



Análisis y Mejoramiento del Proceso de Capacitación de Actores del Sector Educativo, por Medio de los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, en la Empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa.

Fortalecimiento empresarial

Erika Paola Reyes Camargo.

CC 1098818561

Jaime Andrés Caballero Sanabria

CC 1102375677

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERÍAS
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
BUCARAMANGA, 2021**



Análisis y Mejoramiento del Proceso de Capacitación de Actores del Sector Educativo, por Medio de los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, en la Empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa.

Fortalecimiento empresarial

Erika Paola Reyes Camargo.

CC 1098818561

Jaime Andrés Caballero Sanabria

CC 1102375677

Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogos en producción industrial

DIRECTOR

José Alonso Caballero Márquez

Grupo de investigación –SOLYDO

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES E INGENIERÍAS
TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
BUCARAMANGA, 2021 UNIDADES

Nota de Aceptación

Aprobado

Mayra Alejandra Jimenez C.

Firma del Evaluador



Firma del Director

Dedicatoria

A nuestros padres, Yadira Camargo, Sandra Sanabria, Pedro reyes y Félix caballero, por todos los consejos, enseñanzas y sacrificios.

Agradecemos a nuestros docentes a cargo de la Tecnología en Producción Industrial por su dedicación, enseñanza y por su excelencia como mentores a lo largo de esta etapa de formación.

Docente José Caballero mil gracias por su paciencia y la dedicación prestada para con nosotros, sin su ayuda y sus consejos este logro no sería posible.

Agradecimientos

Agradecimientos al docente José Caballero, por brindarnos su apoyo para la realización del proyecto y los aportes en la elaboración, a la empresa ONCE, por permitirnos realizar el proyecto junto a ellos, por la participación en la recolección de datos y brindarnos la información necesaria y a nuestros maestros que nos acompañaron durante nuestra etapa de formación.

A las Unidades Tecnológicas de Santander, gracias por brindarnos la oportunidad de ser parte de esta importante institución educativa.

Agradecemos especialmente a nuestra familia por el apoyo y el amor brindado.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>12</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>13</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>14</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
<u>2. MARCO REFERENCIAL.....</u>	<u>17</u>
2.1. MARCO TEÓRICO	17
2.1.1. NORMA ISO 9001:2015.....	17
2.1.2. BENEFICIOS DE LA ISO 9001:2015	17
2.1.3. APLICACIÓN NORMA ISO 9001:2015 INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	18
2.1.4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:	19
2.1.5. INTEGRACIÓN DE LAS TIC EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.2.1. NTC ISO 9001:2015.....	20

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
 MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

2.2.2.	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD “SGC”	20
2.2.3.	ANÁLISIS FODA.....	21
2.2.4.	ASESORÍA ACADÉMICA.....	22
2.3.	MARCO DE ANTECEDENTES	22
2.3.1.	ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL COLEGIO MENNO LA MESA.....	22
2.3.2.	NORMA ISO Y SU APLICACIÓN EN CENTROS EDUCATIVOS.....	23
2.4.	MARCO LEGAL.....	24
3.	<u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	26
3.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	26
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.3.	POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	27
3.4.	MUESTRA	27
3.5.	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	27
4.	<u>DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</u>	29
4.1.	ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN	29
4.1.1.	RESUMEN DE PROYECTOS EJECUTADOS ENTRE EL 2017- 2021.....	29
4.1.2.	DIAGRAMA DE PARETO	35
4.1.3.	DIAGRAMA DE GANTT	36
4.1.4.	DIAGRAMA DEL PROCESO.....	38

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
 MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

4.1.4.2	ESTRUCTURACIÓN.....	39
4.1.5.	EJECUCIÓN.....	40
4.1.6.	EVALUACIÓN.....	40
4.2.	LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015.....	40
4.2.1.	DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015.....	40
4.2.2.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	41
4.2.3.	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	41
4.3.	PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN	49
4.3.1.	DESARROLLO.....	50
5.	<u>RESULTADOS.....</u>	51
5.1.	ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN	51
5.1.1.	CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	51
5.1.2.	SERVICIOS Y PRODUCTOS	52
5.1.3.	PRÁCTICAS.....	53
5.1.4.	ALIADOS	53
5.1.5.	LOGROS	54
5.1.6.	PROPUESTAS A DESARROLLAR	54
5.2.	LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA ISO 9001:2015.....	55
5.2.1.	MATRIZ DOFA.....	56

