



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

FRANCISCO MORAZÁN

VICERECTORIA DE INVESTIGACION Y POSTGRADO

FONDO DE APOYO A LA INVESTIGACION

GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA
NACIONAL FRANCISCO MORAZAN



Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Fondo de Apoyo a la Investigación

INFORME FINAL DE LA INVESTIGACION GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIA
Y TECNOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL FRANCISCO MORAZAN

REALIZO: M.Eng. Melvin Fiallos, M.Sc. Nestor Rodriguez y M.Sc. Danilo Espinal

mfiallos@upnfm.edu.hn

ncrodriguez@upnfm.edu.hn

daniloespinal63@hotmail.com

DOCENTES UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL FRANCISCO MORAZAN, FACULTAD DE CIENCIA
Y TECNOLOGIA



GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL FRANCISCO MORAZAN.

1. RESUMEN

El presente artículo constituye un instrumento complementario de la investigación que lleva por nombre “GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL FRANCISCO MORAZAN” Artículo que detalla la introducción en la que se describe la forma en que se estructuro la investigación. Esta investigación consiste en determinar el grado o nivel de aplicación de la gestión de la calidad en la facultad de ciencia y tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, así como formular una propuesta de un manual de gestión de la calidad educativa para la facultad de ciencia y tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Para recolectar la información se consulto como actores principales a: las autoridades Decano y Vicedecano de la Facultad de Ciencia y Tecnología, así como de las jefaturas, secretarías y alumnos de los Departamentos Académicos de: Ciencias Matemáticas, Ciencias Naturales, Educación Comercial y Tecnología de Alimentos y Textiles. También se realizó la consulta a docentes y alumnos del departamento de Educación Técnica Industrial.

Para conocer la opinión de los informantes se utilizo la encuesta, producto de estas surge la propuesta sobre un manual de gestión de la calidad en la facultad de ciencia y tecnología.

2. ABSTRACT

The present article constitutes a complementary instrument of the investigation that takes for name ADMINISTRATION OF THE EDUCATIONAL QUALITY IN THE ABILITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY OF THE NATIONAL PEDAGOGIC UNIVERSITY FRANCISCO MORAZAN. Article that details the introduction in that the form is described in which you structures the investigation. This investigation consists on determining the degree or level of application of the administration of the quality in the science ability and technology of the National Pedagogic University Francisco Morazán, as well as to formulate a proposal of a manual of administration of the educational quality for the science ability and technology of the National Pedagogic University Francisco Morazán. To gather the information I consult you as main actors to: The information you recabo of each one of the authorities: Dean and Vicedecano of the Ability of Science and Technology, as well as of the headquarters,

secretaries and students of the Academic Departments of: Mathematical sciences, Natural Sciences, Commercial Education and Technology of Foods and Textile. She/he was also carried out the consultation to educational and students of the department of Industrial Technical Education.

To know the opinion of the informants you uses the survey, product of these the proposal arises on a manual of administration of the quality in the science ability and technology.

3. INTRODUCCION

El presente documento describe todas y cada una de las etapas desarrolladas en el proyecto de investigación, el cual consiste en determinar el grado o nivel en que se aplican mecanismos de un sistema de gestión de la calidad educativa en la facultad de ciencia y tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. El documento esta fundamentado mediante un marco teórico el cual comprende (desde la administración y desarrollo de la gestión de la calidad, la evolución de la gestión de la calidad y sus etapas, modelos de los sistemas de gestión de la calidad hasta los sistemas de gestión de calidad en la educación, así como una contextualización de la UPNFM) y un marco metodológico (sustento de la metodología de investigación utilizada). La investigación se realizó en la UPNFM en el campus de Tegucigalpa, en la facultad de ciencia y tecnología. El proceso se inicia conociendo la opinión a través de una encuesta de cada una de las autoridades: Decano y Vicedecano de la Facultad de Ciencia y Tecnología, así como de las jefaturas, secretarías y alumnos de los Departamentos Académicos de: Ciencias Matemáticas, Ciencias Naturales, Educación Comercial y Tecnología de Alimentos y Textiles. También se realizó la consulta a docentes y alumnos del departamento de Educación Técnica Industrial.

