



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN
LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE
LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN**

Autora: Lcda. Mariana Yassir

Tutor: Dr. Nagib Yassir

Bárbula, Abril de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN

Autora: Lcda. Mariana Yassir

Trabajo de Grado presentado ante la Comisión de Gerencia Avanzada en Educación de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, como requisito para optar al Grado de Magister en Gerencia Avanzada en Educación.

Bárbula, Abril de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe **NAGIB YASSIR GARCÍA** titular de la cédula de identidad N° **2.151597**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Maestría titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN** presentado por el (la) ciudadano (a) **MARIANA YASSIR OÑATE** titular de la cédula de identidad N° **18.469.587**, para optar al título de **MAGÍSTER EN EDUCACIÓN, MENCIÓN GERENCIA AVANZADA**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____.

Dr. Nagib Yassir

C.I: 2.151.597



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe **NAGIB YASSIR GARCÍA** titular de la cédula de identidad N° **2.151597**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Maestría titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN** presentado por el (la) ciudadano (a) **MARIANA YASSIR OÑATE** titular de la cédula de identidad N° **18.469.587**, para optar al título de **MAGÍSTER EN EDUCACIÓN MENCIÓN GERENCIA AVANZADA**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los ____ días del mes de _____ del año dos mil _____.

Dr. Nagib Yassir

C.I: 2.151.597



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado Examinador designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN** presentado por la Lcda. Mariana Yassir Oñate, Cédula de Identidad N° 18.469.587 para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado APROBADO.

Apellido y Nombre

Cédula de Identidad

Firma

Bárbula, Abril de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Participante: **MARIANA YASSIR OÑATE** Cédula de identidad:
18.469.587

Tutor (a): **NAGIB YASSIR GARCÍA** Cédula de identidad:
2.151.597

Correo electrónico del participante: **mari_462@hotmail.com**

Título tentativo del Trabajo: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU
INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS
EN ACCIÓN.**

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	09/12/11	4 pm	Revisión del título y objetivos.	Revisar los verbos de los objetivos.
2	31/01/12	6 pm	Planteamiento del problema y justificación	Ampliar planteamiento, y justificación en relación a importancia para la institución y personal.
3	09/02/12	5 pm	Revisión Capítulo I	Realizar correcciones.
4	28/02/12	6 pm	Antecedentes	Inferir antecedentes con la investigación de forma general.
5	08/03/12	5 pm	Bases Teóricas y Conceptuales	Ampliar Bases Teóricas
6	22/03/12	3 pm	Bases legales y teóricas	Revisión de referencias bibliográficas.
7	29/03/12	5 pm	Revisión Capítulo II	
8	12/04/12	5 pm	Tipo, Diseño, Población y Muestra	Revisar otros autores.
9	03/05/12	5 pm	Técnica e Instrumentos de Recolección, Validez y Confiabilidad	

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
10	24/05/12	4 pm	Revisión Capítulo III	
11	27/06/12	6 pm	Revisión Cuadro de Operacionalización	Organizar variables e indicadores.
12	12/07/12	5 pm	Bosquejo de Instrumentos (Docentes y Estudiantes)	
13	14/08/12	6 pm	Primera revisión de los instrumentos terminados	Mejorar redacción
14	13/09/12	5 pm	Segunda revisión de los instrumentos	Ampliar y organizar mejor las preguntas.
15	20/10/12	10 am	Validación de los Instrumentos	
16	24/10/12	6 pm	Revisión de la validación de los instrumentos	Realizar correcciones recomendadas
17	29/11/12	5 pm	Finalización de Aplicación de los instrumentos	
18	04/12/12	4 pm	Vaciado de los resultados obtenidos a través de los instrumentos	Dar inicio a capítulo IV
19	14/01/13	6 pm	Revisión Capítulo IV	Organizar gráficos, tablas.
20	17/02/13	6 pm	Revisión de todo el trabajo	Realizar algunos ajustes en relación a la norma APA.

Línea de investigación: **PROCESOS GERENCIALES**

Título definitivo: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN.**

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de Grado / Especialización / Tesis Doctoral arriba mencionado (a).

Nagib Yassir

C.I: 2.151.597

Mariana Yassir

C.I: 18.469.587

DEDICATORIA

A mis padres Omaira y Nagib, por ser mis guías y estar presentes en todas las etapas importantes de mi vida; por confiar en mí e impulsarme a seguir creciendo.

A mi hermano Carlos, que aún en la distancia me has apoyado en todas las metas que me he propuesto alcanzar.

Y finalmente a mí, porque nunca he dudado de mi capacidad y mi disposición para hacer bien las cosas, porque he visto cambios positivos generados en mí durante este período, que me motivan a ser cada día más, una mejor persona, más humana y profesional

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias, la fe, la salud y la esperanza para seguir avanzando.

A los profesores de la maestría en gerencia, que con sus particularidades lograron ampliar mis conocimientos. Al profesor Luis Guanipa por sus consejos y ayuda. Y especialmente al Dr. Nagib Yassir por su paciencia y tolerancia, por su dedicación, sus conocimientos y por brindarme siembre en el momento justo, su apoyo.

A la Dirección de Estudios de Postgrado por generar un ambiente de estudios que nos brinda la posibilidad de ampliar conocimientos, destrezas y actitudes para contar con el perfil de competencias que se exige en un profesional de calidad a este nivel.

Y por último agradezco a todas aquellas personas que colaboraron de una u otra manera en la realización de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

	pp.
LISTA DE DIAGRAMAS	xiii
LISTA DE CUADROS	xiv
LISTA DE TABLAS	xv
LISTA DE GRÁFICOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	15

CAPÍTULOS

I. EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	17
Objetivos de la Investigación.....	20
Relevancia del Estudio.....	21

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación.....	24
Bases Teóricas.....	27
Bases Legales.....	47

III. MARCO METODOLÓGICO

Diseño de Investigación.....	52
Tipo de Investigación.....	53
Población.....	53
Muestra.....	54
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
Validez del Instrumento.....	55
Confiabilidad del Instrumento.....	56

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación gráfica, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación	58
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS	85
ANEXOS	88
A Instrumento de Recolección de Datos	
A. Cuestionario	89
B Validación de los Instrumentos	
B.1 Validación Experto # 1.....	92
B.2 Validación Experto # 2.....	96
B.3 Validación Experto # 3.....	99

LISTA DE DIAGRAMAS

pp.

Diagrama N° 1: Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la U.E Niños en Acción	32
---	----

LISTA DE CUADROS

pp.

Cuadro N° 1: Operacionalización de Variables.....	51
Cuadro N° 2: Población.....	54
Cuadro N° 3: Resumen del procesamiento de los casos.....	56
Cuadro N° 4: Confiabilidad del Instrumento.....	57
Cuadro N° 5: Criterios de Confiabilidad del Instrumento.....	57

LISTA DE TABLAS

pp.

Tabla N° 1: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Normas.....	59
Tabla N° 2: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Hábitos.....	61
Tabla N° 3: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Valores.....	63
Tabla N° 4: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Costumbres.....	65
Tabla N° 5: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Creencias.....	67
Tabla N° 6: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Estudiantes y Representantes.....	69
Tabla N° 7: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Liderazgo.....	71
Tabla N° 8: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Participación del Personal.....	73
Tabla N° 9: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Sistema para la Gestión.....	75
Tabla N° 10: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Mejora Continua.....	77
Tabla N° 11: Distribución porcentual de los resultados del Indicador Toma de Decisiones.....	79

LISTA DE GRÁFICOS

pp.

Gráfico N° 1: Representación Gráfica de los ÍTEMS 1, 2, 3.....	59
Gráfico N° 2: Representación Gráfica de los ÍTEMS 4, 5, 6.....	61
Gráfico N° 3: Representación Gráfica de los ÍTEMS 7,8.....	63
Gráfico N° 4: Representación Gráfica de los ÍTEMS 5,9.....	65
Gráfico N° 5: Representación Gráfica de los ÍTEMS 6,7.....	67
Gráfico N° 6: Representación Gráfica de los ÍTEMS 10,11.....	69
Gráfico N° 7: Representación Gráfica de los ÍTEMS 12.....	71
Gráfico N° 8: Representación Gráfica de los ÍTEMS 13.....	73
Gráfico N° 9: Representación Gráfica de los ÍTEMS 14, 15,16.....	75
Gráfico N° 10: Representación Gráfica de los ÍTEMS 17, 18.....	77
Gráfico N° 11: Representación Gráfica de los ÍTEMS 19, 20.....	79



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E. NIÑOS EN ACCIÓN

Autor: Mariana Yassir

Tutor: Dr. Nagib Yassir

Fecha: Abril, 2013

RESUMEN

El propósito fundamental de esta investigación, fue conocer la incidencia existente entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001 y la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción. El problema se presenta al encontrar en esa realidad un desfase entre el sistema de gestión y determinados comportamientos que mostraban los docentes que conllevaban a despidos y renunciaciones frecuentes. Algunas de las teorías más importantes que apoyan esta investigación son: La teoría Bifactorial de Herzberg, el Enfoque Socio Formativo Complejo de Tobón y la Teoría de los Sistemas. La metodología de este estudio se enmarcó en una filosofía positivista y se ubica en el paradigma cuantitativo; con un diseño de campo, de tipo descriptiva. La población y la muestra fue la misma, por lo que es un estudio de tipo censal, y estuvo conformada por dieciocho (18) docentes, un (1) coordinador y un (1) director. Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, tipo likert, con cinco alternativas de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Indiferente, Algunas Veces y Nunca; validado por tres (3) expertos y comprobado con el Coeficiente Alfa de Cronbach, que presentó una confiabilidad de 0,63. Las conclusiones del estudio arrojaron que en gran parte los factores que inciden en la problemática son: el liderazgo, la participación en la toma de decisiones y la falta de personal docente con formación en sistemas de calidad.

Línea de Investigación: Procesos Gerenciales

Palabras clave: gestión de calidad, cultura organizacional, norma ISO 9001.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS AND ITS IMPACT ON ORGANIZATIONAL CULTURE OF U.E. NIÑOS EN ACCIÓN

Author: Mariana Yassir

Tutor: Dr. Nagib Yassir

Date: April, 2013

ABSTRACT

The main purpose of this research was to determine the incidence that exists between the quality management system ISO 9001 and the organizational culture of the U.E. Niños en Acción. The problem arises when it is found in that reality a gap between the management system and certain behaviors that some teachers showed, causing frequent dismissals and resignations. Some of the most important theories that support this research are: The Two-Factor theory of Herzberg, the Complex Social-Formative approach of Tobon, the Theory of Systems, among others. The methodology of this study was based on a positivist philosophy and is located in the quantitative paradigm with a field design, it is also type-descriptive. The population and the sample was the same, therefore is a census-type study, and consisted of eighteen (18) teachers, one (1) coordinator and one (1) director. As data collection technique it was used the survey and as instrument the questionnaire, Likert type, with five possible answers: Always, Almost Always, Indifferent, Sometimes and Never, which was validated by three (3) experts and tested with Cronbach's Alfa Reliability Coefficient which had a reliability of 0.63. The findings of the study showed that much of the factors that impact the problematic have to do with: leadership, participation in decision-making and lack of teachers with training in quality systems.

Research Line: Management Processes

Keywords: quality management, organizational culture, standard ISO 9001.

INTRODUCCIÓN

En el contexto en el que se han venido desarrollando las organizaciones actualmente, han conllevado a las mismas, en el sector educativo, a plantearse cada día mayores, mejores y nuevas exigencias; productividad, calidad y competitividad se han convertido en temas obligatorios en los últimos años, para establecer y proponer estrategias orientadas a mejorar su desempeño.

Asegurar la calidad de servicios, exige el establecimiento de sistemas eficientes, operados de manera controlada y estandarizada, con base en normas de gestión que permitan mejorar continuamente el proceso educativo.

En la actualidad, los Sistemas de Gestión de Calidad, se hacen útiles en las organizaciones educativas, para lograr evaluar y medir aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente (estudiantes, padres y representantes) y en el logro de los resultados deseados por el mismo.

Mundialmente, ya son muchas las instituciones educativas públicas y privadas que trabajan bajo la norma ISO 9001, desde su aparición, se fue adoptando exitosamente en las instituciones educativas en toda Latinoamérica; son pocas, en nuestro país, las instituciones que han optado por gestionar su sistema de gestión de calidad con esta norma. Donde se hace cada vez más dramática y resaltante la crisis educativa, y se reflejan entre otros aspectos, en la baja calidad de la educación.

En virtud de lo expuesto anteriormente, el presente estudio tiene como propósito, analizar la influencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción. El desarrollo de este trabajo de investigación está conformado por los siguientes capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: comprende el planteamiento del problema, objetivos de la investigación y la relevancia del estudio.

Capítulo II: contiene el marco teórico, donde se exponen los antecedentes relacionados con la investigación, las teorías que sustentan el estudio, las bases legales en que se fundamenta y la tabla de operacionalización.

Capítulo III: referido a la metodología empleada, se destacan naturaleza del estudio, diseños de la investigación, tipo de investigación, población, muestra, técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, así como también la técnica que se utilizará para el análisis de los resultados.

Capítulo IV: se estableció el análisis e interpretación de tablas y gráficos asumidos en la indagación, que permitieron llegar a las conclusiones del estudio.