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

5.2.2.	IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS	59
5.3.	PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN	60
5.3.1.	RESULTADOS ESPERADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	60
6.	<u>CONCLUSIONES.....</u>	65
7.	<u>RECOMENDACIONES</u>	67
8.	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	69

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. <i>Gestión de calidad</i>	18
Figura 2. <i>Diagrama de Pareto</i>	36
Figura 3. <i>Diagrama Gantt</i>	37
Figura 4. <i>Diagrama Gantt 2</i>	37
Figura 5. <i>Diagrama del proceso</i>	38
Figura 6. <i>Presentación ONCE</i>	45
Figura 7. <i>Plan de mejoramiento</i>	49
Figura 8. <i>Aliados</i>	54
Figura 9. <i>Educación inclusiva</i>	61
Figura 10. <i>Observatorio Nacional de la Calidad Educativa</i>	64

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Marco legal</i>	24
Tabla 2. <i>Resumen de proyectos ejecutados entre el 2017- 2021</i>	29
Tabla 5. <i>Matriz DOFA</i>	56

Resumen Ejecutivo

La empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, es una empresa que inicia su labor en el año 2015 con el fin de brindar un acompañamiento enfocado en la mejora del sector educativo, se ha generado la necesidad de crear un análisis y mejoramiento del proceso de capacitación de actores del sector educativo, con el objetivo de eliminar falencias en su sistema de gestión de procesos de la empresa ONCE, que genera desagrado en los clientes y por lo tanto, pérdida de ventaja comparativa con relación a los demás competidores del sector. El diagnóstico realizado de la situación actual de la empresa ONCE, demostró la falta de control a través de indicadores que son los causantes de los errores de especificación, falta de normalización de procedimientos de trabajo y la mala gestión de procesos, se decidió la propuesta de mejora a realizar sea el desarrollo de la gestión de procesos con apoyo de la orientación que brinda la Norma ISO 9001:2015, que tiene como objetivo mejorar el desempeño a través de un ordenamiento, diseño, documentación y mejora continua de la efectividad y eficiencia del proceso de la empresa ONCE, para tratar de satisfacer las necesidades de los clientes. El proyecto finalizó con la verificación de las acciones propuestas a implementar contrastándolas con las causas reales de los problemas, por lo tanto, aportará positivamente al logro de objetivos, tomando medidas para que se mantengan y permanezcan en el tiempo.

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad, mejora continua, normalización de procedimientos, análisis.

Introducción

En la actualidad el crecimiento del sector de educación en Colombia es evidente, es por esto que las empresas afrontan la dificultad y el reto que representa la competencia, debido a que existe un continuo incremento de competidores en este sector. ONCE, el observatorio nacional de calidad de la educación es una empresa del sector educativo, dedicada a desarrollar procesos de consultoría educativa a nivel nacional a todo tipo de entidades que brindan servicios de educación, el campo de acción va enfocado a la mejora continua del sector de la educación brindando asesorías a pequeñas medianas y grandes entidades llegando a desarrollarse en secretarías de educación, gobernaciones, alcaldías, instituciones educativas de nivel superior, básica y media. Actualmente en la empresa ONCE, a partir de inspecciones visuales y análisis preliminar de sus procesos, se evidencia la falta de estandarización, documentación y caracterización de las diferentes actividades que allí se llevan a cabo. Por otra parte, la ausencia de indicadores, manuales, lineamientos generales y metas claras, pueden desencadenar altos niveles de incertidumbre y desperdicio de recursos. Desde estas pruebas y observaciones, se concluye que las operaciones y procesos en la empresa ONCE, el observatorio nacional de calidad de la educación. no llevan por un óptimo camino el andar de la organización y esto ha provocado que en los últimos años la organización presente pérdidas monetarias considerables en los proyectos llevados a cabo y descontento en los clientes, La anterior situación, ha hecho que se generen ciertas prácticas que, en el mediano y largo plazo, pueden terminar en efectos negativos sobre la empresa. Es necesario controlar y diseñar sus procesos adecuadamente, Para alcanzar la mejora de gestión de la organización y borrar la causa de los inconvenientes mencionados, es por esto que se desarrolló la propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos con apoyo de la orientación que brinda la Norma ISO 9001:2015.

