

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROYECTOS DESARROLLADORES COMO ESTRATEGIA DE MEJORA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Autores: Juan Ramiro Guerrero Jirón¹, Francisco Vladimir Benitez Luzuriaga² Jorge Luis González Sánchez³

Institución: Universidad Técnica de Machala
jguerrero@utmachala.edu.ec

jgonzalez@utmachala.edu.ec

fbenitez@utmachala.edu.ec

- INTRODUCCION

El artículo realizado por Velázquez, Terrazas & Ruiz (2014) sobre la evaluación vista como un ingrediente básico en la planeación, formulación de políticas de mejoramiento y de financiamiento de las instituciones de educación superior en la productividad y desempeños del talento humano. Dado lo anterior los sistemas de gestión de los contextos desarrolladores como estrategia de mejora en las organizaciones parten de la necesidad de ajustar modelos, herramientas y factores de gestión de calidad dirigidos a mejorar los procesos en la productividad de la educación superior (Bustanza, Perez & Ruiz 2013) es así que los sistemas de gestión de calidad en la educación superior se utilizan para conseguir la mejora continua en los productos de aprendizaje, desempeños y servicios ofrecidos.

En la actualidad la competitividad en la educación superior se fundamenta de una manera importante en la calidad de productos o servicios que se ofrece al cliente, la investigación incluye la revisión de estrategias, el liderazgo directivo de la calidad, el desempeño del talento humano, un punto de partida, experiencias previas, un lenguaje común y una visión compartida, priorizar mejoras, un camino a la mejora de la educación superior y un modelo de gestión de calidad que puede ser utilizado como un benchmark para evaluar organizaciones (Bribiescas & Romero, 2014) los diseños y generación de modelos están en constante cambio debido a las tendencias y exigencias actuales de las demandas económicas, sociales de mercado y tecnologías las organizaciones optan por certificaciones internacionales

en sistemas de calidad, por lo que cada vez se innovan estrategias de generación de conocimiento en los contextos desarrolladores.

Objetivo General; las tendencias actuales deben afianzar procesos de producción los sistemas de gestión de calidad el rigor pertinente de educación superior es brindar un servicio y producto de calidad. El fin de esta investigación es abarcar metodología basada en modelos, herramientas y normativas de gestión de calidad en los contextos desarrolladores como estrategia de mejora en la educación superior, desde una perspectiva nacional e internacional (RODRIGUEZ VILLANUEVA & VÁSQUEZ MIRELES, 2014).

DESARROLLO

2.- MARCO TEORICO

En los momentos actuales está concebido que los sistemas de gestión de calidad en los contextos desarrolladores en los proyectos en las instituciones de educación superior sirven como estrategias para fortalecer los procesos de trabajo, en la medida que se va generando la innovación y creatividad, los sistemas de gestión de calidad se aplican acorde a las necesidades y tendencias actuales. Se expone a continuación la revisión literaria de enfoques y sistemas de gestión de calidad y sus relevantes autores y aportes epistemológicos.

2.1 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El concepto de sistemas de gestión de calidad es vinculado a través de Vesga (2013) donde parte de adoptar a la calidad en la educación superior, la cual debe ser gestionada pues esta no se logra por si misma sino que requiere de procesos de gestión encaminada a lograr niveles de calidad establecidos ya sea por la propia educación superior, las partes interesadas o por alguna autoridad nacional o internacional reguladora, basados en un principio de trabajo de cultura organizacional.

Por su parte Bribiescas y Romero (2013) señala que los sistemas de gestión de calidad son un conjunto de métodos necesarios que aportan al trabajo en las

organización de manera conjunta y precisa para diferentes aspectos del proceso. A su vez nos sirve como una herramienta para mejorar las directrices del talento humano, a su vez también destaca que debe ser indispensable y afianzada en el mercadeo del cliente en mejora de las organizaciones.

2.2 LOS SISTEMAS NORMATIVOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los estudios en sistemas normativos de gestión de calidad, unos de los más conocidos y aplicados por la educación superior es la norma ISO 9001:2000. Este modelo prescribe algunas actividades fundamentales como estrategia de mejora en los procesos de calidad de bienes y servicios, desempeños del talento humano, el control y medición de los objetivos, coherentes a los resultados. Así, la norma hace exigencias pertinentes y detalladas en los procesos controlados (Saldia y Torres, 2007).

Tendencias actuales de la gestión de la calidad basadas en la norma ISO 9001 del 2008, la misma que tiene como requisitos fundamentales es como la educación superior deberán emprender el proceso del diseño de implantación, lo que ha ocasionado varios procedimientos relacionadas con el diagnóstico y la utilización de las formas de control operativo y estratégico de la calidad. (NÁPOLES, 2013)

Los principales factores que influyen en los sistemas de gestión de calidad en los contextos desarrolladores como estrategia de mejora en la educación superior según (Saldia, Torres, 2007) determina normativas como El diseño, utilización y almacenamiento de los documentos y registros, La gestión de los abastecimientos en lo referente a requisitos y evaluación a proveedores en fusión de la calidad del producto, la gestión del recurso humano está ligado a las directrices de competencias determinadas al talento humano, las mismas que deben ser ajustados, lo que implica entrenar, avaluar y capacitar al recurso humano en su desempeño en la realización del producto o servicio de las organizaciones, Obtener retroalimentación de los clientes, mediante las encuestas y sondeos periódicos sobre el servicio y producto y lograr una mejora continua en la educación superior.

