

Sistema de Gestión de Calidad para la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este en base a la norma ISO9001:2008

Giovanny A. Martínez Carrión¹; Olga C. Basora Gómez² y Altagracia Martínez Rivera³

^{1,2,3} Maestría en Administración. Universidad Central del Este. San Pedro de Macorís, República Dominicana.

¹giovanny.martinez@hotmail.com

²olgabasora@gmail.com

³altagraciam21@hotmail.com

Recibido: 20 ago. 2015

Aceptado: 16 oct. 2015

RESUMEN

El desarrollo de éste trabajo, presenta el Sistema Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicados en la Vicerrectoría de Estudios de Graduados de la Universidad Central del Este. Inicia con la observación directa del proceso y la recopilación de información. Continúa con una inspección general al proceso, apoyada en la Lista de Verificación ISO 9001:2008. Se detectaron las causas principales y secundarias que afectan al proceso, clasificándolas y vinculándolas entre sí. Se determinaron las debilidades y fortalezas. Las descripciones de cargo permitieron conocer los deberes y responsabilidades del personal involucrado con el proceso y con el sistema de gestión de la calidad. Se organizaron las operaciones por medio de los flujogramas y mapas de proceso que permitieron identificar la secuencia e interacción de los mismos, todo relacionado con la prestación del servicio. Al igual se establecieron los métodos y procedimientos para la operación y control del mismo; siendo estos de gran importancia en la planificación de la calidad del servicio, permitiendo asegurar la continuidad y la confiabilidad de las operaciones y a la vez lograr control de calidad a lo largo del proceso de atención al cliente, propiciando además monitorear cada etapa de los procesos y la corrección de las desviaciones detectadas en cada fase. Se establecieron indicadores de gestión que para el seguimiento, medición y análisis del proceso. La evaluación final determinó respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma un 93.02% del total de deberes conforme y un 0% de actividades incompletas.

PALABRAS CLAVE: Sistema de gestión de calidad; Gestión del servicio; Mapa de procesos

ABSTRACT

Quality Management System for the Vice Presidency of Graduate Studies and Continuing Education at Universidad Central del Este based on the ISO9001: 2008 (Part One).

The development of this work presents the Quality Management System based on ISO 9001: 2008 applied in the Vice Presidency for Graduate Studies of Universidad Central del Este. It starts with direct observation of the process and information gathering. It continues with a general inspection of the process, based on the checklist ISO 9001: 2008. Primary and secondary causes that affect the process were detected, classifying and linking them together. Weaknesses and strengths were determined. Job descriptions permitted to know the duties and responsibilities of personnel involved with the process and the quality management system. Operations were organized through the flowcharts and process maps, which helped to identify the sequence and interaction of these, all related services. As the same time methods and procedures for the operation and control of it were established. These being of great importance in the planning of service quality, ensuring continuity and reliability of operations while achieving quality control along the customer service process, promoting also the chance to monitor each stage of the processes and the correction of deviations detected in each phase. Management indicators were set for monitoring, measurement and analysis of process. The final assessment determined respect to compliance with the requirements of the standard, is a 93.02% of the total must conform and 0% of incomplete activities.

KEYWORDS: Quality management system; Service management; Process map

INTRODUCCIÓN

Un Sistema de Gestión de la Calidad certificado demuestra el compromiso de su empresa con la calidad y la satisfacción del cliente (Valdez, 2005). Teniendo un Sistema de Gestión de Calidad se demuestra previsibilidad en las operaciones internas, así como capacidad para satisfacer los requisitos del cliente (López, 2006). Por otro lado, la gestión de la calidad permite una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos. El primer paso para la transformación es aprender cómo se debe de cambiar (Deming, 1986). La calidad no sólo no cuesta, sino que es una auténtica generadora de utilidades. Cada peso que se deja de gastar en hacer las cosas mal, hacerlas de nuevo o en lugar de otras, se convierte en medio peso directamente en las utilidades (Crosby, 1987).