Posteriormente se presentan las conclusiones en función de los objetivos planteados y el análisis de los resultados y las recomendaciones generales que pudieran propiciar el mejoramiento de la incidencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos que sirvieron de base para el desarrollo de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las exigencias de un mundo globalizado, cada vez más interdependiente, obliga a las naciones y sus actores, en todos los ámbitos, a mantenerse en un alto nivel competitivo de respuesta ante el contexto que lo envuelve, estas tienen relación directa con la organización y sus modalidades de comportamiento exitoso, a fin que puedan hacer cambios rápidos en virtud de un auge informativo que nos atropella, una tecnología que desafía el ritmo de trabajo de muchas empresas, todo esto con el propósito de alcanzar las metas de trabajo exigido, bien en el campo de la manufactura, comercialización o servicio.

Así, la escuela puede ser vista como una organización educativa susceptible de ser administrada como un sistema, con determinadas funciones interrelacionadas, cuyos medios y procesos para alcanzar sus fines, metas y objetivos deben estar basados en una dimensión pedagógico-didáctica, es la que por sus características brinda especificidad a los establecimientos educativos constituyendo a las actividades de enseñanza y de aprendizaje en su eje estructurante, actividad sustantiva y específica. Las instituciones educativas se diferencian de las demás en el hecho de tener como proyecto inicial brindar enseñanza y asegurar aprendizajes, en este aseguramiento de procesos, es necesario considerar entre otros, bajo la mirada de la filosofía, el desarrollo de la personalidad, la formación de valores y el fomento de una conciencia ciudadana dirigida a la preservación y uso racional de recursos ambientales pertinentes; docentes idóneos, organización escolar adecuada y métodos pedagógicos apropiados.

Actualmente, en los países Latinoamericanos desarrollados y en procesos de desarrollo como Costa Rica, México Perú y Colombia, en sus instituciones educativas se han venido dando cambios sustanciales que tienen que ver con la calidad de la enseñanza y el aprendizaje. Los países y las organizaciones educativas están depositando confianza en los beneficios que trae consigo la implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001. Esta confianza se ha ido generando gracias a que otro tipo de organizaciones iniciaron la búsqueda de la mejora continua con obtención de resultados en su gestión, significativamente altos, observándose altos niveles de satisfacción de los clientes (representantes- estudiantes) y una mejora continua de sus procesos pedagógicos, administrativos e institucionales.

Cabe destacar, que los conceptos en que se basan las modernas normas de aseguramiento de calidad, son los que utilizaban los artesanos en la antigüedad, es decir, planificaban sus tareas, desarrollaban sus herramientas, obtenían sus materias primas, hacían los trabajos y verificaban sus resultados. Por ello, la necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente a mediados del siglo XIX cuando comienza a desarrollarse la producción en masa. La evolución se produce muy rápidamente a partir de principios de siglo; y en los últimos años hubo un giro significativo respecto a utilizar las normas ISO como modelo de gestión de aseguramiento de calidad.

Hoy, empresas de todo el mundo, grandes y pequeñas, así como organizaciones dedicadas a la educación, a la salud y todo tipo de servicios desarrollan su sistema de calidad en base a las normas ISO 9001. Estas normas han sido adoptadas en más de setenta (70) países y alrededor de 100.000 empresas ya se encuentran certificadas. Las empresas saben, que es el camino para abrir nuevos mercados y mejorar su competitividad.

Sin embargo, ante la crisis de la educación venezolana, donde se perciben las distintas corrientes educativas de forma simultánea; por una parte, la influencia gubernamental para establecer un modelo socialista que impregne nuestro estamento educativo y por la otra, diferentes comunidades que están o no de acuerdo con algunos lineamientos y políticas enmarcadas en esa corriente. Esto nos da una idea de cómo se encuentra Venezuela dispersa en materia de organización, administración, planificación educativa, definitivamente muy alejada de una gestión de calidad que propugne por una educación emergente y vanguardista actual.

Además, la mayoría de las organizaciones educativas, la formación de los docentes en Latinoamérica y en particular Venezuela, no están familiarizadas, desconocen o simplemente ignoran el trabajo mediante los sistemas de gestión de calidad, y en consecuencia los docentes que laboran en los diferentes ámbitos educativos no implementan estas normas en las aulas de clase.

En el marco de esta realidad, se puede evidenciar a través de la observación directa, que la Unidad Educativa Niños en Acción ubicada en la urbanización El Parral en Valencia, atiende una población de niños y niñas en edades comprendidas entre los 18 meses hasta los 9 años, es una institución de alta calidad educativa, con 20 años de experiencia en el cuidado, estimulación y educación de niños pequeños; es una organización que se caracteriza por los constantes cambios que se vienen generando en la realidad social y de los propios clientes (padres – representantes), por lo que se ha visto amenazada por los despidos y renuncias frecuentes de docentes que no logran adecuarse al propósito de la organización, el cual es cumplir con los requisitos y el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad propuesto por la misma y definido en las normas de calidad mundialmente establecidas.

Ciertamente, someterse a los procesos de certificación no es una labor sencilla para los docentes, más cuando estos deben cumplir con muchas otras tareas propias de su servicio. Estos procesos han influido significativamente en la cultura de la organización, pues bien es un sistema que permite organizar y sistematizar; las consecuencias que han ocasionado sobre los docentes son otras. Entender y conocer los requerimientos normativos, documentar los procesos y someterse a auditorías internas, parece saturar la carga laboral a la cual no están habituados a trabajar.

Por lo que la institución, ha sufrido renuncias y despidos constantes; que han producido reclamos de padres y representantes que no están contentos con los cambios imprevistos de docentes. Lo que indirectamente puede afectar la seguridad, la confianza de los clientes (padres, representantes o responsables) que esperan realmente el mejor escenario para el cuidado y formación integral de sus hijos. En este sentido la institución debe asegurarse que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

En virtud de ello surge la siguiente pregunta de investigación:

- ¿Incide la gestión de calidad (ISO 9001), en la cultura organizacional de la institución?
- ¿Cómo perciben los docentes de la U.E Niños en Acción, el proceso de gestión de calidad que se práctica en la organización?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

- Analizar la incidencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la incidencia del ISO 9001 en el desempeño de los docentes de la U.E Niños en Acción.
- Describir los factores que inciden en los docentes de Niños en Acción con el uso del ISO 9001.
- Determinar la incidencia de ISO 9001 en la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción.

Relevancia del Estudio

Un Sistema de Gestión de Calidad se implanta en las instituciones con el fin de incrementar la satisfacción de los estudiantes, padres o representantes, por medio de la optimización y mejora de sus procesos, contando para ello con la participación de todo el personal en el cumplimiento del desarrollo de las actividades relacionadas.

Esta investigación pretende estudiar la incidencia que tiene el uso de ISO 9001 en los docentes y su desempeño en la U.E Niños en Acción, con todos los documentos que conforman un sistema de gestión de calidad y bajo las exigencias que exige el mismo. El ambiente que genera el uso de estos sistemas de calidad obliga a los docentes y miembros de la institución a desarrollar nuevas habilidades y capacidad de procesamiento de datos y producción de información significativa bajo parámetros estandarizados a los cuales no están acostumbrados.

De los resultados de este estudio, podría surgir información relevante relacionada con el desempeño de los docentes que tienen como guía el uso de ISO 9001, además de la percepción de otros miembros de la propia comunidad. Ciertamente, el principal factor que determina el éxito o fracaso de la implementación de un sistema de calidad, es la percepción que tenga el grupo de la dirección de la institución, y los docentes que laboran en ella.

Lepeley (2003) señala que:

El principio fundamental de la gestión de calidad son las personas y la satisfacción de las necesidades de los clientes externos (estudiantes, padres o representantes), la economía y la sociedad. Pero el modelo asume que las necesidades de los clientes externos no pueden ser satisfechas a menos que los clientes internos (profesores, administradores y personal de instituciones educacionales) sientan que la institución satisface sus necesidades (p.31).

Dada la naturaleza humana, es improbable que una persona pueda satisfacer las necesidades de otras personas, si sus propias necesidades están insatisfechas y son causa de preocupación, malestar, angustia o estrés. Por ello, si los docentes no están cómodos ni satisfechos con las exigencias de ISO 9001, no pueden cubrir con el objetivo principal de la norma que es satisfacer a los alumnos, padres o representantes. Por lo tanto es necesario estudiar la incidencia del ISO 9001 en el desempeño de los docentes de la U.E Niños en Acción; estudio que puede permitir a la institución en gran medida, favorecer su gestión educativa.

Se conoce que esta norma ISO 9001 desde su aparición, se ha ido implementando en el contexto empresarial, lentamente, se fue adoptando exitosamente en el ámbito de las instituciones educativas en toda Latinoamérica; son pocas las instituciones que han optado por gestionar su sistema de gestión de calidad con esta norma, en nuestro país. Donde se hace cada vez más dramática y resaltante la crisis educativa, y se reflejan entre otros aspectos en la baja calidad de la educación. Es difícil para un país interactuar en un mundo globalizado, si su población carece de competitividad, rasgo en la que siempre y necesariamente debe estar presente la educación.

Esta investigación va a permitir analizar la incidencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción, lo que nos va a dar un idea de cómo puede encontrarse un docente frente a esta sistematización.

Se puede afirmar entonces que la importancia de esta investigación radicará en poder tener algunos nuevos elementos de juicio que le permita a la organización verificar si el sistema de calidad que se está implementando incide de manera real en la cultura de la institución y si se aproxima a la política particular de la institución que es mejorar su formación en los aspectos referentes a la prestación del servicio educativo y en los métodos para la mejora de la calidad.

Después de un par de años de certificación del sistema bajo la norma ISO 9001, es de interés para los directivos de la U.E Niños en Acción verificar si el modelo de gestión de calidad implementado está contribuyendo a sus principios organizacionales, no solo en los fines de formación académica, sino integral, fundamentados en los valores, comportamientos, costumbres y creencias que abarcan la cultura organizacional de la institución y que permiten mantenerse en la mejora continua de sus servicios.

Finalmente es de gran interés personal, analizar la incidencia que genera el sistema de gestión de calidad en los docentes y su desempeño para el alcance de la visión y desarrollo de la misión en la institución educativa, y aportar nuevos razonamientos y análisis entorno a la incidencia que tienen los sistemas de gestión de la calidad en entornos educativos.

Así mismo este estudio, puede servir de antecedente para otros investigadores que deseen incursionar en los distintos procesos administrativos que conforma la organización.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan las diferentes investigaciones, teorías y términos relacionados con la investigación, que sirven de guía para el desarrollo de este trabajo y que proporcionan una idea más clara del tema de estudio.

Antecedentes

En esta parte de la investigación se presentan algunas de las investigaciones que la anteceden, destacando los sistemas de calidad que conllevan al mejoramiento educativo.

Para iniciar, Aristizábal G, Cárdenas P, Buitrago V, Martín G (2009), elaboraron una investigación en Bogotá, el cual lleva por nombre Impacto de la Certificación ISO 9000:2000 en la Visión y Misión de una Institución Educativa de Educación Preescolar, Básica y Media Diversificada. Su objetivo general fue, indagar como influye en una institución educativa el desarrollo de las políticas de calidad de forma particular la certificación con la Norma ISO 9000:2000. El estudio utilizado fue un método de investigación cualitativo de tipo exploratorio y descriptivo. Esta investigación permitió evidenciar que la certificación con la norma ISO 9000:2000 impacta de manera positiva a la institución objeto de estudio en los procesos formativos de los estudiantes, aumenta positivamente la imagen que de la institución tienen los padres de familia, estudiantes, docentes y personal administrativo después de la certificación, así como también contribuye a organizar y sistematizar los procesos administrativos eficientemente y en consecuencia apoya y facilita los procesos pedagógicos y formativos. El trabajo es de gran importancia para la investigación que se presenta, ya que muestra la

influencia de un sistema de gestión de calidad sobre una institución educativa, donde se evidencia un impacto sobre los participantes en el quehacer educativo, que bien se relaciona con la investigación que se presenta.

Por otro lado, Marín (2007) realizó un trabajo de maestría titulado Propuesta de un Sistema de Evaluación de la Calidad Educativa para la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo; cuyo objetivo general fue, diseñar una propuesta de sistema de evaluación de la calidad educativa para la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo; se trató de un estudio de tipo proyecto factible, apoyado en una investigación documental y de campo. Entre las conclusiones más relevantes de esta investigación, están la necesidad de contar con un sistema de evaluación de la calidad educativa, a través del cual se enlace la información suministrada por los usuarios del servicio educativo con la mejora continua de la institución; debiéndose incluir en el sistema mecanismos para atención de quejas, solicitudes y recomendaciones, siendo la implantación de este sistema factible. Su estudio da un aporte significativo a la investigación, ya que, aunque corresponda a nivel superior de la educación, el estudio se centra en la necesidad de un sistema de evaluación de la calidad, que nos permite ver claramente, que la sistematización se está volviendo una necesidad globalizada en las organizaciones educativas que exigen una mejora continua, bajo mecanismos que respondan a las necesidades de los participantes en el servicio educativo.

De los estudios anteriormente señalados, se observa claramente un interés en apreciar la influencia de los sistemas de calidad en el ámbito educativo, que nos permite ver que hay una necesidad orientada al cambio en la gestión de las organizaciones educativas para la mejora de sus servicios. Existe una visión positiva en la implementación de estos sistemas, pero exige un continuo esfuerzo para mejorar la calidad en la educación.

En cuanto a lo propuesto por Aponte (2012) respecto a una investigación relacionada con un Plan de Gestión de Calidad Educativa basado en la Norma ISO 9001:2000 dirigido a Gerentes de Aula de la U.E “Luisa del Valle Silva” CEI-UC

del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, cuyo propósito fue: proponer un plan de gestión de calidad para el fortalecimiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje de la institución, con la finalidad de adaptar al sistema educativo a los requisitos sugeridos por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), específicamente señalados en la Norma ISO 9001:2000, permitiendo la constante evaluación y control de la satisfacción del cliente. Se trató de un estudio de tipo proyecto factible; en el mismo se concluyó, que la calidad es un factor importante en todos los ámbitos sociales que se presenta, escasamente en las organizaciones educativas, por lo que se requiere una propuesta para mejorar los procesos de aprendizaje en niños y niñas de educación primaria. Esta investigación demuestra la pertinencia y la necesidad que cada vez se hace más profunda de implementar sistemas de calidad en las instituciones educativas de nuestro país, el interés de este autor en proponer un plan de gestión, nos afirma que la educación vista como proceso de socialización, debe ser impartido desde los términos de calidad.