El siguiente paso consistió en tabular toda la información obtenida para posteriormente comenzar el proceso de análisis lo cual nos proporciono datos de carácter cualitativo y cuantitativo. Esto permitió obtener el grado o nivel de aplicación de sistemas de gestión de la calidad en los diferentes departamentos que conforman la facultad de ciencia y tecnología. También se presentan las conclusiones y recomendaciones, el documento se estructura en 5 apartados.



La presente investigación puede servir como un insumo para la elaboración de un manual sobre sistemas de gestión de la calidad, en la facultad de ciencia y tecnología.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1. Situación Problemática

El sistema de educación como un elemento en permanente cambio y considerando la calidad como referente de un producto terminado, no depende solamente de una línea de trabajo misma que está condicionada con la gerencia que se realiza en cada una de las etapas para la obtención de un objeto que cumpla con las especificaciones consideradas desde la etapa de diseño, selección de materiales, herramientas y operarios, y en educación no es la excepción a razón que se ve al estudiante y al padre de familia como un cliente de los servicios prestados por la institución, es por ello que la calidad de la educación está condicionada por los diferentes procesos administrativos gestión de recursos, manejo de materiales, documentos, planes, evaluación y control entre otros, lo que nos permite preguntarnos cómo se desarrollan los diferentes procesos de la gestión de la calidad en la Facultad de Ciencia y Tecnología.

Razón por la cual se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Qué grado o nivel de un sistema de gestión de la calidad se aplica en la facultad de ciencia y tecnología?

4.2 Objetivos de investigación

4.2.1 Objetivos generales

1. Determinar el grado/nivel de aplicación de la gestión de la calidad en la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.

4.2.2 Objetivos específicos

1. Elaborar un diagnóstico de la gestión de la calidad educativa en la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
2. Identificar a través de los docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán el grado de aplicación de un sistema de gestión de la calidad educativa.
3. Formular la propuesta de un manual de gestión de la calidad educativa para la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional



Francisco Morazán, de acuerdo a la norma ISO 9001-2008 a través de la guía international workshop agreement (IWA2).

4.2. Preguntas de investigación

1. ¿Existe un sistema de gestión de la calidad educativa en la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán?
2. ¿Qué grado/nivel de aplicación de un sistema de gestión de la calidad educativa existe en la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán?
3. ¿Cómo adaptar las normas ISO 9001-2008 a través de la guía international workshop agreement (IWA2) para la elaboración de un manual de gestión de la calidad en la Facultad de Ciencia y Tecnología de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán?

5. MARCO TEORICO-CONCEPTUAL

5.1. La administración y la gestión de la calidad

Se puede decir que un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas, las cuales se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen a los clientes, en ese sentido en el proceso se planea, se controla y se mejoran aquellos aspectos que influyen en el cumplimiento de los requisitos que exige el cliente para su satisfacción.

5.2. Las normas ISO y los sistemas de gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad de una organización comprende diversos elementos de gestión para cada área, es decir: planificación, ejecución y el control de las actividades que están entre si relacionadas y coordinadas por las directrices de un sistema de gestión global.

Las normas ISO 9000 parten del criterio de entender el sistema de gestión de la calidad como un componente del sistema de gestión de una organización. La norma ISO define un sistema de gestión de la calidad como: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5.3. La gestión de la calidad en la educación

La concepción sobre la calidad que existe hoy en día en las universidades es el resultado de los cambios internos y externos que las han afectado. El concepto de calidad de la



educación universitaria cambia su contenido en cada época; no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico.

Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria; se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, en la dedicación de alumnos y en los recursos materiales.

5.4. La facultad de ciencia y tecnología

Sin duda que la formación de recursos humanos de calidad, constituye una de las responsabilidades más importantes que tiene la Universidad frente a la sociedad, por lo que se hace necesario plantear las estrategias necesarias que permitan responder exitosamente a dichas demandas. Por lo que las autoridades universitarias plantean diversas políticas, entre las que se encuentran la calidad en la formación de recursos humanos y para lograrlo se plantean reformas internas que incluyen la autorregulación para lograr que se formen profesionales altamente competitivos.

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, en el campus central.