1. Descripción del Trabajo de Investigación

1.1. Planteamiento del Problema

La estandarización tiene como objetivo secuenciar los contenidos que deben desarrollarse en diferentes espacios o disciplinas. Esta, cuenta con la versatilidad suficiente para implementarse en procesos asociados, tanto en productos como en servicios. A pesar de su importancia, algunas empresas no cuentan con la misma, lo cual ha generado ciertos inconvenientes en el desarrollo de sus actividades. Tal es el caso de la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa la cual, a partir de inspecciones visuales y análisis preliminar de sus procesos, se evidencia la falta de estandarización, documentación y caracterización de las diferentes actividades que allí se llevan a cabo.

La ausencia de indicadores, manuales, lineamientos generales y metas claras, pueden desencadenar altos niveles de incertidumbre y desperdicio de recursos, los cuales hacen que sea más costoso su funcionamiento, impactando negativamente, y la situación en la atención brindada a los clientes, tanto internos como externos.

La anterior situación, ha hecho que se generen ciertas prácticas que, en el mediano y largo plazo, pueden terminar en efectos negativos sobre la organización. La falta de registro del conocimiento, la inexistencia de procesos de capacitación y acompañamiento a nuevos colaboradores, pueden intensificar la problemática al combinarse con la alta rotación del personal. (GARCIA, 2016, pág. 136)

¿Cuáles estrategias son las más adecuadas, desde la perspectiva de la gestión de la calidad, para el mejoramiento del proceso de estandarización en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa?

1.2. Justificación

La estandarización y mejoramiento de procesos es un componente fundamental para el correcto funcionamiento en las organizaciones, así como en su relación con sus clientes. Dichos elementos, pueden ser abordados desde dos enfoques: la estabilidad y la mejora de los procesos. (TORO, 2015)

El primer elemento, hace referencia a la identificación, gestión y minimización de la variabilidad, con el fin de garantizar un correcto funcionamiento, ya sea para productos o servicios, teniendo en cuenta la diferencia en su grado de complejidad. Respecto al segundo elemento, tomando como insumo la estabilidad, esta permitiría el mejoramiento, además de velar con el desarrollo de un ciclo de mejora continua que garantice su frecuencia. Lo anterior, cuenta con una gran relevancia, al punto de reflejarse en normas internacionales como la ISO 9000 la cual, cuenta con una amplia guía a manera de marco de referencia, para el mejoramiento y estandarización de procesos, con fines de garantizar una alta calidad en los mismos. (GARCIA, 2016, pág. 16)

Así mismo, los resultados de dicho proceso se podrán ver reflejados en una disminución en las reprocesamientos, desperdicio de recursos, aumento en la satisfacción de los clientes, mejoramiento en términos de indicadores y productividad, entre otros, los cuales, son fundamentales para las organizaciones, ante un ambiente de alta competencia y creciente complejidad el cual, exige cada vez más. Si bien, el esfuerzo para llegar a estos resultados es alto, permite a las empresas lograr un desarrollo significativo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Formular un plan de mejoramiento para el proceso de capacitación de actores del sector educativo, a partir de los lineamientos contenidos en la norma ISO 9000:2015, para la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el estado actual del proceso de capacitación de actores del sector educativo en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa a partir de su revisión documental y diagrama DAP, para la identificación de oportunidades de mejora.

Analizar los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, con el fin de contrastar sus parámetros con las oportunidades de mejora identificadas en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, estableciendo así sus principales hallazgos.

Estructurar un plan de mejoramiento para el proceso de capacitación de actores del sector educativo en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, tomando como referencia los hallazgos establecidos, para su posterior implementación.

2. Marco Referencial

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Norma ISO 9001:2015

La ISO 9001:2015 es una norma que define los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad. Es fundamental para cualquier organización, sea para mejorar los procesos internos o para saciar la demanda de un mercado cada vez más competitivo.

La ISO 9001 es adecuada para organizaciones de todo tipo, tamaños y sectores. Justamente, esta flexibilidad fue una de las principales mejoras implementadas en la actual versión de 2015. Esto significa que, incluso sin un equipo dedicado a la calidad, las pequeñas empresas también pueden aprovechar los beneficios de la norma. (s.f., 2020)

2.1.2. Beneficios de la ISO 9001:2015

La ISO 9001 ayudará a su organización en los siguientes aspectos:

- Identificar claramente sus objetivos
- Visualizar nuevas oportunidades de negocios
- Detectar y tratar los riesgos en su organización
- Definir quiénes son todos los implicados por su trabajo
- Comprender lo que los implicados esperan de su empresa
- Evaluar críticamente el contexto general de su organización
- Cumplir los requisitos legales estatutarios y reglamentarios necesarios.