Como ha quedado evidenciado en los estudios previos, es relevante el uso de sistemas de gestión de calidad en el sector educativo, por lo que es indispensable que los gerentes que trabajen bajo este estilo de gestión, logren involucrar de manera positiva a todo el personal docente, puesto que estos sistemas difieren mucho de los estilos tradicionales que se practican en las instituciones de nuestro país, y que requieren una permanente claridad sobre los grandes retos que implica concebir y desarrollar estas normas de calidad. Gerentes que además de preocuparse por los procedimientos y las normas formales, sepan ocuparse también de los procesos humanos que suceden en la institución y que puedan estar incidiendo en la cultura de la misma.

Bases Teóricas

Referente a las bases teóricas, se hace necesario definir algunas teorías y enfoques:

El constructivismo

Esta teoría se basa en la hipótesis de que el individuo trata de dar sentido al mundo y crear activamente sus conocimientos mediante la experiencia directa con los objetos, las personas y las ideas. La maduración, la actividad, la transmisión social y la necesidad de equilibrio influyen en la forma en que se asimilan los conocimientos y los procesos de pensamientos. Según Piaget e Inhelder (1982) citado por Fuenmayor y Orellana (2002) “el individuo en contacto con el medio actúa sobre él, de acuerdo a sus estructuras mentales” (p.48).

Según la teoría de Piaget, en respuesta a estas influencias, los procesos de pensamientos y conocimientos se promueven mediante la adaptación, es decir, que influyen los procesos de asimilación, acomodación y los cambios de organización del pensamiento. Fuenmayor y Orellana (2002) indican que:

Para que haya asimilación por consiguiente, es necesario la interacción sujeto-objeto, el primero, una vez ocurrida la asimilación, acomoda obligatoriamente su acción y su pensamiento y el objeto es asimilado a los esquemas de actividad de que dispone el sujeto, lo que es indispensable para que éste aprenda a conocerlos (p.48).

Es decir que se toman en cuenta las estructuras mentales de los docentes, su comportamiento frente a la sistematización de la norma ISO 9001 y todos los procesos de pensamientos y conocimientos continuos que se generan para asumirlo.

Carretero (1993) citado por Díaz F, Arceo B, Hernández G. (2002) argumenta lo siguiente con respecto al constructivismo:

Básicamente puede decirse que es la idea que mantiene que el individuo tanto en los aspectos cognitivos y sociales del comportamiento como en los afectivos no es un mero producto del ambiente ni un simple resultado de la interacción entre esos dos factores. En consecuencia, según la posición constructivista, el conocimiento no es una copia fiel de la realidad, sino una construcción del ser humano. ¿Con qué instrumentos realiza la persona dicha construcción? Fundamentalmente con los esquemas que ya posee, es decir, con lo que ya construyó en su relación con el medio que le rodea.

Dicho proceso de construcción depende de dos aspectos fundamentales:

- De los conocimientos previos o representación que se tenga de la nueva información, o de la actividad o tarea a resolver.
- De la actividad externa o interna que el aprendiz realice al respecto. (p. 27)

Es decir, que trabajar bajo un sistema de calidad que requiere de cambios continuos para la mejora, pone en práctica la construcción de significados nuevos de forma permanente, donde se van introduciendo nuevos elementos o estableciendo nuevas relaciones entre dichos elementos, que permiten ampliar o ajustar a los docentes de la U.E Niños en Acción, estos esquemas o reestructurarlos a profundidad como resultado de su participación dentro del proceso de gestión de la institución.

Enfoque Socio Formativo Complejo

Es un conjunto de lineamientos que pretenden generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de las competencias a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales, comunitarios, económicos, políticos, religiosos, deportivos, ambientales y artísticos en los cuales viven las personas, implementando actividades contextualizadas a sus intereses, autorrealización, interacción social y vinculación laboral. Ha sido

pensado desde los problemas propios del contexto actual, enfatizando en la formación de competencias y el pensamiento complejo. Tobón (2010) señala que en este enfoque:

La socioformación implica que la sociedad en su conjunto posibilita espacios, recursos, estrategias, apoyos, finalidades, normas, demandas, expectativas y valores para mediar la formación de sus miembros, con el fin de mantenerse y reconstruirse continuamente afrontando los cambios, dentro del marco de unos determinados contextos (p.42).

Este enfoque guarda relación con los procesos que maneja el sistema de gestión de calidad, donde operan las competencias del docente, en la multiplicidad de dimensiones interdependientes, con sus propios modos de pensar, para asumir todos los cambios, bajo las normas en las que está sometido ISO 9001.

Tobón (2010), igualmente señala que:

La educación actual sigue enfatizando en separar las partes para conocerlas, y poco en relacionar las partes entre sí desde un todo. Si queremos formar personas íntegras, integrales, competentes y con compromiso ético, es esencial que la educación se oriente a formar seres humanos que aborden las cosas relacionándolas entre sí, en su unidad, sin asumirlas de forma separada (p.40).

La U.E Niños en Acción, al implementar un sistema de calidad, establece una estructura organizativa, que permite relacionar todos los procesos entre sí, interviniendo en la formación de docentes, directivos y familias para poner en práctica competencias particulares más complejas, que se adapten a sus procesos de gestión de calidad.

Entre los aspectos más importantes de este enfoque tenemos:

1. Las competencias se asumen como un componente de la formación humana integral para vivir en interacción con consigo mismo, los demás y el contexto.
2. Se le da importancia al hecho de que la formación es un proceso sistémico de corresponsabilidad entre la persona y el entorno social, cultural, económico y ambiental.
3. Las competencias no son tareas, conductas, ni funciones, aspectos referidos exclusivamente a acciones puntuales y observables de las personas. En el enfoque socioformativo, las competencias son actuaciones integrales de las personas ante actividades y problemas del contexto con ética e idoneidad; asumiendo los cambios y la incertidumbre con autonomía y creatividad.

Tobón (2010) afirma que es necesario “ integrar la implementación de una administración estratégica basada en la gestión de la calidad que asegure realmente la formación de competencias acorde con el Proyecto Educativo Institucional y con los correspondientes mecanismos de retroalimentación, control y mejora” (p.47).

La U.E Niños en Acción aborda la formación humana integral como un sistema, donde es esencial que cada docente asuma una perspectiva reflexiva sobre las competencias a fin de mejorar continuamente, asumiendo el compromiso en la actuación dentro del entorno, con el objetivo de generar un real impacto en el mejoramiento de la calidad.

Teoría de los Sistemas

Hoy en día podría necesitarse una forma diferente de dirigir una organización educativa. La gestión por procesos es un nuevo estilo de dirigir las organizaciones. Se pasa de una visión vertical a una visión horizontal que permite gestionar la organización no como un grupo de funciones heterogéneas, sino como un sistema formado por procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Letamendía (2001) cita a Bertalanffy principal propulsor de la teoría, quien entiende el sistema: “como un complejo de componentes interactuantes y lo define como un conjunto de elementos que se relacionan entre ellos y con el ambiente” (p.8).

En el caso de la educación de acuerdo con Martínez, el concepto de sistema le daba amplitud a la organización misma de la enseñanza, encaminándola hacia unos parámetros y principios de calidez universal. Chadwick citado por Martínez (2004) indica que:

Un sistema es la combinación ordenada de partes que, aunque trabajen de manera independiente, se interrelacionan o interactúan, y por medio del esfuerzo colectivo y dirigido constituyen un todo racional, funcional y organizado que actúa con el fin de alcanzar metas de desempeño previamente definidas (p.90)

La implementación de un sistema de calidad en una institución como Niños en Acción, supone una interrelación continua de acciones que tiene un objetivo en común para cuya consecución han sido creados y hacia dónde se dirige el logro de su actividad.

Según Kaufman, R. y English, F. citados por Espinoza (2011):

El sistema como un todo contempla, desde el punto de vista interno, las entradas, que son: la materia prima, componentes existentes dentro de la organización y que son condiciones necesarias para realizar el proceso productivo. Estas pueden ser necesidades, metas, personal, dinero, equipos, materia prima, leyes, políticas, planes, estructuras y tecnología. Los procesos: son los métodos y medios para transformar la materia prima e insumos en productos y servicios. Las salidas: son los resultados que la organización da a la sociedad, lo que llega al contexto, se refieren al impacto de las salidas en el contexto, tales como crecimiento, progreso, adaptabilidad social, productividad, equilibrio ecológico, trabajadores y sociedad satisfecha y una retroalimentación que en todos los casos debería ser satisfactoria.(p.18)

Niños en Acción gestiona sus procesos de acuerdo con los requisitos de la norma FONDONORMA ISO 9001. La interacción entre todos los procesos identificados se plasma en el Mapa de Procesos reflejado en el Diagrama N° 1: Mapa de procesos del SGC de U.E Niños en Acción:

Diagrama N° 1: Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la U.E Niños en Acción.



El Sistema de Gestión de Calidad aplica a los procesos identificados. Los procesos se describen en detalle en las fichas de procesos y otros documentos relacionados. La ficha de cada proceso recoge, entre otras, la siguiente información:

- Nombre y alcance del proceso.
- Responsable del proceso.
- Entradas y salidas del proceso.
- Indicadores de medición de proceso.
- Actividades o Diagrama de flujo del proceso.

De acuerdo con Letamendía (2001) se pueden distinguir dos sistemas: abiertos y cerrados; los sistemas abiertos: “Están en constante relación con el ambiente. Tiene capacidad de crecimiento, cambio adaptación al ambiente. No está rígidamente condicionado por su estado original o inicial. Está dotado de reversibilidad” (p.10). Mientras que los sistemas cerrados, son todo lo opuesto y culminan con una muerte precoz del sistema.

Lo que se observa en el Diagrama N° 1 es un sistema abierto, que está sujeto a continuos cambios, modificación de planes, para la mejora continua del proceso, a los que está sujeta la institución.

Teoría del Desarrollo Organizacional

Garzón (2005) menciona que para Bennis desde 1969:

El desarrollo organizacional es una estrategia educativa, adoptada para lograr un cambio planeado de la organización y una respuesta al cambio; una compleja estrategia educacional con el fin de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos y al aturdidor ritmo de los propios cambios. Los cambios que se buscan están ligados directamente a las exigencias que la organización intenta satisfacer, buscando en el comportamiento experimentado, a través de una relación cooperativa, partiendo de una filosofía social. (p.31)

Mientras que para Robbins (2005) se menciona que el desarrollo organizacional puede ser definido como:

..un “enfoque del cambio”, “cambio orientado a los sistemas” y como una serie de actividades destinadas a dirigir el cambio; señala que las intervenciones del desarrollo organizacional suelen realizarse a partir de valores humanísticos democráticos, por tanto, el desarrollo organizacional es un enfoque de sistemas en el estudio de la organización. (p.34)

Esta teoría guarda relación con el estudio, ya que describe a la misma como estrategia educativa para lograr de manera planeada un cambio organizacional. Al implementar en la U.E Niños en Acción un sistema de gestión de calidad, se forma una nueva estructura y cultura en la institución que debe ser capaz de asumir nuevos retos y desafíos en la sociedad. Docentes como los de Niños en Acción que deberían responder a las exigencias y recurrir al cambio de manera pertinente; ocurre un proceso de desarrollo organizacional que influye en el comportamiento, las actitudes de los miembros que de acuerdo al enfoque de sistemas está en la búsqueda de la mejora continua, que les permita mantener la visión y desarrollar la misión de manera más eficiente y satisfactoria.

Teoría Bifactorial de Herzberg

Herzberg (1959) llevo a cabo un estudio de motivación sobre diversos factores causantes de satisfacción o insatisfacción en el trabajo, y llegó a la conclusión de que estos factores podrían incluirse en dos categorías:

1. Factores de Higiene: son aquellas condiciones necesarias para que se mantenga cierto nivel de satisfacción en el trabajo, tales como: el salario, las políticas de la organización, la seguridad, la supervisión y las propias condiciones de trabajo. Estos factores están relacionados con el ambiente de trabajo y no con las tareas en sí.
2. Factores Motivacionales: relacionados con el reconocimiento en el desempeño laboral, cuya ausencia puede ser causa de insatisfacción o desmotivación en el trabajo. Se pueden señalar: alcanzar el reconocimiento de la institución, la participación y los ascensos.

De acuerdo con Robbins & Coulter (2005) la teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg:

Propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relaciona con factores intrínsecos, en tanto, que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos. Herzberg creía que las actitudes de los individuos hacia el trabajo determinaban el éxito o el fracaso (p.395).

Bajo esta teoría se pueden analizar algunos factores que permiten que los docentes se sientan satisfechos o insatisfechos dentro de la U.E Niños en Acción, ya que se pretende dar respuesta a cómo perciben los docentes el proceso de gestión de calidad en la organización, desde su propia experiencia laboral, donde se podrán observar aspectos como: condiciones de trabajo, el reconocimiento, el grado de responsabilidad, la participación, entre otros.

Gerencia Educativa

La gerencia educativa es el proceso de conducción y administración de recursos que manejados eficientemente permiten dirigir la institución hacia el logro de sus objetivos y metas en particular. Se vale de las funciones típicas para conducir cualquier entidad: planificación, organización, dirección y control de sus tareas.