La unidad de análisis principal son los alumnos(as) y docentes de la facultad de ciencia y tecnología, decano y vicedecano, así como los jefes y secretarios de esta facultad. Ver tabla N°1.

Tabla N°1 Matriz metodológica

Título	Detalle
1. Enfoque	Mixto
2. Diseño	No experimental (Se realizaron encuestas a: alumnos, docentes, jefes y secretarios de la FACYT)
3. Tipo de investigación	Descriptivo
4. Operacionalización de las variables	VI= Gestión VD= La calidad y la Educación
6. Población universo	La Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán
6. Muestra	Facultad de ciencia y tecnología



7. Tipo de muestreo	No probabilístico (por conveniencia)
8. Técnicas de recolección de datos	La entrevista (a decanos y vicedecanos) La encuesta (se aplicaron encuestas a alumnos, jefes y secretarios de departamento)

7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas, las que comprenden cuatro tipos de informantes: jefes, secretarios, alumnos y docentes de la facultad de ciencia y tecnología.

7.1. Análisis estadístico de las gestiones realizadas por los alumnos ante la facultad de ciencia y tecnología

1. ¿Recibes asesoría académica por los departamentos de la FACYT?

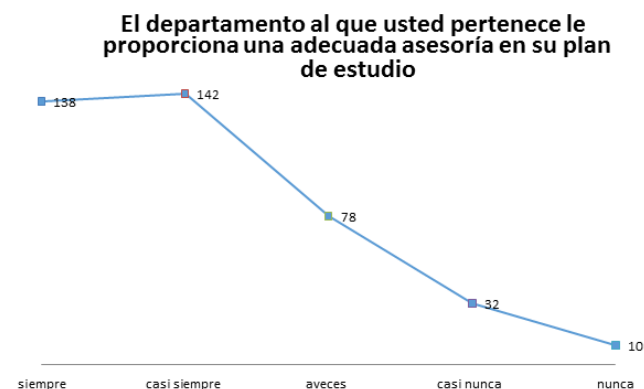


Grafico N° 1 Recibes asesoría del departamento al que perteneces

2. ¿Obtiene apoyo en las gestiones que usted hace ante la FACYT?



Existe apoyo en en las solicitudes que usted realiza en su departamento

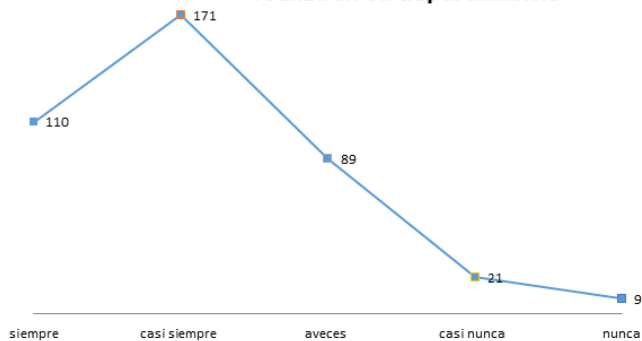


Gráfico N° 2 Apoyo en las solicitudes que realiza en la FACYT?

3. ¿Su departamento establece medios de comunicación efectivos con los estudiantes?

SU DEPARTAMENTO ESTABLECE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS CON LOS ESTUDIANTES

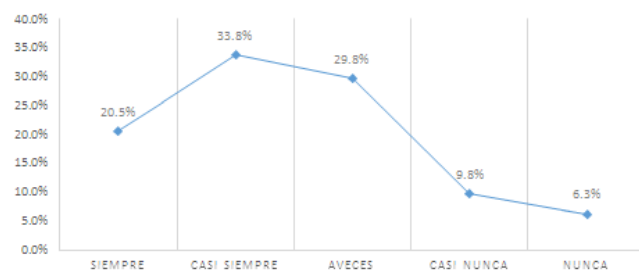


Gráfico N° 3 Establecimiento de medios de comunicación estudiantes departamentos

7.2. Análisis estadístico de la percepción de los estudiantes hacia la FACYT

1. ¿Tiene conocimiento de las funciones de la FACYT?