El estudio se enfatiza en la problemática de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este, ya que no cuentan con una planificación de la calidad que le permita asegurar la continuidad de las operaciones y la vez poder lograr un control de la calidad a lo largo de su proceso, para así controlar y monitorear cada etapa, y, de presentarse alguna desviación poder detectar el origen de la misma y en qué fase del proceso ocurre.

En los antecedentes figuran: Páez, Eilher y Reyes, Luis (2009), en su tesis titulada “Sistema de Gestión de la Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9001-2000 para el departamento de Ingeniería Industrial, perteneciente a la escuela de Ciencias de la Tierra. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar” (Páez y Reyes, 2009). Este trabajo se orientó principalmente a diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la aplicación de la Norma ISO 9001-2000 para ser aplicado dentro del departamento de Ingeniería Industrial. Y, Trabajo de Investigación realizado por Trabanca Rodríguez, Lorelvis Trinidad; en el año 2008, titulado: “Análisis del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Estudios Integrados de la Unidad de Yacimientos Extra pesados Distrito San Tome Petroleros de Venezuela S.A.”(Rodríguez y Trinidad, 2008). El presente trabajo está basado en el análisis del sistema de gestión de la calidad y fundamentado en los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000, como parte del proceso de implantación del sistema de gestión de la calidad.

El propósito central de este proyecto es realizar una propuesta para implementar en un futuro un sistema de gestión de calidad que permita a los directivos de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central Del Este, definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios para detectar las desviaciones producidas, corregir las fallas, mejorar la eficiencia y reducir los costos. El resultado final del proyecto deberá ser una metodología documental adecuada y un sistema de gestión de calidad propuesto que nos permitan concebir y formalizar los medios y los métodos necesarios para el logro de la calidad en esta organización, así como su seguimiento y establecimiento permanentes.

El problema es que en la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada no existe una clara identificación de la interacción entre los procesos llevados a cabo dentro de esa área específica de la estructura organizativa de la Universidad Central del Este; así como tampoco se cuenta con indicadores que permitan medir la satisfacción de los clientes y la gestión de la organización como tal, también es importante mencionar que no se cuenta con una estandarización de las actividades que allí se llevan a cabo. Todo esto conlleva a tener dificultades para identificar las causas que originan la insatisfacción o satisfacción de los clientes así como para medir lo positivo o negativo de la gestión y con ello originándose dificultad para mejorar los procesos.

El objetivo principal es, Diseñar una propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad para la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la “Universidad Central del Este”, en base de la norma ISO9001:2008. De ahí se deriva lo siguiente: Detallar los niveles de responsabilidad y autoridad del personal dentro de la Gestión de la Calidad en la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la “Universidad Central del Este”; Describir los mapas y los procesos inherentes de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la “Universidad Central del Este” y Plantear los indicadores de Gestión que permitan controlar los procesos existentes dentro de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la “Universidad Central del Este”.

METODOLOGÍA

Tipo de Estudio

Descriptivo y analítico con informaciones prospectivas sobre la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el departamento de Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este, año 2014.

Métodos

Los tipos de métodos de estudios que se utilizaron fueron los siguientes:

Descriptivo: Esta técnica permitió conocer cómo están distribuidas las informaciones como la recopilación, organización, presentación y análisis e interpretación de las fuentes primarias y secundarias que serán la base en la elaboración del mismo.

Analítico: Se utilizó para someter a un profundo escrutinio todos los datos que se obtendrán con la finalidad de concentrar lo que son de mayor importancia para el logro de los objetivos.

Localización, Tiempo (Delimitación en Tiempo y Espacio)

Esta investigación se realizó en la Universidad Central del Este, municipio de San Pedro de Macorís, durante el año 2014.

Unidad de Análisis Estadístico

Empleados activos de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este.

Universo

Actualmente la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este cuenta con 22 empleados del área administrativa registrados.

Muestra

No será necesario el cálculo de la muestra, pues es factible realizar el estudio con los 22 empleados administrativos registrados en nómina de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada.

Técnicas de recolección de datos

Observación directa: Esta técnica permitió ver los procedimientos del área en forma clara y precisa para así poder detectar cualquier falla y realizar un diagnóstico de la situación actual.