2.3 UTILIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA EDUCACION SUPERIOR

Las herramientas de mejora de la calidad en los contextos desarrolladores como estrategia de mejora en la educación superior requieren de herramientas básicas, según Marimon y Casadesus (2009) determina las siguientes herramientas grupos de mejora, sistema de sugerencias, encuesta de satisfacción de clientes, encuesta de satisfacción a la plantilla, gestión de procesos, benchmarking, metodología, diagramas de causa – efecto diagramas de flujos, diagramas de Pareto, auditorías internas, seis sigma, control de costes de calidad, mecanismos poka yoke, hojas y gráficos de control, análisis modal de fallos y efectos, control estadístico de procesos y otras, es decir que las herramientas generan una retrosección de análisis de los contextos desarrolladores en las organizaciones y se extrapolan a medida que se va aplicando herramientas de mejora de manera cuantitativa y cualitativa, desde la retroalimentación en las organizaciones.

Marimo y Casadesus (2009) afirma que los sistemas de calidad en los contextos desarrolladores en la educación superior se ha medido a través de doce indicadores más habitualmente utilizados en la literatura académica que ha tratado ese tema. Cada uno de ellos se ha medido por partida doble, para medir así el efecto producido por ISO 9001: 2000 y el modelo de autoevaluación EFQM. Tales indicadores son: mejora de la calidad de productos/ servicios, rentabilidad de la empresa, productividad, relación precio/ coste del producto, crecimiento de las ventas, mejora de los márgenes comerciales, crecimiento de la cuota de mercado, crecimiento de la capacidad exportadora, mejora de la imagen externa, mejora de la formación personal, mayor utilización de consultores externos e incorporación de nuevo personal cualificado. Estos indicadores afianzar los procesos de trabajo y la productividad como estrategia en la educación superior.

2.4 Modelos de Gestión de la Calidad

En estudios previos se ha identificado los principales modelos de gestión de la calidad en los contextos desarrolladores como estrategia de mejora para las

organizaciones, en lo cual existen varios modelos o sistemas de calidad desde la necesidad que amerite la organización, por tal razón evaluar con la implementación de un modelo en un laboratorio de evaluación de softwar SGC, tendiente a la acreditación, en el que se decide implementar las prácticas y estrategias necesarias para garantizar la adecuación de los procesos a los requerimientos de la norma NC-ISO/IEC17025:2006 y asegurar la precisión y confiabilidad de los resultados en los servicios de prueba del LIPS una vez aplicada las estrategias en la organización dirigir todas las acciones para la implementación, a través de un SGC en el LIPS, este proceso asegura cuatro momento: diagnostico, diseño del SGC, implementación y mantenimiento (Brito y Capote, 2013).

¿Cómo se alcanza la calidad en los contextos desarrolladores en la la educación superior?

La calidad en la gestión es concebida por la entidad como el resultado de un compartimiento de tres factores indispensables de calidad: vida, gestión, ética y con la aplicación de sistemas de normas calidad orientadas a satisfacer las necesidades de las demandas actuales y la competitividad en el área productiva y tecnológica de un mundo global (Enma Juaneda, Leonor González y Carmen Marcuello, 2013)

3. DISCUSION

La relación entre los problemas de la sociedad y los proyectos y resultados de la ciencia son bidireccionales. La sociedad, enmarcada en las empresas que desean mejorar sus negocios a través de las relaciones con sus clientes, empleados y otras empresas, busca soluciones novedosas (Ruiz , 2003, pág. 32).

En la educación superior existe una relación entre los problemas de la sociedad y las necesidades de los clientes, estos factores se afianzan en función de las mejoras constantes de las instituciones de educación superior, frente a estos procesos comparamos los beneficios y riesgos de las organizaciones, los beneficios un punto

de inicio, experiencias previas de la comunidad, un lenguaje común y una visión compartida, un marco para priorizar mejoras, un camino definido que permitirá la mejora de la organización y un modelo maduro que puede ser utilizado como un benchmark para evaluar organizaciones del mismo rubro y los riesgos son simplificaciones del mundo real, no tienen por qué ser completos, la interpretación y adaptación debe hacerse en función de los objetivos del negocio, se necesita aplicar un juicio profesional para su correcto uso, un modelo no es un proceso y muestra que hace, pero no como hacerlo Huayla (2006).

4. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación se destaca que la aplicación de los sistemas de calidad, permite obtener beneficios en la educación superior y mejorar la eficiencias y eficacia implantando sistemas de gestión de calidad, los cuales se han comprobado sus beneficios en los contextos desarrolladores como estrategia de mejora en las organizaciones es importante que las organizaciones evalúen los procesos y retroalimenten y propicien mejoras constantes en las organizaciones. Sin embargo, este factor por sí solo no funciona, se debe garantizar mantener una posición competitiva en el mercado al que van dirigidos la innovación, el uso de normas NC-ISO/IEC17025:2006 modelo en un laboratorio de evaluación de softwar SGC y las normas ISO 9001:2000 entre otras, es indispensable considerar la gestión de la calidad como un factor de éxito, esto implica trabajar en proyectos especiales y “únicos”, es decir algunas organizaciones no trabajan producción en serie, lo que dificulta la estandarización de los procesos y resultados favorables en el crecimiento organizacional.

BIBLIOGRAFIA

(BRITO & CAPOTE, 2013)

(BUSTINZA, PEREZ, & RUIZ, 3013)

(Barney, 1989)

(Cevallos & Cardona, 2012)

(EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO, 2014)

(NÁPOLES, 2013)

(O' Brien & Marakas, 2007)

(Porter, 1979)

(RODRIGUEZ VILLANUEVA & VÁSQUEZ MIRELES, 2014)

(VESGA, 2013)

(Velásquez, Terrazas, & Ruiz, 2014)