



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Programa del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 2008 en el Cobaev, Fortín, Veracruz.

Autor: Lic. José Alberto Castellanos Martínez

Licenciado en Administración de Empresas

[*curprexa@hotmail.com.mx*](mailto:curprexa@hotmail.com.mx)

***INSTITUTO UNIVERSITARIO DEL CENTRO DE MÉXICO, UCEM CAMPUS,
CÓRDOBA, VERACRUZ.***

Área de participación: EDUCATIVA

Título: Programa del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008 en el Cobaev, Fortín, Veracruz.

Resumen

La educación en el siglo XXI debe responder a necesidades de cobertura, calidad y equidad, Acuerdo Secretarial 442 donde los clientes (alumnos) sean agentes de cambio en un mundo multicultural como el nuestro. El liderazgo participativo involucra a todos los actores quienes forman parte no solo de un desarrollo académico, sino de una participación académica y responsable que permita satisfacer los requerimientos de los estudiantes a través de un proceso de gestión de la calidad, que responde a altos estándares de desarrollo educativo donde la teoría organizacional contribuya y favorezca la toma de decisiones de quienes participan en el proceso áulico y que coadyuve a obtener una institución educativa certificada con la Norma ISSO 9001-2008.

Abstract The education in the XXI century should answer to the necessities of coverage, quality and equity, Secretarial Agreement 442 where the clients (students) be agents of change in a multicultural world like ours. The participative leadership involves all the actors who take part of, not only of an academic development, but an academic participation and responsible that allowing satisfy the students' requirements across by a process of management of the quality, that responding to high standars of educational development where the organizational theories contribute and favor the decisions making of who take part of the courtly process and that contributes to get an certified educational institution with the ISSO Norm 9001-2008.



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Palabras clave: *Liderazgo participativo, sistema, gestión de la calidad, educación en el siglo XXI.*

I. Introducción. La educación de calidad en el siglo XXI, basada en la “revolución del conocimiento” contrasta con la generación de valor tradicional de la educación. En países desarrollados la revolución del conocimiento, ha generado incrementos sustanciales y básicos en todas y cada una de las áreas y campos del saber. En los países industrializados una gran parte de las actividades comerciales y en educación son de calidad.

La posibilidad de que los países subdesarrollados participen en una nueva economía de mercado exige, entre otros aspectos, desarrollar un modelo educativo que desarrolle conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, valores y competencias donde los diferentes agentes de cambio tales como: estudiantes, maestros intervengan en el proceso áulico que responda a necesidades reales y de proyección académica con los más altos estándares de calidad educativa, siendo el Programa de gestión de la calidad favorece a los diferentes agentes de cambio en la toma de decisiones con liderazgo participativo que identifique no solo a partir de un diagnóstico situacional, sino identificar una salida adecuada a las nuevas condiciones de la ciencia, la tecnología, el sistema de gestión de la calidad y una profunda reflexión sobre el quehacer docente dentro y fuera del aula, además de contar con una profundo análisis en la RIEMS (Reforma Integral de Educación Media Superior) y redefinir la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 2008, lo que implica en la realización de una planeación estratégica a corto, mediano y largo plazo que incluya un mayor número de elementos posibles a evaluar a partir de dos perspectivas nacionales: una estatal para aportar a la solución de grandes problemas que se presentaban y otra nacional que responda a la competitividad nacional en la era tecnológica.

Contexto. El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, Organismo Público Descentralizado en su historia inicia sus trabajos en agosto de 1988, a la fecha cuenta con más de 70 planteles en todo el Estado de Veracruz, siendo el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, Plantel 56 en la ciudad de Fortín de las Flores, Veracruz donde se realiza el estudio de investigación sobre el Programa del sistema de gestión de la calidad en la Norma ISO 9001 2008, desde sus inicios en agosto del 2008. Se trabaja en instalaciones provisionales a través de aulas



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

móviles en lona con capacidad para seis grupos y oficinas administrativas para su avance y desarrollo académico.