Entrevista no estructurada: A través de estas entrevistas se logra obtener información detallada y actualizada sobre la situación del área y será realizada al personal que labora diariamente en la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada.

Consultas académicas e in-situ: Estas son realizadas con el fin de obtener la orientación necesaria sobre los pasos a seguir para desarrollar la investigación.

Análisis documental: Permite obtener información sobre el tema a investigar para apoyar, sustentar y analizar dicha investigación; recurriendo a fuentes como libros, tesis previas y publicaciones de Internet.

Técnicas de ingeniería industrial a utilizadas.

1. Diagrama de Gantt: herramienta utilizada para la planificación de las actividades a realizar para lograr llevar a cabo el trabajo de investigación.
2. Matriz FODA: esta herramienta permite observar las fortalezas y debilidades q tiene el área en estudio.
3. Diagrama de Ishikawa: permite elevar el nivel de comprensión de un problema y puede ser utilizado para presentar las propuestas de solución a dichos problemas.
4. Técnicas de control de calidad: Para la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad es necesario la aplicación de técnicas de control de la calidad, ya que representan la sistematización de todas las etapas del proceso, enfocado siempre hacia un mismo fin "obtener productos o servicios de calidad."

5. Planes de calidad: Es una evaluación que permite controlar y monitorear cada etapa del proceso, para comprobar la calidad de las actividades, identificando aquellas relevantes, donde debe hacerse énfasis para las mejoras. Enunciando las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad. Se utilizó como técnica cualitativa en el desarrollo de la investigación.
6. Desarrollo y enfoque organizacional: Se desarrolló un enfoque de gestión organizacional, lo cual incidió en directrices gerenciales. Estas directrices son herramientas útiles que permiten asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se implemente, se mantengan y se mejore continuamente. (Fernández, 2004; Jaramillo, 1992).

RESULTADOS

Los resultados fueron diagnosticados a través de las siguientes expresiones:

Debes = Σ (Conformidades + No conformidades + Actividades Incompletas).

% Conformidad = Σ Conformidades / # Debes.

% No conformidades = Σ No conformidades / # Debes.

% Actividades Incompletas = Actividades Incompletas / # Debes.

Estas expresiones son utilizadas para cada capítulo de la norma.

A continuación se muestran los resultados obtenidos por cada capítulo de la norma; indicando el # "debes" aplicables, el porcentaje de conformidad, no conformidad y de actividades incompleta.

Capítulos	# Debes	% Conforme	% No Conforme	% Incompleto
Capítulo 4	13	100.00%	0.00%	0.00%
Capítulo 5	20	90.00%	10.00%	0.00%
Capítulo 6	11	90.91%	9.09%	0.00%
Capítulo 7	20	90.00%	10.00%	0.00%
Capítulo 8	22	95.45%	4.55%	0.00%

Tabla 1: Resultados de la Auditoría Final Diagnóstica

En la figura 1 se puede observar los resultados arrojados por la lista de verificación que determina la situación final del proceso, con respecto a las conformidades, inconformidades y actividades incompletas; indicando el estado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.