La gerencia educativa de acuerdo con Requeijo (2008):

Se orienta al establecimiento de políticas, estrategias y acciones académicas, financieras y operativas que permitan establecer sistemas y procedimientos eficientes y de calidad que aseguren altos grados de pertinencia social mediante una apropiada supervisión y control de gestión de las actividades educativas (p.33).

Se puede apreciar que la gerencia educativa lleva inmersa la promoción de los sistemas y procedimientos de la calidad. Donde se establecen políticas, estrategias y acciones académicas propias de los sistemas de gestión de calidad. La UE Niños en acción como toda organización, gerencia no solamente en sus procesos básicos de administración, sino que también toma en cuenta un sistema de gestión de calidad, a diferencia de la mayoría de otras instituciones venezolanas.

Cultura Organizacional

Es una cantidad determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización y que controlan la manera en que se relacionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización.

Robbins y Coulter (2005), señalan que:

La cultura representa una percepción común de los miembros que influye en su conducta. En toda organización hay valores, símbolos, ritos, mitos y usos que han evolucionado con el tiempo. Estos valores y experiencias determinan en gran parte lo que perciben los empleados y cómo reaccionan a su mundo. Cuando enfrentan problemas o dificultades, la cultura de la organización (“el modo en cómo hacemos las cosas”) influye en lo que pueden hacer y en su manera de conceptuar, definir, analizar y resolver los problemas (p. 52).

Desde el punto de vista organizacional, el concepto de cultura institucional de acuerdo con Manes (2008) se puede definir como “el conjunto de creencias, valores y costumbres compartidos que establecen las normas que regulan la vida de una institución educativa” (p.53). Así mismo señala que la cultura organizacional se caracteriza por tener:

- a. Elementos ideológicos: Conjunto de creencias, costumbres, ritos, leyendas, mitos, ceremonias propios de la institución educativa.
- b. Elementos instituyentes: Ya que la cultura es inventada por los miembros de la institución, se institucionaliza para regular las relaciones interpersonales y por lo tanto satisface las necesidades de quienes la construyen.
- c. Elementos organizacionales: Significa que la cultura es normativa dado que establece normas, usos y costumbres que gobiernan a la institución educativa. Asimismo es compartida por todos los miembros de la institución y se adapta al contexto (p. 54).

Vale la pena destacar, que toda organización cuenta con una cultura organizacional muy propia; conforme a los lineamientos, normas, políticas que rigen la institución cada docente o personal que forma parte de la misma, desarrolla una conducta y una manera particular de desempeñarse y socializar.

Los principales valores que fomenta y practica la U.E Niños en Acción son: el profesionalismo, la inclusión, la excelencia, el respeto, el amor y la creatividad.

Espinoza (2011) señala que las funciones principales de la cultura son: “definir límites entre una y otra organización, transmitir sentido de identidad a sus miembros, coadyuvar al compromiso, estabilizar el sistema, transmitir cohesividad” (p.70).

En este sentido, si la cultura que mantiene la U.E Niños en Acción, los valores y costumbres están soportados en valores éticos y morales, en costumbres orientadas al buen trato, respeto, justicia y equidad en las interrelaciones personales y los premios orientados a la excelencia y calidad en el desempeño; esto le permitirá a la cultura de la organización permanecer bajo los cambios continuos del contexto a los que se someten los sistemas de gestión de calidad.

Finalmente Nosnik (2005) expresa que “Una cultura organizacional bien desarrollada, debe ser flexible e incluso intencionalmente innovadora en sus procesos, productos y servicios” (p.68). La U.E Niños en Acción tiene su propia cultura organizacional, que intenta mantener los estándares de calidad, que lo distinguen como una institución innovadora en todos sus procesos de gestión, donde los docentes demuestran su creatividad constantemente, para asumir y mejorar los servicios de forma continua.

La Calidad en la Educación y desde la Certificación ISO

La UNESCO (2005) señala que:

La educación tiende a reflejar fielmente los valores y actitudes de las sociedades. En la calidad de la educación influyen factores como la riqueza de una sociedad o la política nacional de educación en materia de objetivos, normas, orientaciones de los planes de estudio y procedimientos de contratación de los docentes” (p.12).

También menciona que: “Es imprescindible entender cuáles son los factores determinantes de la calidad de la educación para concebir políticas que garanticen un mejor aprendizaje” (p.13).

De acuerdo con Caudillo (2010) “Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio educativo cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas o explícitas, de acuerdo con la norma ISO” (p.19).

Lo que indica que la calidad en la práctica educativa, para poder evaluarla, se tendría que identificar los factores que caracterizan esa actividad y posteriormente evaluar el grado de satisfacción. De manera de verificar si se cumple con las necesidades o expectativas establecidas dentro de la institución bajo las políticas, documentos y objetivos definidos por la institución, conforme a la norma ISO.

Política de la Calidad

ISO define política de calidad como el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, expresadas formalmente por la dirección.

Niños en Acción estableció su política de la calidad basada en los siguientes principios de actuación:

- A. Implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la Norma FONDONORMA-ISO 9001, adecuado a la organización, eficiente y dinámico, que permita satisfacer los requisitos, las necesidades y las expectativas de los alumnos, padres, familias y representantes y garantice un estricto cumplimiento de las normas de orden legal y reglamentarias aplicables.
- B. Realizar las actividades con criterios de eficacia y eficiencia, garantizando los recursos necesarios, proporcionando un ambiente natural, seguro y

estimulante, persiguiendo siempre la mejora y la integración de innovaciones. Estas acciones sustentan la búsqueda de la mejor educación y desarrollo emocional de los alumnos, la satisfacción de los padres y representantes, y la participación activa tanto de los docentes y empleados de esta Unidad Educativa como de las familias de los educandos.

- C. Fomentar la creatividad e iniciativa del personal y mejorar su formación en los aspectos referentes a la prestación del servicio educativo y en los métodos para la mejora de la calidad, como estímulo para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- D. Practicar una política de comunicación y diálogo abierto y permanente tanto interno como externo, como medio para integrar a todos los participantes del proceso educativo: docentes, alumnos y familias.

Dada la trascendencia e importancia de las actividades que se realizan en Niños en Acción, se considera la calidad como un objetivo, una responsabilidad y un compromiso de toda la organización. Es por ello, que es indispensable y de carácter obligatorio que el personal acate las previsiones del Sistema de Gestión de la Calidad a través de los documentos que lo soportan, y asuma la responsabilidad general de implantarlo apropiadamente.

Esta política de la calidad es revisada cada vez que se produce un cambio en el Sistema de Gestión de Calidad que así lo justifique, a objeto de asegurar que es adecuada a la finalidad de Niños en Acción, así como a las necesidades y expectativas cambiantes de la sociedad.

Sistema de Gestión de la Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

López (2006) señala que:

Para garantizar el éxito en la implantación de un sistema de gestión de calidad, la dirección, como cabeza visible de la empresa, debe crear un clima organizacional adecuado para motivar a toda la organización hacia la calidad, debe involucrarse totalmente e impulsar y apoyar la implantación del sistema (p.13).

Es decir, que está en manos del directivo de la institución incentivar a los docentes hacia la calidad creando un ambiente ameno, que permita desarrollar esas actividades coordinadas que caracterizan al sistema, facilitando así el proceso de implantación de un sistema de calidad.

Así mismo, la gestión de la calidad tiene mucho que ofrecer a las organizaciones que deseen mejorar a nivel de sistema. Para gestionar mejor la organización en su conjunto surgió la familia de normas ISO 9000. Esta familia de normas recoge los requisitos que debe cumplir una organización para tener un buen sistema de gestión. Las normas de esta familia son consideradas como las más básicas en el campo de la calidad; y el objetivo común de cualquier sistema de gestión de la calidad debe ser la búsqueda de la excelencia.

Norma ISO 9001

La norma ISO 9001 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones que necesiten demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes. Su objetivo es, aumentar la satisfacción del cliente.

De acuerdo con Fontalvo y Vergara (2010) estas normas “permiten establecer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas... y están sujetas a la revisión y mantenimiento quincenal con el fin de que pueda responder a las exigencias de los mercados actuales” (p.11).

Estas normas se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios, como es el caso de la U.E Niños en Acción. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría. El ISO especifica la manera en que una organización, opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

Las normas de acuerdo con Evans y Lindsay (2010) se crearon para cumplir cinco objetivos:

1. Lograr, mantener y buscar en forma continua la calidad de los productos (incluidos los servicios) en relación con los requisitos.
2. Mejorar la calidad de las operaciones para cubrir en forma continua las necesidades expresas e implícitas de los clientes y grupos de referencia.
3. Dar confianza a la administración interna y otros empleados que se cumplen los requisitos de calidad y que tiene lugar la mejora.
4. Proporcionar confianza a los clientes y grupos de referencia de que se logran los requisitos de calidad en el producto entregado.
5. Dar confianza de que se cumplen por completo los requisitos del sistema de calidad (p. 130).

Su implantación, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas, entre las que se cuentan con:

- Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Medir y monitorizar el desempeño de los procesos.
- Disminuir re-procesos.
- Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, etc.
- Reducir las incidencias de producción o prestación de servicios.

Las normas recomiendan documentación para todos los procesos que afectan la calidad y sugieren que la conformidad a través de auditorías da lugar a una mejora continua. A menudo, la certificación ISO es necesaria para obtener la certificación de un servicio. Es por ello que la U.E Niños en acción trabaja en la mejora continua de los documentos y procesos que afectan la calidad; para finalmente lograr una certificación.

A continuación se presentan algunos principios básicos para la gestión de calidad en las instituciones educativas que propone ISO 9000:2005 y que señala Caudillo (2010):

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y, por tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de éstos; satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque de sistemas para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.
5. Mejora continua: La mejor continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información (p.29).

Tomando en cuenta el primer principio, es importante que la U.E Niños en Acción comprenda en el cliente (representantes-estudiantes), sus necesidades y expectativas presentes y futuras de manera permanente; para alcanzar con éxito el objetivo principal de la organización, que es, satisfacer a los clientes.

En cuanto al liderazgo y la participación, tanto los docentes como los directivos de la U.E Niños en Acción deben conocer que son aspectos importantes para gerenciar.

Manes (2008) menciona que: “En las instituciones educativas, el liderazgo directivo es la clave para compatibilizar los objetivos institucionales con los

objetivos personales del cuerpo docente y aquellos de los padres y los alumnos” (p.57). Es decir, un buen líder debe saber influir en el personal de la institución y en los clientes, haciendo que se trabaje en equipo, con entusiasmo y motivado hacia el logro de metas y objetivos de la organización.

En consecuencia si no hay un buen liderazgo y participación del personal, ninguna acción de mejora tendrá éxito. Por ello, la institución debe tener una intención clara por parte de la dirección, por elevar la calidad de los servicios que ofrece, para que sea coherente con este principio de mejora continua, los docentes deben participar activamente en todas las actividades de mejoramiento de la calidad, a fin de brindar un mejor servicio.

En relación al enfoque de sistemas, los docentes deben tener clara sus funciones dentro de la organización, información clara de los objetivos y metas, de los intereses y expectativas de los clientes, de todos los procesos que se interrelacionan para el logro de los objetivos de la institución.

En cuanto a la toma de decisiones, es un aspecto fundamental para que otros principios se den de manera eficiente, el docente como gerente de aula y participante activo dentro de la organización, debe tomar decisiones de manera responsable ante las diversas situaciones que se presenten. Tomar decisiones le permite a los docentes: desarrollar más ideas, ser más creativo, aumentar la capacidad para afrontar y cambiar opiniones.

FONDONORMA ISO 9001

Fondonorma es una asociación civil sin fines de lucro con personalidad jurídica y patrimonio propio, fue creada con el fin de desarrollar en Venezuela las actividades de normalización y certificación en todos los sectores industriales y de servicios, y de formar recursos humanos en dichas especialidades.

Esta asociación le permite a la U.E Niños en Acción implementar y mantener al día a la institución en materia de certificación de sistemas de gestión de la calidad de sus servicios con instrumentos de valor internacional como los certificados ISO 9001.

En Niños en Acción el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) se fundamenta en la gestión por procesos y en la mejora continua de estos. Para lo que, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Determinación de los procesos, su aplicación dentro de la institución, así como su secuencia e interacción entre ellos, lo que se muestra esquemáticamente en el mapa de procesos presentado del Diagrama N° 1.
- Documentación de los criterios los métodos de actuación para garantizar una eficaz operación y control de los procesos, esto se recoge a través de fichas de procesos, formatos y otros documentos del SGC elaborados para todos los procesos identificados.
- Dotación de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Establecimiento de los indicadores de procesos que proporcionan una información fiel y útil para realizar el seguimiento, medición (cuando sea aplicable) y análisis de los procesos.
- Definición e implantación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Bases Legales

La sustentación de la investigación se fundamenta principalmente en lo establecido en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y la Ley del Sistema Venezolano para la calidad (2002).

La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999) de forma clara indica en el artículo 103 que “Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones”. Se muestra la importancia de una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades que debe ofrecer una institución educativa y que fortalecen la calidad educativa.

De igual manera en La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el artículo 117, se hace referencia a:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Es decir, que mediante este artículo se debe garantizar los bienes y servicios de calidad, tomando en cuenta los mecanismos para garantizar esos derechos, donde se incluyen las normas de control de calidad y los procesos que defienden a los consumidores, en este caso de estudio, nos referimos a los estudiantes , padres o representantes.

De igual forma la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2002), en su Artículo 1, manifiesta que:

Esta ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas, y diseñar el marco legal que regule el Sistema Nacional para la Calidad. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

Dicho artículo permite establecer los mecanismos necesarios que permiten garantizar los derechos de los ciudadanos de contar con bienes y servicios de calidad, orientando los procesos para contar con diseños y políticas que regulan esta ley.