El Cobaev se caracteriza por la amplitud de servicios que ofrece al alumno que van desde una formación propedéutica, formación para el trabajo, programa de desarrollo integral del estudiante, programa de orientación educativa desde primer semestre hasta sexto semestre, para escolares, programa de jóvenes adelante (líderes), y un sistema de gestión de la calidad implementado en el plantel desde el año 2008.

En los primeros diez años del siglo XXI, comenzó a desarrollarse en el plantel educativo un programa de sistema de gestión de la calidad donde deberán formarse una nueva generación de estudiantes preuniversitarios donde el nuevo modelo educativo exigía que deberían formarse por competencias y donde los clientes (estudiantes) puedan alcanzar sus objetivos y satisfacer las necesidades escolares, sociales y académicas asegurándoles que van a recibir los productos o servicios requeridos de forma sistemática y a la vez establecer una mejora continua.

Hablar de calidad es referirnos al grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos. Y el liderazgo participativo es el proceso donde participan diferentes actores sociales en la educación que van desde el director, subdirector académico, profesores y alumnos en la participación de las actividades académicas en beneficio de la comunidad educativa. La presente investigación centrada en el liderazgo participativo y el sistema de gestión de la calidad 9001 2008 en el Cobaev Fortín, tiene como finalidad presentar un panorama de como la educación de calidad favorece a los estudiantes a través de la aplicación de varios procesos y cláusulas de la Norma ISO 9001 2008 que van desde el objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del servicio educativo, medición, análisis y mejora; todos inmersos en el sistema de la calidad.

Hoy en día estamos viviendo una etapa de cambios, de globalización, de competencia donde existe la movilidad de alumnos de un plantel a otro, luego entonces cada docente y personal administrativo de utilizar sus capacidades, competencias humanas, inteligencia, habilidades, destrezas, actitudes y valores para ofrecer un servicio educativo de calidad que responda no solo a necesidades



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

regionales o locales, sino que cumpla con los más altos estándares de calidad académica nacional e internacional.

El liderazgo participativo emprendido por la dirección del plantel educativo y coordinada con el Enlace Técnico de la Calidad, deben trabajar en conjunto para implementar un plan estratégico que contribuya no solo alcanzar los fines deseados de la institución educativa, sino además favorecer la toma de decisiones a partir de las necesidades reales de los educandos en cada situación o evento que se les presenta. Hoy en día el liderazgo es una experiencia, una oportunidad, una necesidad y una nueva forma de aprender, conocer y desarrollar escenarios que favorezcan todo proceso de crecimiento y desarrollo socio afectivo y cultural.

El sistema de gestión de la calidad debe responder a las necesidades y expectativas de los estudiantes, esto es ver al alumno como un cliente donde el servicio educativo que recibe debe ser de calidad y el grado de satisfacción debe responder al mundo tecnológico de nuestra era.

Un sistema donde se identifiquen las entradas, los procesos y las salidas en materia educativa no es una tarea fácil, sin embargo con la implantación de un programa de gestión de la calidad debe responder a necesidades institucionales, sociales y académicas donde maestros y alumnos cumplan con dichas expectativas, que van desde cumplir con un programa de estudios, alcanzar las competencias genéricas tales como las competencias interpersonales, competencias cognitivas y competencias instrumentales.

En el sistema de gestión de la calidad del Cobaev, en Fortín de las Flores, Veracruz se aplican elementos básicos del programa tales como la política de la calidad, objetivos de la calidad, manual de la calidad, mapa de procesos, descripción y medición de procesos y procedimientos obligatorios.

En todo programa de la calidad es muy importante considerar los procedimientos operativos, pues serán aquellos los que nos guiarán en cada actividad que se realice con el fin de ejecutar de manera práctica y operativa cada actividad en beneficio de la comunidad académica. Es muy importante mencionar que existen también requisitos del servicio educativo tales como: los expresados, los no expresados, los legales y reglamentarios y de la propia institución.