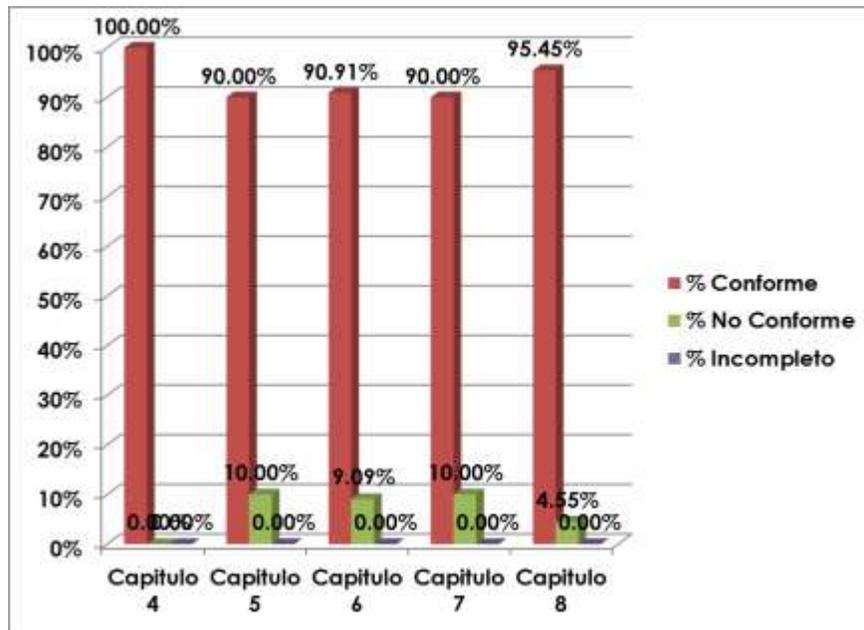


Figura 1 Resultados de la Auditoria Final

En la tabla 2 se muestran, los resultados totales obtenidos, a través de la lista de verificación; los resultados fueron obtenidos a través de las siguientes expresiones:

Total "debes" aplicables = Σ # debes

Total "debes" conformes = Σ (Conformidad *100) / Total "debes" aplicables.

Total "debes" No conformes = Σ (No conformidades *100) / Total "debes" aplicables.

Total "debes" Incompletos = Σ (Incompletos *100) / Total "debes" aplicables.

Está expresiones son utilizadas para cada capítulos de la norma.

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total "DEBES" Aplicables	86	100.00%
Total "DEBES" Conformes	80	93.02%
Total "DEBES" No Conformes	6	6.98%
Total "DEBES" Incompletos	0	0.00%

Tabla 2: Resultados totales de la Auditoria Final

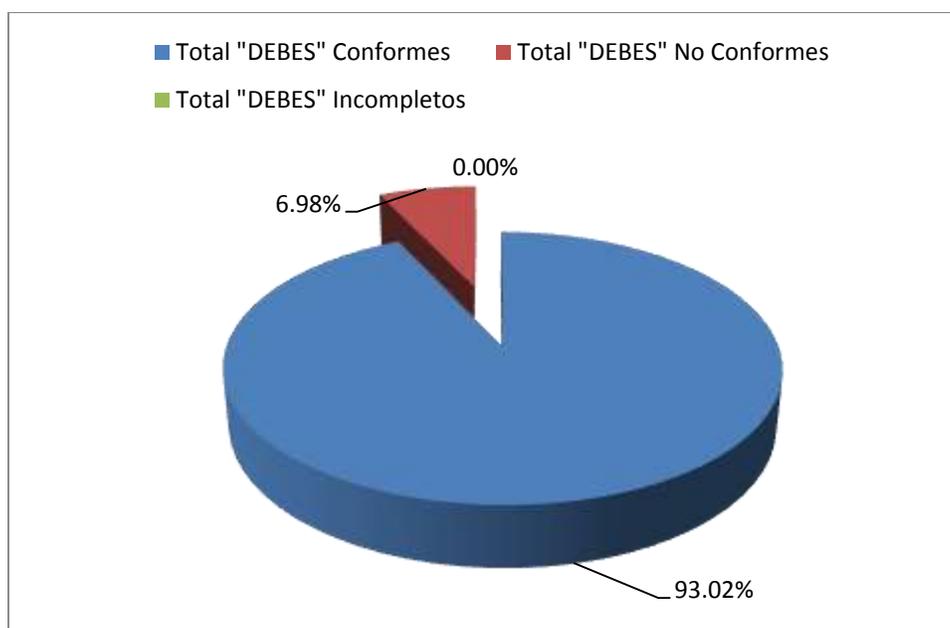


Figura 2 Resultados totales de la Auditoría Final

DISCUSIÓN

El estado actual del Sistema de Gestión de Calidad presenta una notable no conformidad con los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001: 2008, ya que representa un 75.58 % de incumplimiento de los deberes exigidos por la Norma ISO 9001:2008; por ende se puede observar un 24.42% del total de deberes conforme y un 0.00% de actividades incompletas, las cuales se realizan pero no existen la evidencia suficiente que respalde el sistema de Gestión de la Calidad; esto fue al inicio del proyecto. Ahora bien, los resultados totales obtenidos a través de la auditoría diagnóstica realizada; detectando la situación final del Sistema de Gestión de la Calidad: La Figura 2 indica el estado final del Sistema de Gestión de Calidad y su no conformidad con los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001: 2008, ya que representa un 6.98% de incumplimiento de los deberes exigidos por la Norma ISO 9001:2008; por ende se puede observar un 93.02% del total de deberes conforme y un 0.00% de actividades incompletas, que se realizan pero no existen la evidencia suficiente que respalde el sistema de Gestión de la Calidad. (Figura 2). Lo que indica un mejoramiento sustancial del sistema de gestión de calidad.