Así mismo, esta ley en el Artículo 3 señala que:

La acción del Estado en materia de calidad, de acuerdo con esta Ley, estará dirigida a:

1. Elaboración e intercambio de bienes;
2. Prestación de servicios;
3. Importación, distribución y expendio de bienes;
4. Exportación de bienes y servicios y,
5. Educación y promoción de la calidad.

De igual forma en el Artículo 6, se destaca que:

Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a proporcionar bienes y prestar servicios de calidad. Estos bienes y servicios deberán cumplir con las reglamentaciones técnicas que a tal efecto se dicten.

En el caso de que dichos bienes o servicios estén basados en normas, según lo establecido en esta Ley, para el ámbito de desarrollo voluntario de sistemas de calidad, las no conformidades de cumplimiento con normas se podrán dirimir o decidir a través de fórmulas basadas en los procedimientos de Evaluación de la Conformidad entre las partes involucradas.

En el Artículo 14, esta ley indica que:

El Ministerio de la Producción y el Comercio promoverá junto con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el Ministerio de Educación Superior y con los organismos e instituciones públicas y privadas, el desarrollo de programas de estudio sobre el Sistema Venezolano para la Calidad, con el objeto de difundir, sensibilizar y concientizar los conceptos relacionados con los sistemas de Gestión de la Calidad en el País.

Estas leyes brindan un aporte importante sobre el tema de estudio, ya que permite observar la riqueza que le brindan estas bases legales a las instituciones para fines de la educación, que promuevan y presten servicios de calidad. Permitiendo formar e informar a los involucrados en el proceso educativo, sensibilizarlos y concientizarlos sobre los conceptos relacionados con los sistemas de Gestión de la Calidad en el País. Permitiendo tomar decisiones sobre el cumplimiento con los reglamentos o normas y a las no conformidades que se presenten bajo estos procesos.

Igualmente se mencionan como sustento legal de la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2002) en el artículo 15 se considera que:

Es responsabilidad de las instituciones públicas y privadas y en especial del Ministerio de la Producción y el Comercio, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y del Ministerio de Educación Superior, promover coordinar políticas, planes y programas de adiestramiento, formación y actualización de los recursos humanos en materia de calidad, con el objeto de asegurar la formación de personal con el conocimiento adecuado para las actividades que se desarrollen en el Sistema Venezolano para la Calidad.

En el artículo 16 se menciona que:

Es responsabilidad de las instituciones públicas y privadas, establecer políticas, planes, programas de adiestramiento, formación y actualización de sus recursos humanos, especialmente en las áreas de ensayo, certificación y el Sistema Internacional de Unidades, con el objeto de disponer de personal con el conocimiento requerido en las actividades que desarrolle el Sistema Venezolano para la Calidad.

Por consiguiente estos artículos hacen referencia a la responsabilidad que tienen las instituciones educativas como Niños en Acción de adiestrar al personal y capacitarlo para que pueda desempeñarse bajo los parámetros de calidad requeridos en el Sistema Venezolano de calidad.

Cuadro N° 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN

OBJETIVO GENERAL: Analizar la incidencia del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción.

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Cultura Organizacional	La cultura representa una percepción común de los miembros que influye en su conducta. En toda organización hay valores, símbolos, ritos, mitos y usos que han evolucionado con el tiempo. Estos valores y experiencias determinan en gran parte lo que perciben los empleados y cómo reaccionan a su mundo. Cuando enfrentan problemas o dificultades, la cultura de la organización (“el modo en cómo hacemos las cosas”) influye en lo que pueden hacer y en su manera de conceptuar, definir, analizar y resolver los problemas. Robbins y Coulter (2005).	Comportamiento	Normas	1-2-3
		Convivencia	Hábitos	4-5-6
			Valores	7-8
		Manejo de conflictos	Costumbres	5-9
			Creencias	6-7
Norma ISO 9001	Es un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización, opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.	Gestión de Calidad	Estudiantes y representantes.	10-11
			Liderazgo	12
			Participación del Personal	13
			Sistema para la gestión	14-15-16
			Mejora continua	17-18
			Toma de decisiones	19-20

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este es un estudio fundamentado en el positivismo, pues trata de captar la realidad de una manera precisa y objetiva. Palella y Martins (2010) “La filosofía positiva se contenta con las realidades apreciables por el organismo, a través de los sentidos.”(p.45). Es decir que el positivismo no es otra cosa que el completo sentido común, que busca la construcción de información enteramente acorde con los hechos.

El estudio se ubica en el paradigma cuantitativo, ya que permite describir y verificar los fenómenos en que se apoyan los hechos y sus causas. Palella y Martins (2010) “El paradigma con enfoque cuantitativo se fundamenta en el positivismo, el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia” (p.40). Es decir que la investigación que se realiza conforme a los lineamientos del paradigma con enfoque cuantitativo recoge y analiza datos sobre determinadas variables y permite cuantificar la relevancia de un fenómeno.

Diseño de investigación

El estudio está enmarcado en una investigación de campo, orientado a trabajar sobre la realidad de los hechos, sus características, que son fundamentales para presentar la interpretación precisa de los hechos y datos recolectados durante la observación.

De acuerdo con Bellorín y Rivas (1992) “cuando la estrategia que cumple el investigador se basa en métodos que permiten recoger los datos en forma directa de la realidad donde se presentan”. (p.57). Esto quiere decir que el investigador se incorpora en el campo investigado en forma secuencial; es decir, se introduce en el campo de la investigación lentamente hasta conseguir la confianza de los individuos investigados con el fin de obtener datos que le sean útiles en la investigación y además va adquiriendo información mediante las observaciones sucesivas realizadas tanto en las características físicas del lugar como en las conductas y cualidades de las personas estudiadas.

Tipo de investigación

La investigación descriptiva para Palella y Martins (2010) “es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.92). La investigación descriptiva se sustenta en la descripción de datos, características, actitudes y comportamientos de los sujetos en estudio y de las formas del lugar en que ocurren los hechos, es decir, las descripciones se asisten a técnicas e instrumentos para obtener la información para luego saturar los datos con el objetivo de obtener los resultados.

Población

La población en una investigación de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007) “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.158). Así mismo para Palella y Martins (2004) “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. (p.105).

Para este estudio, la población se encontró conformada por (18) docentes, un (1) coordinador y un (1) director.

Cuadro N° 2. Población.

Población	Cantidad	Tamaño de la Muestra
Docentes	18	18
Coordinadores	1	1
Directores	1	1
Totales	20	20

Fuente: Elaborado por Yassir (2012)

Muestra

La muestra para Palella y Martins (2010) “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población” (p.106). Este es un estudio de tipo censal, que de acuerdo con Palella y Martins (2010) se refiere a “abarcar la totalidad de la población” (p.105). La U.E Niños en Acción cuenta con una población pequeña, por lo que se puede abarcar por completo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de la información en el presente estudio se utilizó la encuesta, definida por Palella y Martins (2010) como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (p.123). Como instrumento, el cuestionario, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007) “es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir o evaluar”.

La técnica se exhibió a través del instrumento de recolección de datos para medir actitudes, empleando para ello una escala tipo Likert, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007) “consisten en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción

de los sujetos...y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico” (p.186). Dichas afirmaciones o juicios califican al objeto de actitud que están midiendo y expresan sólo una relación lógica.

En tal sentido, se diseñó un cuestionario, dirigido al director, coordinadores y docentes de la U.E Niños en Acción, conformado por veinte (20) ítems cerradas policotómicas, de cinco (5) alternativas para responder (Siempre, Casi Siempre, Indiferente, Algunas Veces, Nunca).

Validez del Instrumento

Para Palella y Martins (2010) la validez se define como “la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.160). Para garantizar la evidencia se realizó, la validez de contenido, donde se trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos del dominio de contenido de las propiedades que se desea medir.

En tal sentido, para verificar la validez del instrumento se empleó la técnica del juicio de experto que según Palella y Martins (2010) consiste:

En entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y o instrucción de instrumentos, un ejemplar de los instrumentos con su respectiva matriz de respuesta, acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas (p.161).

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad es definida de acuerdo con Palella y Martins (2010) “como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales” (p.164). Es decir que la confiabilidad va a determinar el grado, en el que la aplicación del instrumento produzca resultados iguales o repetidos.

El coeficiente Alfa de Cronbach según Palella y Martins (2010) “es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Liker” (p.168). Así mismo, el autor señala que ésta se utiliza en la construcción de escalas donde no hay respuestas correctas e incorrectas, sino que cada entrevistado responde a la alternativa que mejor le parece sobre el objeto que se le pregunta.

Fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{S^2 T(\text{puntajes totales})} \right]$$

Cuadro N° 3. Resumen del procesamiento de los casos.

	N	%
Casos Válidos	5	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	5	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuadro N° 4. Confiabilidad del Instrumento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,630	20

La confiabilidad se hizo a través del programa estadístico SPSS 20.0, demostrando a través de los resultados y de acuerdo a los criterios una Alta Confiabilidad de 0,630 ubicándose entre la escala 0,61 – 0,80.

Cuadro N° 5. Criterios para la confiabilidad de un instrumento.

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins (2010).

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se refleja la información que se obtuvo al aplicar los instrumentos de recolección de datos e información, elaborados para el personal docente, coordinador y directivo. Los resultados se presentan en tablas, donde los datos recabados, se distribuyen mediante frecuencias, las cuales fueron traducidas en porcentajes, con la finalidad de representar las respuestas emitidas por los estratos en estudio.

Variable: Cultura Organizacional

Dimensión: Comportamiento

Indicador: Normas

Ítems: 1, 2, 3

- 1- Pone en práctica normas de comportamiento que apuntan a tolerar y respetar al otro.
- 2- Trabajar con ISO 9001 limita el tiempo de su trabajo.
- 3- Trabajar con ISO 9001 permite el logro de actividades planificadas.

Tabla N°1.

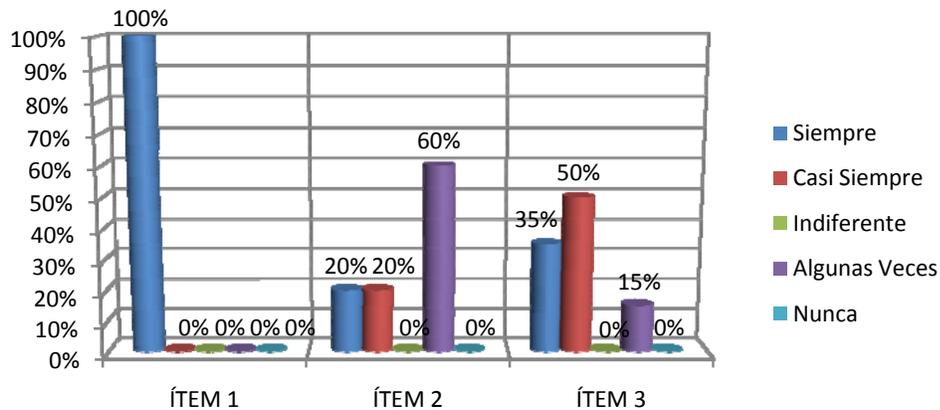
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Normas

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100
2	4	20	4	20	0	0	12	60	0	0	100
3	7	35	10	50	0	0	3	15	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 1.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 1, 2, 3.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 1 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Normas, correspondiente a los ítems: Uno, *Pone en práctica normas de comportamiento que apuntan a tolerar y respetar al otro*; los resultados aportados por los encuestados indicaron que el 100 por ciento de los mismos, siempre ponen en práctica normas de comportamiento.

En el ítem: Dos, *Trabajar con ISO 9001 limita el tiempo de su trabajo*; el mayor porcentaje, es decir, el 60 por ciento de los encuestados manifestaron que algunas veces trabajar con ISO limita el tiempo de su trabajo, el 20 por ciento

señalaron que siempre limita su tiempo y el otro 20 por ciento dijo que casi siempre lo limita.

En cuanto al ítem tres que hace referencia a: *Trabajar con ISO 9001 permite el logro de actividades planificadas*; el 50 por ciento de los encuestados expresaron que trabajar con ISO casi siempre le permite el logro de actividades; mientras que el 35 por ciento mencionó que siempre se lo permite, 15 por ciento reflejó que solo algunas veces le permite el logro de actividades.

Los resultados obtenidos de las respuestas relacionadas con este indicador, nos permite inferir que los docentes manifiestan tener las competencias para asumir las exigencias que impone las normas de la institución bajo ISO 9001, en cuanto al trabajo de una gestión que tiene que ver con altos índices de calidad a fin de cumplir con las metas y objetivos de la institución.

De acuerdo con el enfoque de Tobón (2010), a pesar de la diversidad de docentes que son contratados en la institución con diferentes modos de pensar, diferentes experiencias y niveles socio educativos, pueden en su mayoría, asumir los cambios que impone la institución basado en sus normas. A pesar, de las condiciones socio ambientales y educativas diversas a la que están acostumbrados a trabajar los docentes dentro de un ambiente institucional y su gestión.

De igual manera Herzberg (1959) relaciona el comportamiento y las actitudes del individuo y sus condiciones de satisfacción e insatisfacción para determinar de alguna manera, en el caso particular de la U.E Niños en Acción, el cumplimiento de las normas que rigen la organización basado en ISO 9001 y que esto conlleva a una respuesta con una tendencia a una aceptación de las actividades que se realizan en ella.

Variable: Cultura Organizacional

Dimensión: Comportamiento

Indicador: Hábitos

Ítems: 4, 5, 6

- 4- Practica las normas y acuerdos establecidos en el Manual de Convivencia.
- 5- Cumple con todas las responsabilidades e instrucciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad.
- 6- La institución genera un espacio permanente de reflexión y construcción de acuerdos para la convivencia.