CONOCE LAS FUNCIONES DE LA FACULTAD

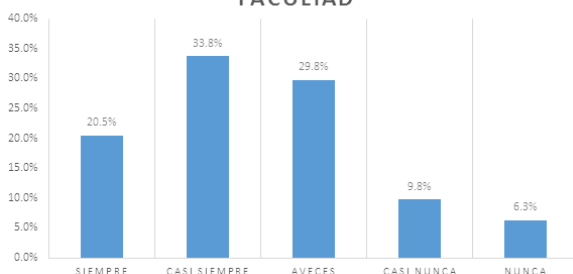


Gráfico N°4 Conocimiento de las funciones de la facultad



2. ¿Son efectivas las gestiones que realiza ante la facultad?

SON EFECTIVAS LAS GESTIONES REALIZADAS EN LA FACULTAD

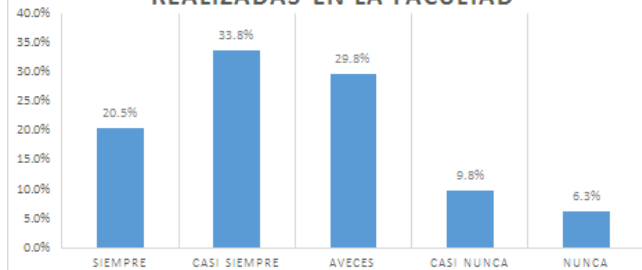


Gráfico N° 5 Efectividad de las gestiones que realiza en la facultad

3. ¿Tiene conocimiento de la normativa académica y administración del flujograma?

Conocimiento de Normativa académica y administración de flujograma

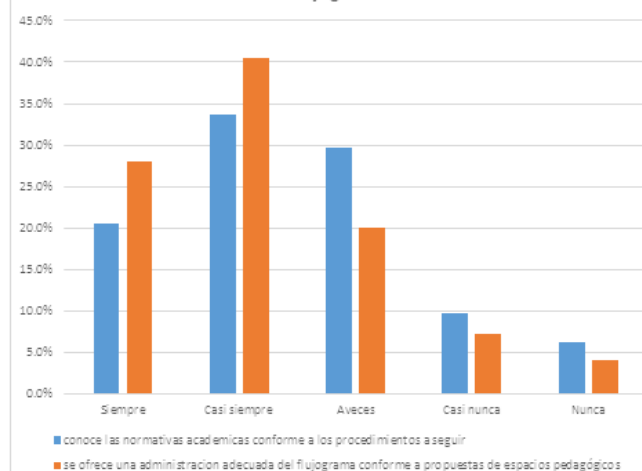


Gráfico N° 6 Conocimiento de la normativa académica y administración de flujograma

7.3. Análisis estadístico de la percepción de los estudiantes hacia los docentes de la FACYT



1. ¿Considera que los docentes de la FCYT se preparan para impartir los contenidos de las asignaturas que le corresponden