(s.f., 2020)

Figura 1. Gestión de calidad



2.1.3. Aplicación Norma ISO 9001:2015 instituciones Educativas

Con el fin de darle respuesta a los interrogantes de esta investigación se estudió la normativa vigente en la Norma ISO 9001:2015 y se tomó como referentes los lineamientos de calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia que otorga unas pautas a tener en cuenta con el ánimo de dar cumplimiento a la normativa actual para el desarrollo de actividades con instituciones educativas (Fontalvo, 2018).

2.1.4. Diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad:

A continuación, se presentan un conjunto de actividades asociadas con la implementación y el diseño de un sistema de gestión de la Calidad para un programa académico de educación superior.

- Estudio de contexto de la empresa
- Expectativas y necesidades de las partes interesadas.
- Direccionamiento estratégico y legal de la institucional.
- Estado presente del sistema de gestión de calidad a nivel institucional.
- Liderazgo
- Planificación

Con el ánimo del desarrollo y siguiente aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad con la faculta de su desarrollo en el sector educativo se expone los anteriores lineamientos a seguir y cumplir, buscando su correcto desarrollo y cumpliendo con los requisitos propuestos por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia.

2.1.5. Integración de las TIC en instituciones Educativas

De acuerdo con Cabero-Almenara,1998 citado (Amaya, 2017) Las TIC son la nueva tecnología que giran alrededor de tres medios básicos: las telecomunicaciones, la microelectrónica y la informática.

El modelo educativo tradicional se ha venido desplazando tras la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas permitiendo que el estudiante no solo se enfoque en memorizar textos, si no que llegue a cuestionar él porque del objeto y a si crear un pensamiento más racional.

La implementación de las TIC como herramienta educativa facilita al educador como el alumno un aprendizaje autónomo, su correcta aplicación permite a las

instituciones educativas una educación a distancia y de calidad cubriendo la necesidad de conocimiento sin implicar la presencialidad y lo que ella conlleva.

2.2. Marco Conceptual

A continuación, se relacionan los conceptos influyentes en el desarrollo del proyecto con el propósito dar una mejor comprensión de los términos utilizados.

2.2.1. NTC ISO 9001:2015

La acogida de un sistema de gestión de la calidad es una elección estratégica para proveer una base sólida para las iniciativas de desarrollo sustentable y una organización que le puede contribuir a mejorar su desempeño global.

Las ventajas potenciales para una organización de llevar a cabo un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) La capacidad para dar regularmente productos y servicios que cubran los reglamentarios aplicables, los legales y requisitos del cliente.
- b) Facilitar la posibilidad de incrementar la satisfacción del cliente.
- c) Abordar los peligros y oportunidades similares con su entorno y objetivos.
- d) La función de enseñar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (Lemus, SF)

2.2.2. Sistema de gestión de Calidad “SGC”

Un sistema de Gestión de la Calidad es una manera de laborar, por medio de la cual una organización garantiza la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo que planifica, conserva y optimiza constantemente el funcionamiento de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y efectividad que le posibilita conseguir ventajas competitivas (Yañez.Carlos, 2008).

En la actualidad existen cerca de 640.000 empresas en el mundo que gestionan y administran sus procesos mediante un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y cuentan con la certificación ISO 9001 “la certificación es totalmente voluntaria, pero puede trabajar con un SGC”. Muchas empresas solo oyen hablar de los SGC cuando el cliente lo requiere, evadiendo la importancia que este conlleva para la empresa y para su posterior desarrollo. (Yañez.Carlos, 2008)

2.2.3. Análisis FODA

Es una de las herramientas de planeación estratégica que nos brinda un análisis sobre la gestión realizada en una organización, enfocada en recopilar información sobre las fortalezas y debilidades y presentar un sistema de gestión que llegue a la mejora de la organización. FODA o DOFA hace alusión a fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (Ruth, 2015).

La herramienta FODA puede dar perspectivas útiles en cualquier fase de un esfuerzo, puede utilizarse para:

- Explorar las maneras de nuevas iniciativas o resoluciones a los inconvenientes
- Tomar elecciones sobre el mejor camino para su idea, las identificaciones de sus oportunidades para el triunfo dentro de amenazas tienen la posibilidad de poner en claro direcciones y posibilidades.
- Decidir donde el cambio es viable. Si usted está en un punto de alianza o de inflexión, un inventario de sus fortalezas y debilidades tienen la posibilidad de revelar las prioridades, así como las maneras.