Cuando nos referimos a un programa de gestión de la calidad lo primero que pensamos ¿cómo podemos hacer las cosas mejor? Sin embargo en la aplicación del programa nos damos cuenta que esto es mucho más amplio, dinámico y complejo. Pues se debe disminuir los índices de reprobación escolar, mejorar la eficiencia terminal, incrementar los índices de ingreso al nivel superior, mejorar el



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

rendimiento académico, disminuir los índices de reprobación escolar y disminuir el porcentaje de deserción escolar. Esto no es una tarea fácil pues el adolescente que se recibe atraviesa por una serie de problemas socios emocionales que se debe atender a partir de un programa de orientación educativa y programa de desarrollo integral del adolescente, para atender sus necesidades personales, sociales y psicológicas. Además es muy importante considerar que los alumnos llegan a primer semestre con muchas deficiencias académicas, y que se les debe otorgar un curso de dos semanas denominado propedéutico para adquirir los conocimientos básicos y poner a iniciar los programas de estudio.

Proporcionar un clima estudiantil acorde a sus necesidades y expectativas es favorecer en sus diferentes áreas de desarrollo social tales como la deportiva, cultural, tecnológica y académica, donde el joven se sienta identificado con la escuela y con las diferentes actividades que realiza de manera cotidiana y en sus diferentes clases donde actúa como estudiante activo del proceso de aprendizaje y enseñanza.

En este trabajo se propone capacitar, implementar, aplicar y evaluar el programa de sistema de gestión de la calidad para que cada participante del proceso académico e institucional se involucre y cumpla con los requisitos que exigen su departamento o área de trabajo. Se considera que si conoce sus funciones y actividades asignadas realizará de manera eficiente y eficaz todo proceso que tenga asignado a su cargo.

Los estudiantes al tener conocimiento de que cuentan con un programa de gestión de la calidad le dan seguridad y confianza en su educación formal. Además le permite realizar observaciones, comentarios, sugerencias y quejas a partir de un buzón electrónico donde el mismo puede acceder desde su computador y reportar cualquier anomalía que se le haya presentado. Una vez hecho la queja entonces el Enlace Técnico de la Calidad debe darle seguimiento a dicha queja, y realizar las acciones correspondientes, sean estas acciones preventivas o correctivas según sea el caso.

Los docentes deben adquirir las competencias docentes que exige una educación con calidad docente que van desde competencias genéricas que abarca las competencias interpersonales tales como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo; las competencias cognitivas tales como la resolución de problemas, pensamiento crítico, razonamiento cotidiano y creatividad; competencias instruccionales tales como de gestión, informática, idiomas y documentación.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

II. Metodología

Capacitación. Se implementó una capacitación sobre el programa de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 2008, dirigida para los Enlaces Técnicos de Gestión de la Calidad.

Enlace Técnico de la Calidad. Se selecciona un enlace técnico de la calidad elegido por el director del plantel, pues lo representará en diferentes reuniones de trabajo, además hará uso de información valiosa y fidedigna para el buen uso, manejo y control de los manuales de la calidad.

Reuniones trimestrales. Se lleva a cabo con los Enlaces Técnicos de Gestión de la Calidad para revisar avances, mejoras, acciones preventivas y correctivas. Una vez por año asisten los directores de los planteles educativos de la zona.

Congreso Anual. Cada año se reúnen los Enlaces Técnicos de Gestión de la Calidad, hoy en la actualidad más de 70 planteles participan de todo el Estado de Veracruz, los auditores internos y personal Administrativo de Oficinas Centrales que llevan el programa en la Ciudad de Xalapa, Veracruz. La finalidad es compartir experiencias de aprendizaje y gestión educativa. Además de que invitan a un grupo de expertos que también llevan programas de calidad en sus empresas.

Auditorías Internas. Periódicamente se visitan a cada uno de los planteles y se revisa de manera minuciosa cada uno de los elementos que son objeto de evaluación del programa de gestión de la calidad, se recomienda una o dos visitas por semestre. Y los auditores internos visitan a los planteles cada dos meses.

Auditorías Externas. Con la finalidad de cumplir con la Norma ISO 9001 2008, se realiza al azar una auditoría externa a los planteles educativos, esto con la finalidad de obtener información adecuada en cada uno de los programas que son auditados.

Certificación. A partir del año 2008 se decide implementar la Norma ISO 9001 2008.

Actualización. La última actualización de la norma se tuvo en el año 2008.

