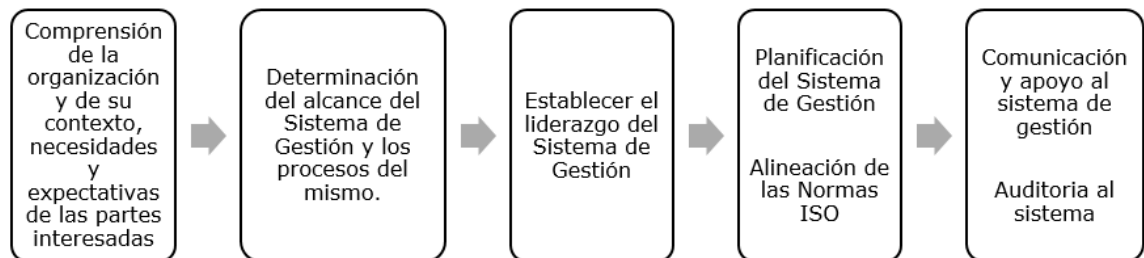


Figura 1. Pasos de implementación ISO. (Nota: pasos propuestos para la implantación del sistema. Autoría propia).

5. Conclusiones

En relación al diagnóstico realizado por el equipo de la Corporación, se pudo detectar que la Corporación cumple con algunos de los requisitos de la norma, pero debe crear estrategias conjuntas para llegar a un total del 100 % de los requisitos establecidos en la norma ISO 21001:2018 que se deben implementar; por lo que se puede decir que se encuentra en una fase inicial para la implementación del sistema de gestión, e indica que no se cuenta con la documentación necesaria para el cumplimiento

de un sistema de gestión. Asimismo, en ISO 10006:2017 debe fortalecer su gestión en el desarrollo e implementación de la calidad en los proyectos que realiza.

De acuerdo a la información aportada por la Corporación se realizó el diseño de una propuesta de implementación aplicando la norma ISO 21001 y la norma ISO 10006 que ayuda a mejorar la calidad educativa de la Corporación, con la implementación de la propuesta se podrá participar de la certificación de la norma permitiendo ser una herramienta para la acreditación de un alto nivel educativo.

Referencias

- Álvarez, M. (s.f.). Diagnóstico de madurez organizacional en gestión de proyectos. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-02/UNIDADES_DE_APRENDIZAJE/UNIDAD_4/LIBRO_4/DOCUMENTOS/Instrucciones_y_preguntas_para_el_ejercicio_de_madurez.pdf
- Arciniega, F. (16 de Febrero de 2017). *¿Qué es la ISO 10006? – Gestión de la Calidad, Directrices para la calidad en la gestión de proyectos*. <https://fernandoarciniega.com/que-es-la-iso-10006-gestion-de-la-calidad-directrices-para-la-calidad-en-la-gestion-de-proyectos-2/>
- Cepeda Triviño, J. (2021). *La implementación de la GTC ISO 21001:2019 en las instituciones educativas*. (Trabajo de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogota. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39213/CepedaTrivin%CC%83oJaquelin2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>: Universidad Militar Nueva Granada
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta ed.). México: McGraw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>