- Ajustar y determinar los planes de medio término. Una totalmente nueva posibilidad podría abrir vías más amplias, en lo que una nueva amenaza podría cerrar un camino que una vez existió.

La matriz FODA representa un plan de marketing sustancial para el triunfo de cualquier plan, independientemente de si la finalidad es incremento o postura de mercado sustentable. (Ruth, 2015)

2.2.4. Asesoría Académica

La asesoría académica pertenece a los sistemas de atención educativa que brindan las instituciones de educación superior, en la cual un especialista en el sector sigue y apoya pedagógicamente a los alumnos de forma sistemática; estructurando los programas académicos, los metas, la organización por unidades, las técnicas de educación, los mecanismos de monitoreo y de control de aprendizaje, destinados a que los estudiantes tengan un mayor triunfo escolar. (Meraz-Ríos, 2013)

La asesorías pueden ser realizadas por docentes de la misma entidad educativa o por personal desvinculado que preste servicios de acompañamiento, los cuales deben tener un alto compromiso social pues además de aportar al acompañamiento de estudiantes en edad escolar también se desempeñan en ambientes universitarios donde se forman los futuros profesional que van a servir a la sociedad (Meraz-Ríos, 2013).

2.3. Marco de Antecedentes

2.3.1. Estandarización de procesos en el colegio MENNO LA MESA

A través de la estandarización del proceso del colegio MENO LA MESA, se ha desarrollado un sistema de gestión de la calidad que puede optimizar el proceso

educativo que se aplica en el mismo. La estandarización permite que la escuela MENO LA MESA brinde una educación de calidad basada en una amplia gama de sistemas de enseñanza y trayectorias que son ampliamente aplicables a otras instituciones educativas. (Garcia, 2016)

A través de los siguientes items se tomara como referencia la importancia de la correcta aplicación del sistema de gestión de la calidad con foco en la norma ISO 9001: 2015. La correcta aplicación del SIG en instituciones educativas permite el desarrollo y aplicación de nuevos métodos y el proceso de mejora y optimización de la misma manera

2.3.2. Norma ISO y su aplicación en centros educativos

Por medio de los Sistemas de Gestión de Calidad y su previa aplicación se llega a la optimización de los procesos en la Universidad Nacional de Salta "Bolivia"; se realiza la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con el apoyo de las Herramientas Informáticas de Apoyo al SGC buscando la incorporación de una plataforma integrada basada en web que sirva de soporte de consulta para cualquier implementación de calidad y en especial a centros de capacitación.

La integración de las herramientas informáticas desarrolla Sistemas de calidad más completos, sólidos y con fácil acceso a las fuentes de información y abierto al público para replicar sus conocimientos en otras instituciones educativas o empresas en general.

2.4. Marco Legal

En la siguiente tabla se mencionan las normas que guardan relación con la ejecución del plan de negocios y también con las asesorías académicas en el contexto educativo COLOMBIANO.

Tabla 1.

Marco legal

Norma	Descripción
Ley 115 de 1994	Por la cual se expide la ley general de educación. Art 43 habla sobre la educación informal “Se considera educación informal todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios de comunicación masiva, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados”.
Constitución Política de Colombia	Artículo 333 habla sobre de “las disposiciones generales del régimen económico y de la hacienda pública”, el cual trata de los fundamentos a los cuales se tienen que acoger las empresas en Colombia para su funcionamiento y puesta en marcha. Artículo 339, Capítulo 2 “de los planes de Desarrollo” el cual para el registro empresarial se debe acoger teniendo en cuenta los aspectos y normatividades de la administración vigente.
Ley 30 de 1992	pretende que la educación superior se ponga a tono con la apertura económica. Se encamina a que las universidades aporten al desarrollo de nuevas tecnologías. De esta manera tanto el sector privado como el estatal podrán competir con mayor iniciativa en el mercado mundial.
Ley 30 de 1992 Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1324 de Julio 13 de 2009	El estado tiene como función la vigilancia del desempeño de la educación en Colombia y para ello mediante esta ley indica los mecanismos tales como las pruebas saber, el ICFES, del cual esta denominado como una empresa estatal de carácter social del sector de la educación nacional, los cuales determinan cual es el nivel educativo de Colombia y dependiendo de dichos resultados tomar las respectivas medidas en pro de la mejora continua.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

Nota. Elaboración propia

3. Diseño de la Investigación

3.1. Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación del proyecto es formular un plan de mejoramiento para el proceso de capacitación de actores del sector educativo, a partir de los lineamientos contenidos en la norma ISO 9000:2015, para la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, es cuantitativo y cualitativo por que se propuso una pregunta de investigación delineada y específica, en la cual se realiza una revisión a la literatura asociada y de acuerdo con los resultados derivan los objetivos y la pregunta de investigación sobre la construcción del marco teórico.