Recertificación. Cada dos años el Cobaev debe estar en constante actualización en todas las áreas de los procesos de valoración y evaluación, con el objeto de continuar con la Recertificación de la Norma ISO 9001 2008 y así cumplir con los más altos estándares académicos y normativos que exige un programa de sistema de gestión de la calidad.



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

III. Resultados y discusión. Se obtuvieron como resultados capacitar al personal administrativo para la implementación del Programa de Gestión de la Calidad a partir del año 2008. Al principio se identificó demasiada resistencia por parte del personal docente pues no estaban acostumbrados a ser evaluados, rendición de cuentas y la puesta en práctica de procesos y procedimientos administrativos donde tuvieran ellos que mejorar cada una de sus actividades del quehacer docente. Los administrativos de la misma manera, pensaban que era más trabajo, y que les generaría pérdida de tiempo y les ocasionaría atraso en sus actividades asignadas.

La disminución de la reprobación escolar en más de un 70 %, pues si un docente aplica de manera adecuada el sistema de evaluación de los aprendizajes y pone en práctica el modelo basado por competencias, el número de alumnos que reprobaría será mínimo comparado con antes de la aplicación del Programa de Gestión de la Calidad.

El sistema de Gestión de la Calidad 9001 2008 adquiere presencia regional, estatal, nacional e internacional pues a través del Festival de la Juventud que se realiza cada año, se muestra las capacidades, habilidades y potencialidad del alumno en diferentes disciplinas tanto académicas, deportivas y culturales; permitiendo así posicionar al Cobaev en otros escenarios de aprendizaje y convivencia.

Se incrementó los porcentajes de rendimiento académico en los estudiantes, pues cada alumno al trabajar por el modelo por competencias, identifica sus áreas fuertes y débiles; y así mejorar sus aprendizajes y desarrollo académico.

Se generó un liderazgo participativo donde directivos, administrativos, docentes y alumnos son importantes en el proceso académico, y donde cada participante del sistema académico contribuye de manera activa en el desarrollo educativo para favorecer la toma de decisiones de manera creativa, asertiva y de competencias humanas que ayuden a mejorar cada situación o evento en beneficio de la comunidad académica de los estudiantes.

La institución educativa debe ser vista como un escenario de aprendizaje y enseñanza donde quienes participen en ella sean capaces de no solo aprender ser, aprender a convivir, sino aprender para la vida a partir de las diferentes capacitaciones para el trabajo que ofrece el plantel educativo. Formar para la vida no es una tarea fácil, pero a través de la motivación de los estudiantes para



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

aprender, les ayuda a crecer en sus diferentes capacidades, habilidades, destrezas y actitudes que muestre en la formación para el trabajo.

El aprendizaje es un andamiaje que le ayuda al alumno a tomar decisiones no solo para la vida, sino decisiones que respondan a su ser, convivir y estar en homeostasis en situaciones complejas, sobre todo cuando se pierde el control por una situación ajena a su voluntad. Deberá mostrar una actitud que favorezca su desarrollo y crecimiento socio afectivo en diferentes áreas de su personalidad y en diferentes situaciones a las que se enfrenta.

La educación debe conseguir, por tanto, que cada alumno afronte de manera didáctica, lúdica y creativa una situación de aprendizaje que lo lleve a identificar sus necesidades y observe donde lo puede aplicar, sea laboral, social o en sus estudios, con las competencias adecuadas para desempeñarse bien, sin carencias ni fracasos dolorosos.

Los directivos deben asumir su compromiso social a través de su actitud profesional, estar cerca del estudiante para conocer sus inquietudes, necesidades y expectativas personales y sociales. Pero también estar cerca del docente para identificar los problemas que se le presentan al docente dentro y fuera del proceso áulico, con el objeto de ayudar a enriquecer su quehacer académico en cada situación problematizadora.