UNA MIRADA AL QUE HACER DOCENTE

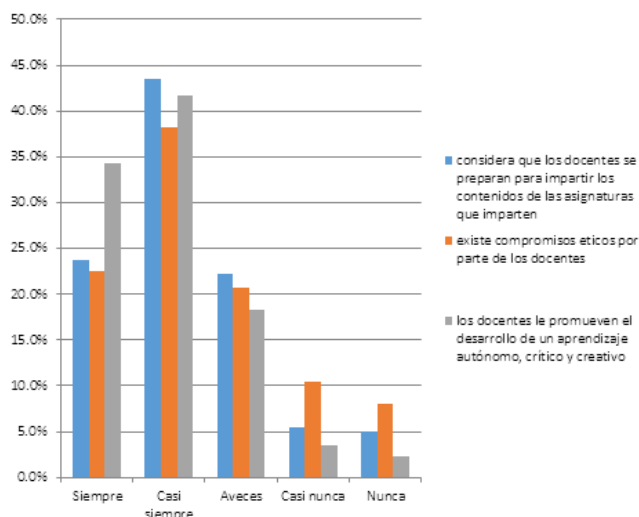


Grafico N° 7 Preparación de contenidos por parte de los docentes de la FACYT

2. Apreciación de los alumnos hacia las asesorías, recursos y horarios por parte de los docentes

MIRADA DEL ESTUDIANTE SOBRE HORARIOS, RECURSOS Y ASESORÍAS

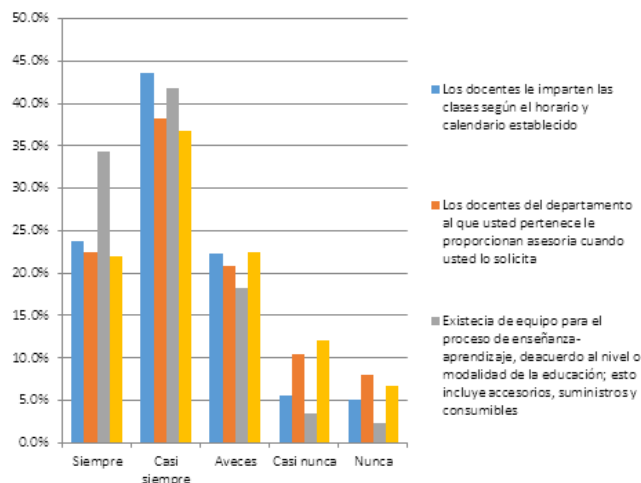


Grafico N° 8 Apreciación de los estudiantes hacia la asesoría, recursos y horarios de los docentes

3. ¿Existe actualización y pertinencia de textos y de espacios pedagógicos?

ACTUALIZACIÓN Y PERTINENCIA DE TEXTO, CONOCIMIENTOS DE LOS ESPACIOS DE FORMACIÓN

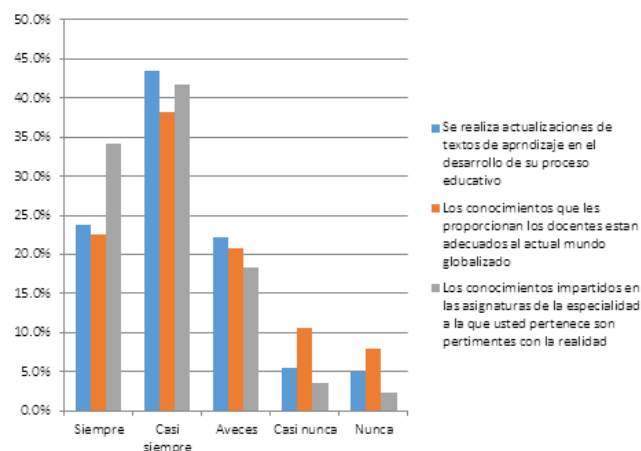


Grafico N° 9 Actualización, pertinencia de los contenidos y de los espacios pedagógicos

4. Estudiantes encuestados de la FACYT

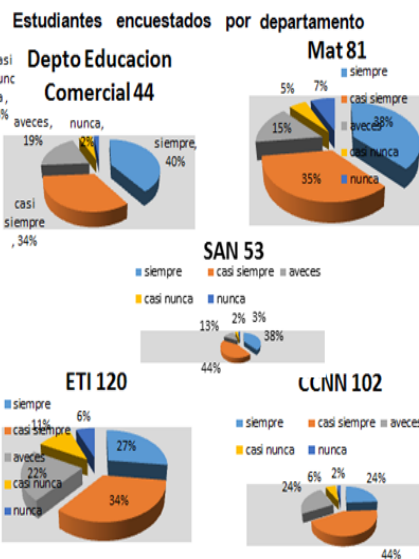


Grafico N° 10 Alumnos de la FACYT encuestados



8. PROPUESTA DE “PROCEDIMIENTOS DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA LA FACYT”

A continuación se presenta la propuesta sobre los “procedimientos de un sistema de gestión de la calidad en la FACYT”, el cual contiene una serie de instrucciones producto de la información recabada en el diagnóstico y la adaptación de las normas IWA.

8.1. Objetivo

Fortalecer los diferentes procesos que son utilizados por los clientes internos y externos de la facultad de ciencia y tecnología que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios (clientes).

8.2. Alcances y limitaciones

El manual describe un sistema de gestión de la calidad para la facultad de ciencia y tecnología, en las unidades que les interese mejorarlo replicarlo de manera parcial o total, con un seguimiento de evaluación que permita registrar las mejoras implementadas y las modificaciones que se deben de realizar.