Tabla N° 2.

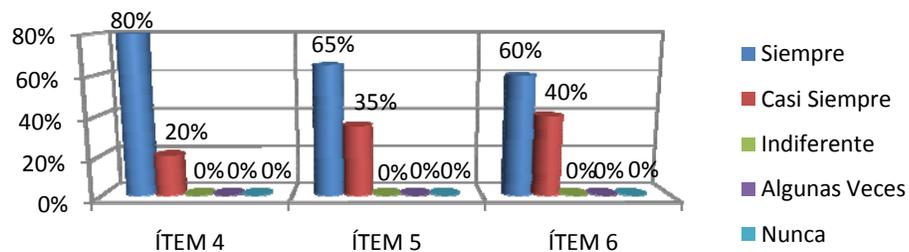
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Hábitos.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
4	16	80	4	20	0	0	0	0	0	0	100
5	13	65	7	35	0	0	0	0	0	0	100
6	12	60	8	40	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 2.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 4, 5, 6.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 2 de la distribución porcentual de los resultados del I indicador Hábitos, correspondiente al ítem cuatro: ***Practica las normas y acuerdos establecidos en el Manual de Convivencia;*** los resultados aportados por los encuestados reflejan que el mayor porcentaje, es decir, el 80 por ciento de los encuestados, siempre practican las normas y acuerdos y 20 por ciento expresó que casi siempre las practican.

En cuanto al ítem cinco: ***Cumple con todas las responsabilidades e instrucciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad;*** el 65 por ciento de los encuestados manifestaron que siempre cumplen con todas las responsabilidades y 35 por ciento casi siempre.

El tercer ítem del mismo indicador hace referencia a: ***La institución genera un espacio permanente de reflexión y construcción de acuerdos para la convivencia;*** el porcentaje mayor, representado por 60 por ciento de los encuestados expresó que la institución siempre genera un espacio de reflexión y construcción de acuerdos y 40 por ciento reflejó que casi siempre es así.

De acuerdo a los resultados obtenidos hay una tendencia positiva a la práctica de las normas y el cumplimiento de las responsabilidades y la generación de espacios de reflexión y construcción de acuerdos, esta tendencia reafirma lo que señala Herzberg en su teoría la cual señala que dentro de un ambiente de satisfacción y motivación y de actitudes positivas hacia el trabajo, se logran los éxitos individuales y el propósito institucional que en este caso particular de la U.E Niños en Acción , tiene que ver con el cumplimiento de las normas ISO 9001.

De esta manera, se pudo evidenciar en la respuesta que dan los docentes, que aunque la institución genere un espacio de reflexión y construcción de acuerdos, a lo que afirma Bennis (1969), un porcentaje significativo no participa o no está de acuerdo con las propuestas que emanan de la gerencia institucional.

Variable: Cultura Organizacional

Dimensión: Convivencia

Indicador: Valores

Ítems: 7, 8

7- Trabajar con ISO 9001 propicia un ambiente armonioso y de respeto.

8- En la institución, existe una comunicación basada en la tolerancia para el entendimiento.

Tabla N° 3.

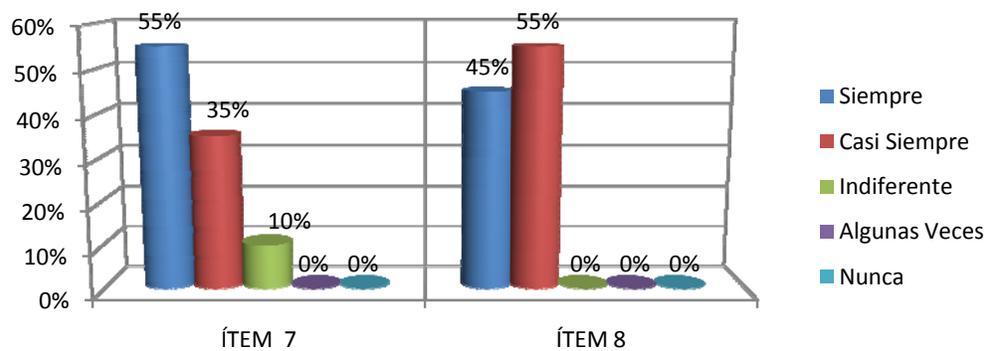
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Valores.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
7	11	55	7	35	2	10	0	0	0	0	100
8	9	45	11	55	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 3.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 7, 8.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 2 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Valores, correspondiente al ítem siete: ***Trabajar con ISO 9001 propicia un ambiente armonioso y de respeto;*** los resultados aportados por los encuestados reflejan que el mayor porcentaje, es decir, el 55 por ciento de los encuestados, considera que trabajar con ISO siempre propicia un ambiente armonioso y de respeto, 35 por ciento expresa que casi siempre es así, y a 10 por ciento le es indiferente.

En cuanto al ítem ocho: ***En la institución, existe una comunicación basada en la tolerancia para el entendimiento;*** el 55 por ciento de los encuestados manifestaron que en la institución, casi siempre existe una comunicación basada en la tolerancia y el 45 por ciento refleja que siempre existe.

De acuerdo a estos resultados hay una tendencia positiva hacia el ambiente que se respira en la institución y a la comunicación como un medio para la tolerancia y para el entendimiento de los miembros de la organización, esto tiene que ver según lo que afirma Robbins y Coulter que en cuanto a la cultura organizacional, los valores de la institución están en concordancia con lo que exige este sistema de gestión de calidad, donde en ambos casos se busca satisfacer algunas demandas de los miembros del personal docente.

Con esto se puede reafirmar como señala Requeijo, que una buena gerencia educativa deben establecerse sistemas y procesos eficientes de calidad que aseguren una buena gestión en las actividades educativas.

Variable: Cultura Organizacional

Dimensión: Manejo de Conflictos

Indicador: Costumbres

Ítems: 5, 9

- 5- Cumple con todas las responsabilidades e instrucciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad.
- 9- Mantiene buenas relaciones con el personal de la institución.

Tabla N°4.

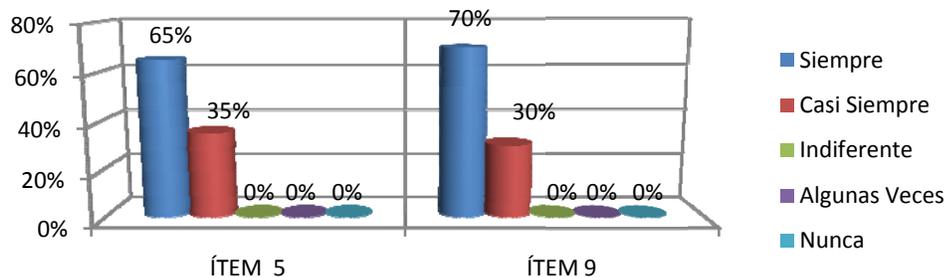
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Costumbres.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
5	13	65	7	35	0	0	0	0	0	0	100
9	14	70	6	30	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. (Yassir 2012)

GRÁFICO N° 4.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 5, 9.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 4 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Costumbres, correspondiente al ítem cinco: ***Cumple con todas las responsabilidades e instrucciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad;*** los resultados aportados por los encuestados reflejan que el mayor porcentaje, es decir, el 65 por ciento de los encuestados, siempre cumplen con todas las responsabilidades y 35 por ciento casi siempre cumple.

En cuanto al ítem nueve: ***Mantiene buenas relaciones con el personal de la institución;*** el mayor porcentaje, representado por el 70 por ciento de los encuestados manifestaron que siempre mantiene buenas relaciones, mientras que 30 por ciento casi siempre las mantiene.

Según los resultados obtenidos, el manejo de conflictos en la institución, pasa por el cumplimiento de las responsabilidades y el mantenimiento de las relaciones con el personal del mismo, lo que nos indica que existe una serie de valores y costumbres establecidas y que estas de una u otra forma se respetan e intentan transmitir un sentido de identidad con la propia institución, haciendo que se conserven, aunque no en unos niveles óptimos, buenas relaciones entre el personal.

Bajo esta misma cultura que impera en la organización donde unos miembros aceptan en mayor o menor medida lo establecido por el sistema, conlleva a la mayoría de los miembros a cumplir con las responsabilidades y exigencias propias del mismo. Esto bajo una visión horizontal de gestión, la cual tendería a verse más como funciones distintas, como un sistema formado por procesos donde se conjugan las expectativas y necesidades de los clientes con la política de la institución.

Variable: Cultura Organizacional.

Dimensión: Manejo de Conflictos.

Indicador: Creencias.

Ítems: 6, 7.

6- La institución genera un espacio permanente de reflexión y construcción de acuerdos para la convivencia.

7- Trabajar con ISO 9001 propicia un ambiente armonioso y de respeto.

Tabla N° 5.

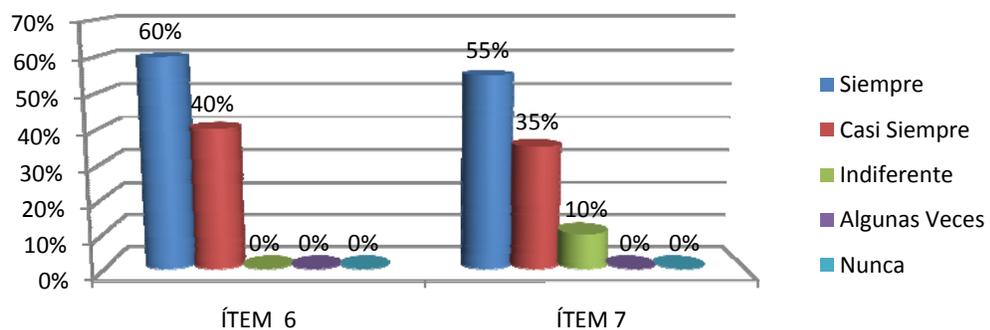
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Creencias.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
6	12	60	8	40	0	0	0	0	0	0	100
7	11	55	7	35	2	10	0	0	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 5.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 6, 7.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 5 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Creencias, correspondiente al ítem 6: ***La institución genera un espacio permanente de reflexión y construcción de acuerdos para la convivencia;*** el porcentaje mayor, representado por el 60 por ciento de los encuestados expresó que la institución siempre genera un espacio de reflexión y construcción de acuerdos y un 40 por ciento reflejó que casi siempre es así.

En cuanto al ítem siete, que hace referencia a: ***Trabajar con ISO 9001 propicia un ambiente armonioso y de respeto;*** los resultados aportados por los encuestados reflejan que el mayor porcentaje, es decir, el 55 por ciento de los encuestados, considera que trabajar con ISO siempre propicia un ambiente armonioso y de respeto, 35 por ciento expresa que casi siempre es así, y a 10 por ciento le es indiferente.

Como se indicó anteriormente, pareciera ser que hay un desarrollo organizacional aceptable que intenta, establecer creencias basadas en la norma ISO 9001 y que en su mayoría son aceptadas a fin de lograr comportamientos homogéneos en la mayoría del personal docente y directivos.

Variable: Norma ISO 9001.

Dimensión: Gestión de Calidad.

Indicador: Estudiantes y Representantes.

Ítems: 10, 11.

10- Se comunica la importancia de satisfacer a los estudiantes y representantes.

11- Se analizan y toman en cuenta los resultados de satisfacción de los representantes y sus quejas.

Tabla N° 6.

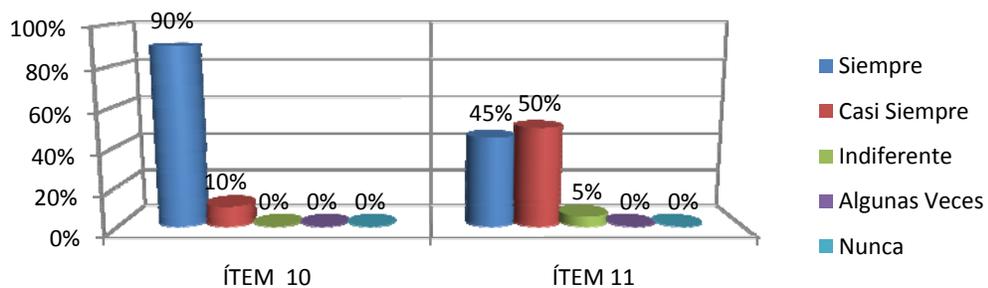
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Estudiantes y Representantes.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
10	18	90	2	10	0	0	0	0	0	0	100
11	9	45	10	50	1	5	0	0	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 6.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 10, 11.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 6 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Estudiantes y Representantes, correspondiente al ítem 10: ***Se comunica la importancia de satisfacer a los estudiantes y representantes;*** los resultados aportados por los encuestados expresan que el 90 por ciento de los encuestados, considera que siempre se comunica la importancia y 10 por ciento considera que casi siempre.

En cuanto al ítem once: ***Se analizan y toman en cuenta los resultados de satisfacción de los representantes y sus quejas,*** el mayor porcentaje, representado por el 50 por ciento de los encuestados manifestaron que, casi siempre se analizan y toman en cuenta, 45 por ciento de los encuestados refleja que siempre se analizan y a 5 por ciento le es indiferente.

De acuerdo a las respuestas suministradas por los docentes en cuanto a la importancia de la comunicación y tomar en cuenta la satisfacción del cliente, podemos inferir que en la institución se le da importancia a la comunicación en función de satisfacer tanto a estudiantes, padres, representantes o responsables, esto se logra mediante las reuniones constantes con los clientes para informar sobre los avances académicos, comportamientos, actitudes; el uso de la tecnología para mantenerlos informados como el correo, twitter, facebook, etc.; y utilizando periódicamente un formato de conformidad y opinión que permite que los clientes emitan su satisfacción o insatisfacción en relación a algunos aspectos relacionados con el quehacer educativo.