Esto no es una tarea fácil, responder a los diferentes agentes de cambio, pero aplicando un liderazgo estratégico y participativo ayudará a la personas no solo a tomar decisiones en beneficio propio, sino crecer como comunidad estudiantil, donde todos ganemos, donde los estudiantes se sientan comprometidos con su labor educativa, pero también el docente sienta el respaldo del director para atender los problemas e inquietudes de sus alumnos y de los eventos que muchas veces no favorece su quehacer docente , y el docente de esta manera pueda establecer sus evidencias de producción, evidencias de desempeño y evidencias de conocimiento, donde estos tres elementos refuerzan el aprendizaje en el modelo educativo basado en competencias y que indican como trabajar las unidades de competencia, contenidos o evaluación en un mundo multicultural y globalizado como el nuestro, donde las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación deben ser puestas en práctica tanto por el alumno como por el docente en sus diferentes escenarios de aprendizaje o de enseñanza y ayudando al alumno a experimentar y aplicar sus valores y actitudes que le den sentido a su vida, una vida para la vida y una educación del conocimiento donde se ponga en práctica la aplicación pedagógica de los medios que le ayudaran a mejorar y



CONGRESO
INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN
E INNOVACIÓN
DOS MIL DIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

enriquecer sus aprendizajes cognitivos, socio afectivo, motrices , personales, profesionales

La investigación da como resultado establecer un proceso de mediación pedagógica donde se conjuguen las diferentes competencias genéricas, disciplinares y profesionales que coadyuven a la elaboración de una Guía Técnico Pedagógica que facilite a las instituciones educativas la incorporación en el programa de gestión de la calidad en la Norma ISO 9001 2008, en los procesos vinculados directamente con el aprendizaje y la enseñanza, mediación pedagógica y evaluación del proceso de aprendizaje y enseñanza.

Trabajo a futuro.

Se pretende incorporar al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, Plantel 56 Fortín en el Sistema de Nacional del Bachillerato.

IV. Conclusiones

En los inicios del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, plantel 56 Fortín, Ver. Se identificaron altos índices de reprobación escolar superando en un 66 % en materias de histórico social. Sin embargo con la puesta en marcha del Programa de Gestión de la Calidad, ha permitido identificar las variables que afectan el rendimiento académico de los estudiantes, y ha sido posible disminuir estos índices de reprobación a un solo 10 o 20 %.

El Programa de Gestión de la Calidad 9001 2008, permitió identificar al alumno como un cliente, pues es el elemento básico en el que debe responder a necesidades institucionales, sociales y culturales. Además que el estudiante ahora cuenta con un buzón de quejas tanto de manera manual como electrónico, con el objeto de que exprese sus observaciones, comentarios y quejas; y estas deben ser atendidas de inmediato.

Un mayor control y eficiencia en cada una de las actividades que se realizan, pues se cuenta con procedimientos específicos que marca la Norma para ser puestos en práctica en cada proceso que se aplica.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Los docentes participaron en una mayor capacitación a partir de las académicas locales, regionales, estatales. Participación en cursos de actualización docente. Incorporación en el Diplomado en Competencias Docentes implementados por la Reforma Integral del Bachillerato. Incluso la certificación nacional e internacional en algunas especialidades.

Implementar programas de gestión educativa y de gestión de la calidad ayuda a todos los participantes en el desarrollo académico. Permite crecer de manera natural en situaciones de conflicto en beneficio de una comunidad académica que son los estudiantes, quienes resultan los más beneficiados del proceso educativo.

Agradecimientos.

Al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, por la oportunidad que me brinda el formar parte del panel docente y se el Enlace Técnico de la Calidad.

Al Instituto Universitario del Centro de México, UCEM Campus, Córdoba, Veracruz. Por la oportunidad de recibir una formación en el Posgrado en Administración con altos estándares de calidad y compromiso social.

V. Bibliografía

Cano, Elena. Como mejorar las competencias de los docentes. Guía para la autoevaluación y el derecho de las competencias del profesorado. Edit. GRAO. 2007 Barcelona, España.

Díaz Barriga Arceo Frida y Hernández Rojas Gerardo. Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Edit. Mc Graw Hill. 2ª. Edicc. México. 2012. México.

Navío, Gómez Antonio. “Propuestas conceptuales en torno a la competencia profesional”, en http://ince.mec..Es/revistaeducacion/re337/re377_11>.