El Manual de Calidad tiene por objeto guiar a cada una de las personas de ésta facultad, en el uso correcto de la documentación necesaria para la gestión, desarrollo, mantención y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, entregando así servicios de excelente calidad a sus usuarios

8.3. Exclusiones

Debido a la naturaleza de los servicios prestados, no se usan equipos de seguimiento y medición para determinar si el servicio entregado satisface los requerimientos especificados, por lo que se excluye el punto referido a la utilización de los equipos de seguimiento y medición (7.6) de la guía IWA 2)

1. Términos y definiciones

Está definido para la facultad de ciencia y tecnología con base a resultados del proceso de recopilación de información.

Procesos que se realizan desde la facultad

Procesos de admisión (P.A.)

Proceso de formación (P.F.)

Proceso de tutoría (P.T.)

Proceso de investigación (P.I.)

Proceso de proyecto (prexc) (P.P.P.).

La figura 1 presenta un sistema que pretende satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos se consideran las siglas de cada proceso.

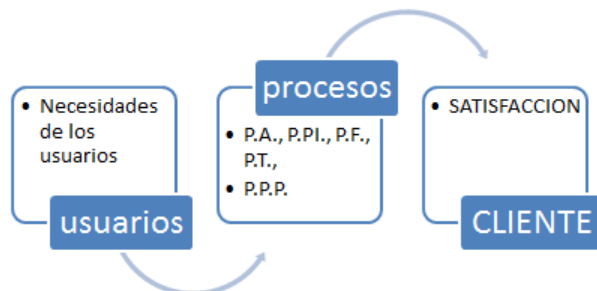


FIGURA 1: diagrama de un sistema de gestión de la calidad. Elaboración equipo de investigación

2. Sistema de gestión de la calidad

Requisitos generales

Para establecer un proceso de organización se propone a la Facultad de Ciencia y Tecnología la implementación de la implementación de un manual de gestión de la calidad que ayude a la

- Implementación de procesos necesarios para implementar un modelo de gestión de la calidad
- Identificar y determinar la interacción de los diferentes procesos.
- Determinar los criterios y los medios necesarios para el desarrollo y control de los diferentes procesos
- Realizar un seguimiento, medición y análisis de los diferentes procesos
- Implementar acciones necesarias para el logro de objetivos planificados

3. Requisitos de Documentación

Documentos que se requieren para implementar un sistema de gestión de la calidad

- Las declaraciones documentadas de las políticas y objetivos de la calidad alineada con las políticas institucionales.
- El manual de calidad
- Los diferentes procedimientos, documentos y registros, Control de Documentos; Control de Registros; Control de No Conformidades; Acciones Correctivas; Acciones Preventivas, para



dar cumplimiento a lo establecido en la IWA2 (ver figura 2).

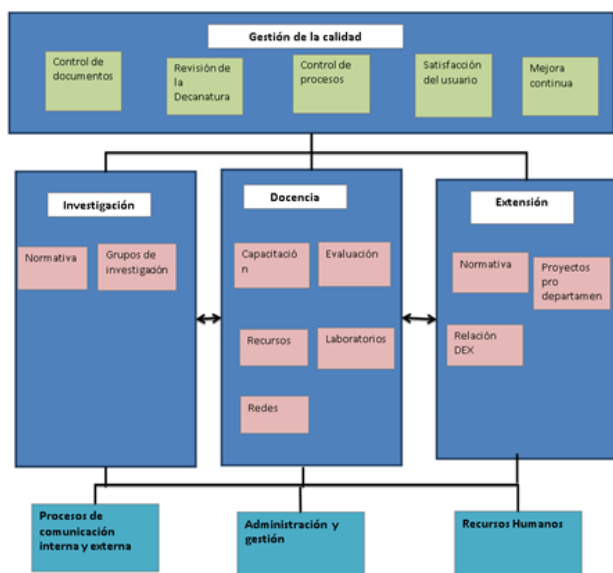


Figura 2 Propuesta de procesos

Se considera necesario establecer el sistema de gestión de la calidad con la siguiente estructura

Paso 1. Determinar el manual de gestión de la calidad

El manual de gestión de la calidad presentara un resumen sobre el sistema de gestión de la calidad que se pretende implementar en la FACYT, el cual establece las estrategias de la organización, las políticas de calidad, la metodología empleada por la facultad para mantener un sistema de gestión de la calidad, el manual debe hacer referencia a los procedimientos que logre satisfacer las políticas y estrategias previamente determinadas.