CONCLUSIÓN

Luego de haber analizado la información recopilada para conocer la situación actual de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este y en relación con la respuesta hacia la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para este mismo, se llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto a los aspectos generales de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este:

- En la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este, no cuenta con un manual de políticas y procedimientos donde se indiquen los métodos para los procesos y las actividades que allí se efectúan, trayendo como consecuencia la existencia de trabajadores con desconocimiento de las reglas que deben seguir dentro del departamento y en las actividades que éstos deben efectuar.

En cuanto a la evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Se descartó la cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo, debido a que el servicio que presta la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este, se rige a través de una serie de pautas establecidas por la alta dirección. Igualmente se excluyeron la cláusula 7.4 Compras, 7.5.3 Identificación y Trazabilidad y 7.5.5 Preservación del producto.

- La elaboración del diagrama causa-efecto y la Matriz FODA se observó de forma clara y precisa la situación actual de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este; mostrando las principales fallas del área así, como la necesidad de incorporar técnicas de evaluación y control en el proceso que son de gran utilidad para el funcionamiento del mismo.

En cuanto a la aplicación del Sistema de Indicadores de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008:

- Los flujogramas y mapas del proceso estructurados de forma clara y precisa muestran las actividades medulares involucradas en el proceso siendo de gran utilidad para los empleados de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este.
- La evaluación final del Sistema de Gestión de la Calidad de la Vicerrectoría de Estudios de Graduados y Educación Continuada de la Universidad Central del Este; expresó respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma un 6.98% de incumplimiento de los deberes exigidos por la Norma ISO 9001:2008; por ende se puede observar un 93.02% del total de deberes conforme y un 0.00% de actividades incompletas, que se realizan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Crosby, Philip B La calidad no cuesta. México, México: compañía editorial continental.(1987)
2. Deming, W. Edwards Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, España: Díaz de Santos. (1986)
3. Feigenbaum, Armand Vallin Control de la calidad total. México, México: compañía editorial continental. (1986)
4. Fernández Hatre, Alfonso (2004), Libro de indicadores de gestión y cuadro de mando integral, Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias, (2004), P - 45.
5. James Robert Evans, William M. Lindsay, Administración y control de la Calidad. 7ma edición, México: Cengage Learning Latin America. (2008)
6. Jaramillo, C. M. P., & Jesús, M. Los indicadores de gestión. España. (1992)
7. Jiménez Valadez, Nava Carbellido. ISO 9000:2000 Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. México: Limusa. (2005)
8. Juran, J. M., Manual de control de calidad. Volumen 1, Bogotá, Colombia: Editorial Reverté Colombiana, (1992), p – 185.
9. López Rey, Susana Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existente en la organización. Madrid, España: Ideaspropias Editorial. (2006)
10. Páez, Eilher y Reyes, Luis, Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001-2000 para el departamento de Ingeniería Industrial, perteneciente a la escuela de ciencias de la tierra. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar. (2009) En: <http://ri.bib.udo.edu.ve/handle/123456789/1402>
11. Quiroz Vásquez, Julia Nadesha, Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la universidad de oriente – núcleo bolívar, mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2008. (2010) En: <http://www.scribd.com/doc/92948348/104-Tesis-Sistema-de-Gestion-de-La-Calidad>
12. Trabanca Rodríguez, Lorelvis Trinidad; titulado: Análisis del sistema de gestión de la calidad del proceso de estudios integrados de la unidad de yacimientos extra pesados distrito San Tome Petroleros de Venezuela S.A. (2008)