En concordancia con lo señalado por Evans y Lindsay, establecer una confianza con los clientes y el resto del personal de la institución genera las condiciones para mejorar la calidad del producto, que en este caso particular es el niño y su formación. Y que el sistema para mantenerse en una mejora continua debe considerar las opiniones de los clientes y abordarlas de manera oportuna, intentando cubrir sus expectativas.

Variable: Norma ISO 9001.

Dimensión: Gestión de Calidad.

Indicador: Liderazgo.

Ítems: 12.

12- ISO 9001 le permite ejercer su liderazgo en la institución.

Tabla N° 7.

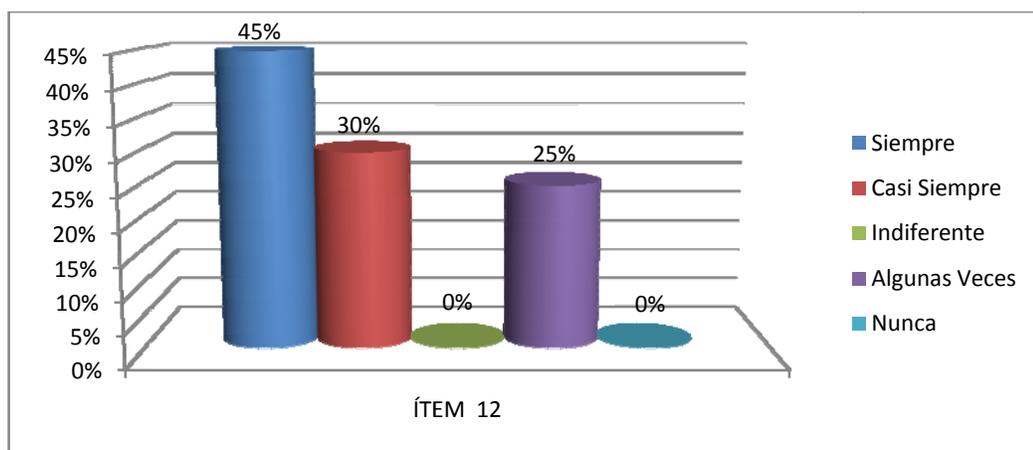
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Liderazgo.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
12	9	45	6	30	0	0	5	25	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 7.

Representación Gráfica del ÍTEM 12.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 7 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Liderazgo, correspondiente al ítem doce: *ISO 9001 le permite ejercer su liderazgo en la institución;* los resultados aportados por los encuestados expresan que el 45 por ciento de los encuestados, considera que siempre le permite ejercer su liderazgo, el 30 por ciento que casi siempre, y el 25 por ciento de los encuestados muestra que algunas veces ISO le permite ejercer su liderazgo en la institución.

Un número significativo de docentes manifiesta que trabajar bajo ISO 9001 en la U.E Niños en Acción no le proporciona las herramientas que le permitan ejercer su liderazgo en las diferentes unidades académicas de la misma, en esto se observa un choque entre las Normas ISO 9001, el cual no limita para este tipo de ascenso y de formación para liderazgo con las políticas de la institución, las cuales frenan este tipo de ejercicio.

De acuerdo con Herzberg (1959) es necesario mantener la satisfacción y la motivación en las actividades laborales ya que es un factor intrínseco del docente que determina de alguna manera el éxito o el fracaso en su actividad, y por ende en una mejor cultura organizacional.

Variable: Norma ISO 9001.

Dimensión: Gestión de Calidad.

Indicador: Participación del Personal.

Ítems: 13.

13- Participa en planes de entrenamiento sobre ISO 9001.

Tabla N° 8.

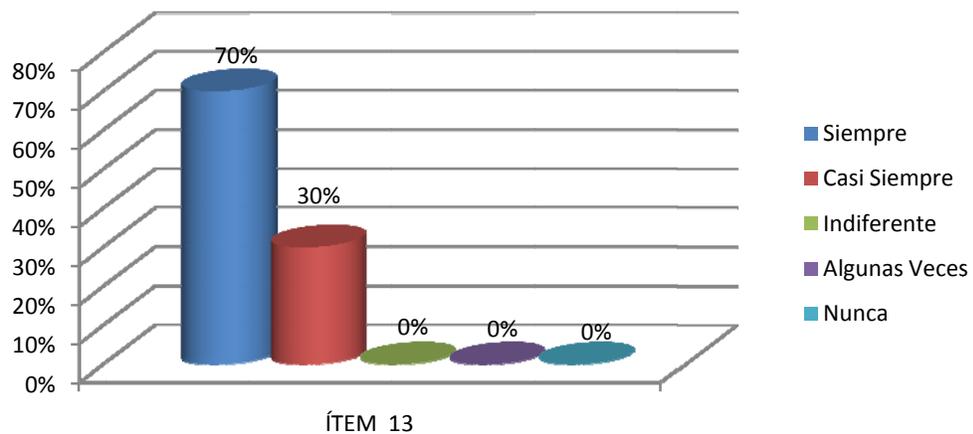
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Participación del Personal.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
13	14	70	6	30	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 8.

Representación Gráfica del ÍTEM 13.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 8 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Participación del Personal, correspondiente al ítem trece: ***Participa en planes de entrenamiento sobre ISO 9001;*** los resultados aportados por los encuestados refleja que el 70 por ciento de los encuestados, siempre participa en planes y el 30 por ciento casi siempre.

Un porcentaje significativo de docentes afirma que siempre participa en los planes de entrenamiento, de acuerdo con la teoría constructivista, el individuo le da sentido a su mundo mediante la experiencia directa, los objetos, las personas y las ideas; así mismo lo reafirma Tobón en su enfoque socio formativo complejo, las cuales señala que se deben generar las condiciones pedagógicas esenciales, para facilitar la formación de las competencias y habría que agregar actitudes que vayan a favor de la organización y por supuesto mejoren la calidad de los procesos y la satisfacción del docente.

Variable: Norma ISO 9001.

Dimensión: Gestión de Calidad.

Indicador: Sistema para la Gestión.

Ítems: 14, 15, 16.

14- ISO 9001 ofrece una mejor estructura organizativa a la institución.

15- Cuenta la institución con los recursos materiales necesarios para mantenerse bajo un sistema de calidad.

16- Cuenta la institución con los recursos humanos necesarios para mantenerse bajo un sistema de calidad.

Tabla N° 9.

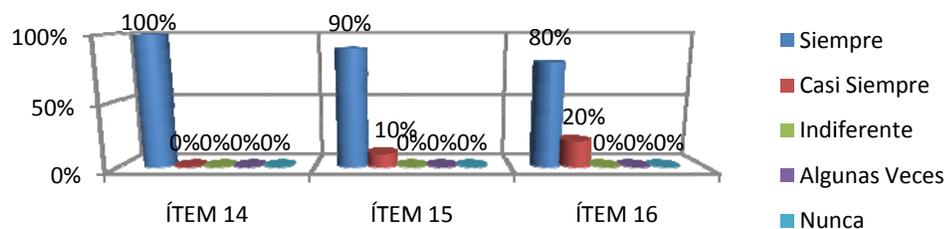
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Sistema para la Gestión.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
14	20	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100
15	18	90	2	10	0	0	0	0	0	0	100
16	16	80	4	20	0	0	0	0	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. (Yassir 2012)

GRÁFICO N° 9.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 14, 15, 16.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 9 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Sistema para la Gestión, correspondiente al ítem catorce: ***ISO 9001 ofrece una mejor estructura organizativa a la institución***; los resultados aportados por los encuestados indicaron que el 100 por ciento de los mismos considera que, siempre ISO ofrece una mejor estructura organizativa.

En el ítem quince: ***Cuenta la institución con los recursos materiales necesarios para mantenerse bajo un sistema de calidad***; el mayor porcentaje, es decir, el 90 por ciento de los encuestados manifestaron que la institución siempre cuenta con los materiales necesarios, el 10 por ciento considera que casi siempre es así.

En cuanto al ítem dieciséis, que hace referencia a: ***Cuenta la institución con los recursos humanos necesarios para mantenerse bajo un sistema de calidad***; el 80 por ciento de los encuestados expresaron que la institución siempre cuenta con los recursos humanos necesarios y el 20 por ciento indica que casi siempre.

La U.E Niños en Acción según la respuesta de los informantes, cumple tanto en la estructura organizativa, recursos humanos y materiales, con lo pautado en el sistema de gestión de calidad, ya que toman en cuenta un conjunto de elementos como recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias para lograr la calidad del producto, esto tiene que ver con lo que esperan los miembros de la institución, se cumpla con las necesidades y expectativas de acuerdo a la norma ISO 9001.

De esto se infiere, que el cumplimiento de la norma ISO 9001 orienta a la institución hacia la calidad de los procesos y la entrega oportuna de recursos. Sin embargo una porción de docentes manifiesta que algunas veces no se contrata los recursos docentes necesarios y de calidad que se ajusten rápidamente a esta norma.

Variable: Norma ISO 9001.

Dimensión: Gestión de Calidad.

Indicador: Mejora Continua.

Ítems: 17,18.

17- Reconoce la dirección los logros y el compromiso de las personas y equipos que se esfuerzan en mejorar.

18- La política de la calidad es coherente con la realidad de la institución.

Tabla N° 10.

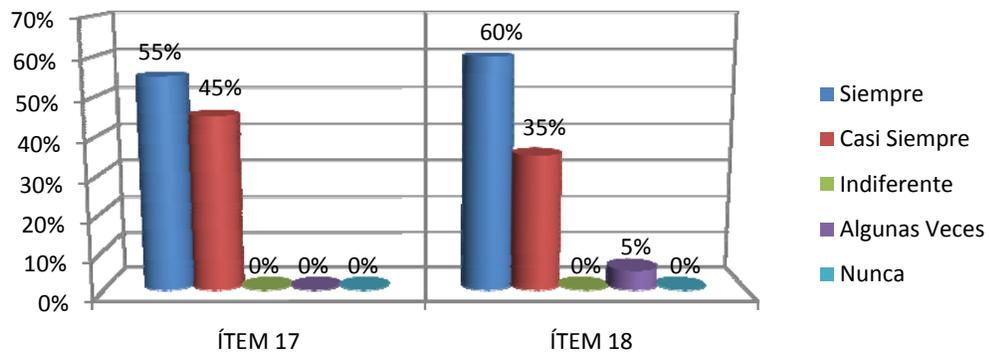
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Mejora continua.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
17	11	55	9	45	0	0	0	0	0	0	100
18	12	60	7	35	0	0	1	5	0	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 10.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 17, 18.



Fuente: Yassir (2012)

En relación a la tabla N° 10 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Mejora continua, correspondiente al ítem diecisiete: ***Reconoce la dirección los logros y el compromiso de las personas y equipos que se esfuerzan en mejorar***; los resultados aportados por los encuestados demostraron que el 55 por ciento de los mismos, considera que siempre reconoce la dirección los logros y el compromiso, 45 por ciento considera que casi siempre es así.

En cuanto al ítem dieciocho, que hace referencia a: ***La política de la calidad es coherente con la realidad de la institución***; el 60 por ciento de los encuestados, indicaron que siempre la política es coherente, 35 por ciento expresa que casi siempre es coherente y 5 por ciento manifiesta que algunas veces es coherente la política con la realidad de la institución.

De acuerdo a los resultados arrojados en relación a estos dos ítems, una mayoría significativa acepta que la institución bajo las normas ISO 9001 reconoce los logros y compromisos de los docentes que se esfuerzan en mejorar tanto en la actividad docente como en los controles administrativos que se realizan y son exigidos periódicamente, así mismo manifiestan que la política de la calidad esta en concordancia con la realidad institucional, esto según la política de la calidad FONDONORMA ISO 9001, persigue satisfacer los requisitos necesidades y expectativas de toda la U.E Niños en Acción, en este sentido se aplican las normas y reglamentos establecidos de manera eficiente y eficaz, hacia la búsqueda, por supuesto de lograr un ambiente natural, seguro y estimulante que permita alcanzar los objetivos o propósitos institucionales.

Variable: Norma ISO 9001.

Dimensión: Gestión de Calidad.

Indicador: Toma de decisiones.

Ítems: 19, 20.

19- Es tomada en cuenta su participación para la toma de decisiones.

20- Es libre de tomar decisiones, disciplinarias y/o académicas, autónomas, de conformidad con el perfil del puesto de trabajo.

Tabla N° 11.

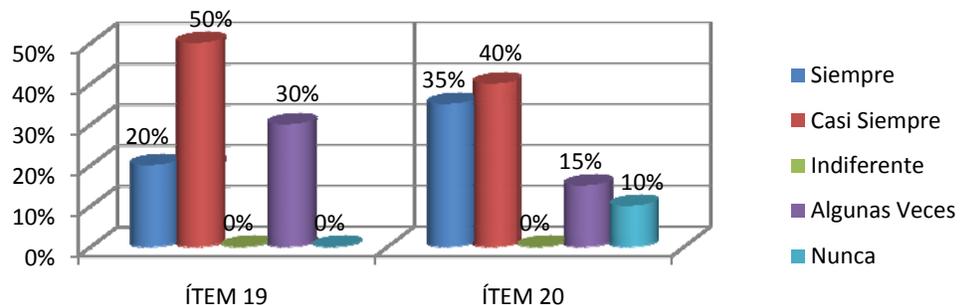
Distribución porcentual de los resultados del Indicador Toma de Decisiones.