Paso 2. Definición de instructivos de trabajo para implementar el sistema de gestión de la calidad.

Se debe de considerar en los procedimientos con claridad quien lo hace, cuando, como, donde lo hace y que documento se emplea para el desarrollo de las actividades conforme a los requisitos de la facultad, con el objetivo de mantener y controlar los procedimientos.

Paso 3. Registro de calidad

Se deben de implementar registro de los procedimientos a fin de proporcionar evidencia que se obtuvo la satisfacción del usuario con la calidad requerida.

9. CONCLUSIONES

- En los datos que se han generado a razón de la consulta con los estudiantes, jefes y secretarios de la facultad de ciencia y tecnología nos permite pensar el que hacer de

la facultad de ciencia y tecnología desde una mirada de los clientes internos y externos. Al preguntarnos en el cómo se realiza la gestión de la calidad de la educación desde la facultad hemos encontrado respuestas donde el estudiante no conoce en su totalidad las gestiones que se debe de realizar desde los departamentos académicos hacia la facultad como usuarios del sistema de gestión establecido.

- En cuanto a la definición de procedimientos de comunicación, procesos de control sobre la gestión los jefes/secretarios han considerado que algunas veces se realiza, otros han considerado que nunca, lo cual se

Muestra gráficamente en lo referente a política y gestión, además hemos encontrado debilidad en la comunicación en la efectividad de objetivos, la selección y definición de recursos desde la facultad.

- Los procesos de gestión de la calidad, se encuentran débiles en aspectos de revisión y actualización de planes programas y textos académicos así como la actualización docente de acuerdo al cambio del contexto es por ello que la gestión de la calidad para los jefes/secretarios y estudiantes tiene puntos fuertes y puntos que se deben de mejorar, además de encontrar que muchas de las gestiones se desarrollan a nivel de departamento académico para el estudiantes como usuario que son aspectos del régimen académico que les permite generar tramites hacia la facultad. Para los jefes /secretarios se deben de establecer mecanismos de mejorar que permitan impulsar mucho más la gestión de la calidad de educación desde la facultad de ciencia y tecnología.

10. BIBLIOGRAFIA



Alicante, D. d. (Enero de 2011). Recuperado el 03 de Agosto de 2017, de <http://www.dip-alicante.es/meri/DOC/EJERCICIO/LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20%20LA%20CALIDAD%20EN%20LA%20ADMINISTRACI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20v.pdf>

Cesar Camison, S. C. (2006). *Gestion de la calidad*. Valencia, España: Prentice Hall.

Cesar Camison, S. C. (2006). *Gestion de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educacion.

Lopez, A. E. (Junio de 1998). Tesis Doctoral "Gestion Estrategica de la Calidad". Malaga, España: Universidad de Malaga.

Lopez, A. E. (Junio de 1998). Tesis Gestion estrategica de la calidad. Malaga, España: Universidad de Malaga.

Lopez, A. E. (Junio de 1998). Tesis Gestion estrategica de la calidad . Malaga, España: Universidad de Malaga.

Matute, J. E. (Marzo de 2013). *eumed.net*. Recuperado el 14 de Agosto de 2017, de <http://www.eumed.net/ce/2013/sistema-gestion-calidad-universidades.html>

Mexico, S. d. (2015). *Guia de aplicacion IWA2, Sistemas de gestion de la calidad para organizaciones educativas basado en la norma ISO 9001:2000*. Mexico D.F.

Proyecto ALFA Nro. DCI-ALA/2008/42 "Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria,
JOSÉ MIGUEL SALAZAR 2011
recuperado el 1/8/2017

11. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los actores involucrados en el desarrollo de la presente investigación, quienes desinteresadamente contribuyeron en las diferentes etapas: a las autoridades, docentes y alumnos de la facultad de ciencia y tecnología de la UPNFM, quienes brindaron su colaboración para la recolección de los datos, a la vicerrectoría de investigación y postgrado, quienes financiaron la presente investigación.

GRACIAS