N°	Siempre		Casi siempre		Indiferente		Algunas veces		Nunca		T
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
19	4	20	10	50	0	0	6	30	0	0	100
20	7	35	8	40	0	0	3	15	2	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Docentes, Coordinador y Director de la U.E Niños en Acción. Yassir (2012)

GRÁFICO N° 11.

Representación Gráfica de los ÍTEMS 19, 20.



Fuente: Yassir (2012)

Y finalmente, en relación a la tabla N° 11 de la distribución porcentual de los resultados del indicador Toma de decisiones, correspondiente a al ítem diecinueve: *Es tomada en cuenta su participación para la toma de decisiones*; los resultados aportados por los encuestados indicaron que el 50 por ciento de los mismos, considera que casi siempre es tomada en cuenta su participación, 30 por ciento, expresa que algunas veces y 20 por ciento de los encuestados manifiesta que siempre es tomada en cuenta su participación para la toma de decisiones.

En el ítem veinte: *Es libre de tomar decisiones, disciplinarias y/o académicas, autónomas, de conformidad con el perfil del puesto de trabajo*; el mayor porcentaje, es decir , el 40 por ciento de los encuestados manifestaron que casi siempre son libres de tomar decisiones, 35 por ciento considera que siempre, el 15 por ciento señaló que algunas veces y el 10 por ciento indicó que nunca son libres de tomar decisiones de conformidad con el perfil del puesto de trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos y la tendencia de estas respuestas una mayoría considera que su participación no es tomada en cuenta para la toma de decisiones de la organización. De esto se infiere, partiendo de la teoría bifactorial de Herzberg (1959) que mientras no haya una estrategia institucional para considerar los factores intrínsecos tales como: la satisfacción y la motivación por las actividades laborales, las actitudes de los docentes; en el caso particular, mermara significativamente hacia el logro individual y esto repercutirá en el éxito o fracaso del mismo.

El docente en este caso percibe que no es tomada en cuenta su participación ni sus decisiones, tanto desde el punto de vista de las políticas institucionales como en la toma de decisiones disciplinarias y académicas en el ambiente de aula, de acuerdo con su puesto de trabajo o cargo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación se realizó con el fin de analizar la incidencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción. De acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo IV, se presentan las conclusiones y recomendaciones en concordancia a los objetivos de la investigación.

Conclusiones

A través de esta investigación, se logró observar que el sistema de gestión de calidad ISO 9001, le permite a los docentes de Niños en Acción cumplir con las exigencias en su desempeño. La cultura organizacional que sostiene la institución, donde están presentes la tolerancia, la comunicación, el respeto y el entendimiento; en la que se generan espacios para la reflexión y construcción de acuerdos para una mejor convivencia; le permite a los docentes asumir los cambios a los que está sometido el sistema y cumplir con las responsabilidades que establece el mismo.

De igual manera, la percepción de los miembros y el comportamiento que reflejan los resultados sobre los docentes y directivos nos indica que existe en la organización un desarrollo organizacional aceptable, bajo un ambiente generalmente armonioso.

Por otro lado, existe una buena comunicación y es tomada en cuenta la opinión de los representantes y estudiantes, lo cual es muy importante dentro del sistema, ya que le permite de acuerdo con el objetivo principal de la norma ISO 9001 medir el grado de satisfacción de los clientes y aumentarlo progresivamente.

Sin embargo existen algunos factores de ISO 9001 que pueden estar interviniendo en la calidad del desempeño del docente; un número significativo de docentes se siente limitado a ejercer su liderazgo. Están limitados a tomar decisiones y que las opiniones no sean tomadas en cuenta pueden repercutir sobre las actitudes de los docentes y de acuerdo como se ha venido reafirmando, según Herzberg puede determinar el éxito o fracaso hacia el trabajo, e influir significativamente en el ambiente laboral.

Un sistema para que sea de calidad debe operar y mantenerse de forma coordinada con un conjunto de elementos como: recursos, procedimientos y estrategias. Un sistema de gestión de calidad como el que se implementa en la U.E Niños en Acción efectivamente le brinda una estructura organizativa, los docentes lo señalan en los resultados; además cuenta con los recursos materiales necesarios para mantenerse bajo un sistema de calidad. Sin embargo, una porción de docentes manifiesta que algunas veces los recursos docentes son insuficientes y no se adaptan rápidamente a la norma, lo que estaría debilitando el sistema en la institución.

Ahora bien, la institución reconoce los logros de los docentes que se esfuerzan por hacer un trabajo cada vez mejor, así mismo manifiestan que la política de la calidad esta en concordancia con la realidad institucional, lo que nos indica que la institución opera hacia la búsqueda de una mejora continua que le permita alcanzar los objetivos de la organización.

En relación a la participación de los docentes en la organización, los resultados indican que un significativo porcentaje no es tomado en cuenta para las decisiones de la organización.

Lo que nos indican estos resultados en general es que este sistema de gestión de calidad ISO 9001 tiene una tendencia positiva sobre la cultura de la U.E Niños en Acción, ya que quedó en evidencia que los miembros de la organización pueden asumir y adaptarse a los cambios que esta norma genera. Sin embargo

para que un sistema sea realmente exitoso debe tomar en cuenta sus debilidades dentro de la organización, el liderazgo es un aspecto que debe ser tomado en cuenta para la mejora continua de la calidad en la institución así como la participación de los docentes para la toma de decisiones.

Se puede inferir que existen aspectos ajenos a la norma, que tienen que ver más con la preparación profesional del docente que no está formado para trabajar con los sistemas de gestión de calidad y su disposición para tolerar el cambio de manera constante, lo que puede ser motivo de las renunciaciones y despidos frecuentes de docentes en la institución.

Recomendaciones

Tomando en cuenta las conclusiones señaladas anteriormente surgen las siguientes recomendaciones:

1. Se hace necesario que los directivos realicen ajustes y lleguen acuerdos, que le permitan a los docentes participar en decisiones más importantes, a fin de favorecer la cultura de la organización y prolongar su bienestar.
2. Establecer una estructura flexible, que no incida en el trabajo con la norma ISO 9001 ni los objetivos de la institución, pero que le permitan a los docentes sentirse realmente más libres de tomar decisiones y que no limite su liderazgo.
3. Se recomienda mantener los recursos docentes suficientes para mantenerse bajo un sistema de calidad, que facilite a los docentes asumir sus responsabilidades y cumplir con las exigencias de ISO 9001, sin saturar su carga laboral.
4. Las conclusiones obtenidas en esta investigación, sugieren una perspectiva valiosa e interesante para seguir profundizando en la mejora continua de la calidad, en la que debe permanecer el sistema de gestión de la U.E Niños en Acción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aristizábal G, Cárdenas P, Buitrago V, Martín, G. (2009). Impacto de la Certificación ISO 9000:2000 en la Visión y Misión de una Institución Educativa de Educación Preescolar, Básica y Media Diversificada. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Javeriana. Bogotá. Extraído el 20 de Marzo de 2012 desde <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/educacion/tesis88.pdf>.

Bellorín, M y Rivas, F. (1992). Técnicas de Documentación e Investigación I. Caracas: Universidad Nacional Abierta.

Caudillo, J. (2010). Cultura de la Calidad en el Proceso Educativo. México: Trillas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999, Diciembre 30) Gaceta oficial N° 36860. Año 189 de la independencia. Año 140 de la federación.

Díaz F, Arceo B, Hernández G. (2002). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista. México: Mc Graw Hill.

Espinoza,P. (2011). Metodología Ecológica para el Desarrollo Organizacional. Venezuela: Editorial Petras&Sonsasesorías.

Evans, J y Lindsay, W. (2008). Administración y Control de la Calidad. México: CENGAGE.

Fontalvo, T y Vergara, J. (2010). La Gestión de la Calidad en los servicios ISO 9000:2008. España: Editorial Eumed.

Fuenmayor, M y Orellana, R. (2002). El Constructivismo en Educación. Barinas: Editorial Unellez.

Garzón, M. (2005). El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2007). Fundamentos de metodología de la investigación. España: Mc Graw Hill-Interamericana.

Lepey, M. (2003). Gestión y Calidad en Educación. México: Mc Graw Hill-Interamericana.

Letamendía, M. (2001). Empresas de Restauración Alimentaria. Un Sistema de Gestión Global. España: Ediciones Díaz de Santos.

Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2002, Octubre 07). Gaceta oficial N° 37543. Año 192 de la Independencia. Año 143 de la Federación.

López, S. (2006). Implantación de un Sistema de Calidad: Los Diferentes Sistemas de Calidad existente en la Organización. España: Editorial Ideaspropias.

Manes, J. (2008). Gestión Estratégica para Instituciones Educativas. Buenos Aires: Granica.

Marín, A. (2007). Propuesta de un Sistema de Evaluación de la Calidad Educativa para la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia.

Martínez, A. (2004). De la Escuela Expansiva a la Escuela Competitiva: Dos modos de modernización en América Latina. España. Editorial Anthropos.

Nosnik, A. (2005). Culturas Organizacionales: origen, consolidación y desarrollo. España. Editora: Cristina Seco.

Parella, S y Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fedupel.

Requeijo, D. (2008). Administración y Gerencia. Caracas: Editorial Biosfera.

Robbins, S y Coulter, M. (2005). Administración. México: Pearson Educación.

Tobón, S. (2010). Formación Integral y Competencias: Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. Bogotá: Ediciones ECOE.

ANEXOS

[ANEXO A]



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como propósito fundamental, obtener información objetiva y confiable acerca del Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en la cultura organizacional de la U.E Niños en Acción.

Su opinión es relevante para la presente investigación, su criterio será confidencial. A continuación se le presenta un conjunto de ítems que deberán ser respondidas de acuerdo a la siguiente escala valorativa: SIEMPRE, CASI SIEMPRE, INDIFERENTE, ALGUNAS VECES, NUNCA.

Instrucciones:

- Lee cuidadosamente cada pregunta antes de dar su respuesta.
- Marque con una "X" la alternativa que considere correcta.
- Si presenta alguna duda, pregunte al encuestador.

Gracias por su
Colaboración.

N°	Pregunta	Siempre	Casi Siempre	Indiferente	Algunas Veces	Nunca
1	Usted como docente considera que: Pone en práctica normas de comportamiento que apuntan a tolerar y respetar al otro.					
2	Trabajar con ISO 9001 limita el tiempo de su trabajo.					
3	Trabajar con ISO 9001 permite el logro de actividades planificadas.					
4	Practica las normas y acuerdos establecidos en el Manual de Convivencia.					
5	Cumple con todas las responsabilidades e instrucciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad.					
6	La institución genera un espacio permanente de reflexión y construcción de acuerdos para la convivencia.					
7	Trabajar con ISO 9001 propicia un ambiente armonioso y de respeto.					
8	En la institución, existe una comunicación basada en la tolerancia para el entendimiento.					
9	Mantiene buenas relaciones con el personal de la institución.					
10	Se comunica la importancia de satisfacer a los estudiantes y representantes.					
11	Se analizan y toman en cuenta los resultados de satisfacción de los representantes y sus quejas.					
12	ISO 9001 le permite ejercer su liderazgo en la institución					
13	Participa en planes de entrenamiento sobre ISO.					

N°	Pregunta. Usted como docente considera que:	Siempre	Casi Siempre	Indiferente	Algunas Veces	Nunca
14	ISO 9001 ofrece una mejor estructura organizativa a la institución.					
15	Cuenta la institución con los recursos materiales necesarios para mantenerse bajo un sistema de calidad.					
16	Cuenta la institución con los recursos humanos necesarios para mantenerse bajo un sistema de calidad.					
17	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de las personas y equipos que se esfuerzan en mejorar.					
18	La política de la calidad es coherente con la realidad de la institución.					
19	Es tomada en cuenta su participación para la toma de decisiones.					
20	Es libre de tomar decisiones, disciplinarias y/o académicas, autónomas, de conformidad con el perfil del puesto de trabajo.					

[ANEXO B-1]



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**FORMATO PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL
INSTRUMENTO DISEÑADO**

Nombre del Evaluador: _____

Especialidad: _____

Grado Académico: _____

Fecha: _____

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA
CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN**

Licda. Mariana Yassir

C. I: 18.469.587

FORMATO PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DISEÑADO

INSTRUCCIONES

- 1.** Por favor identifique con precisión, en el formato los indicadores.
- 2.** Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionados con cada indicador.
- 3.** Utilice el formato para indicar su acuerdo o su desacuerdo con cada enunciado, marcando una (x) en el espacio correspondiente según la siguiente escala:

- | | |
|-------------------------------|--------|
| a) Dejar | () |
| b) Modificar | () |
| c) Eliminar | () |
| d) Incluir otros ítems | () |

- 4** Si desea alguna sugerencia para enriquecer el instrumento utilice el espacio correspondiente a observaciones ubicadas al margen derecho.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ESCALA					
Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Incluir	Observación
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

OBSERVACIÓN: _____

FECHA

FIRMA DEL EVALUADOR

[ANEXO B-2]



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**FORMATO PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL
INSTRUMENTO DISEÑADO**

Nombre del Evaluador: _____

Especialidad: _____

Grado Académico: _____

Fecha: _____

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA
CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN**

Licda. Mariana Yassir

C. I: 18.469.587

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ESCALA					
Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Incluir	Observación
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

OBSERVACIÓN: _____

FECHA

FIRMA DEL EVALUADOR

[ANEXO B-3]



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**FORMATO PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL
INSTRUMENTO DISEÑADO**

Nombre del Evaluador: _____

Especialidad: _____

Grado Académico: _____

Fecha: _____

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA
CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA U.E NIÑOS EN ACCIÓN**

Licda. Mariana Yassir

C. I: 18.469.587

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ESCALA					
Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Incluir	Observación
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

OBSERVACIÓN: _____

FECHA

FIRMA DEL EVALUADOR