Se recopilo datos no estandarizados ni completamente predeterminados (Patton, 1990) define los datos cualitativos como, eventos, conductas observadas, personas, interacciones, manifestaciones y descripciones detalladas de situaciones.

Se utilizarán técnicas para recolectar datos, como las entrevistas cerradas y la observación no estructurada. (Roberto Hernandez Sampieri, 2010). Este proyecto nos muestra datos que permiten justificar el valor de crear y estandarizar procesos de capacitación en el sector educativo para la mejora de la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa.

3.2. Tipo De Investigación

El tipo de análisis del presente proyecto es mixto, Involucra un método de investigación que consiste en una investigación cuantitativa como cualitativa que observa y describe la conducta del proceso y aplicativo para ofrecer una solución al caso, ya que se obtiene toda la información importante determinando el estado actual del proceso de capacitación de actores del sector educativo en la empresa

ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa a partir de su revisión documental y diagrama de flujo, para la identificación de oportunidades de mejora.

3.3. Población Objeto de Estudio

El proyecto se realizará en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa ubicada en Colombia, Bogotá Cl. 26b #4a- 45 con todo el personal de la empresa, la cual está conformada por una organización en la cual está el Director Ejecutivo CEO, Director Académico, Asistente Académica, Consultor en Innovación Educativa, Consultora Líder, Educación inclusiva para la Diversidad y la Paz, Directivos incluyentes, Fortalecimiento Familiar para la Educación Inclusiva, Tecnologías DUA y accesibilidad web, Accesibilidad en infraestructura y servicios, Comunidad sorda y LSC, Capacidades y/o Talentos Excepcionales, Educación para la Inclusión Laboral y Transiciones Armónicas, Neuroarquitectura y Educación Superior Inclusiva.

3.4. Muestra

La muestra se realizó a partir de la técnica no probabilística denominado muestreo de conveniencia (Benassini, 2009).

Los criterios de selección usados para tomar la muestra fue el diagrama de Pareto de referencias de mayor demanda de proyectos aplicados por la organización entre el 2017 y 2021.

3.5. Instrumentos para la Recolección de Datos

En materia de recolección de datos, se utilizó la entrevista semiestructurada, debido a que se procesará la información de todos los proyectos relacionados, debido a que nos ayuda a determinar con mayor acierto la información adecuada y

a través de estas entrevistas se pueden recopilar datos cualitativos fiables. Para identificar las oportunidades de mejora se implementaron las siguientes preguntas, ¿En qué proyectos se ha desempeñado la organización?, ¿Cuáles son las malas experiencias personales con otras entidades?, ¿Cuántos años de experiencia tiene en el ámbito de consultoría?, ¿Qué considera que es importante al momento de localizar un problema?

Las actividades que se llevan a cabo en el proceso de construcción de un plan de mejoramiento para el proceso de capacitación de actores del sector educativo en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, tomando como referencia los hallazgos establecidos, para su posterior implementación.

4. Desarrollo del Trabajo de Grado

4.1. Estado Actual del Proceso de Capacitación

Diagnosticar el estado actual del proceso de capacitación de actores del sector educativo en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa a partir de su revisión documental y diagrama de flujo, para la identificación de oportunidades de mejora.

4.1.1. Resumen de proyectos ejecutados entre el 2017- 2021

Tabla 2.

Resumen de proyectos ejecutados entre el 2017- 2021

Proyecto	Descripción (breve)	Aliado o financiador	Público objetivo	Total, de beneficiarios directivos
Proyecto de formación Buena Enseñanza en Colombia"	Material Proyecto FAPA Hernando Bayona. Aplicación de Pruebas estandarizadas tipo SABER a estudiantes de grados 3,4 y 5 de las instituciones educativas participantes del proyecto la Buena Enseñanza en Colombia.	Universidad de los Andes	Estudiantes de 34 Instituciones Educativas en la Ciudad de Bogotá	5100
Proyecto de formación Buena Enseñanza en Colombia"	Levantamiento y digitalización de Información. Proyecto FAPA Hernando Bayona. Aplicación de Pruebas estandarizadas tipo SABER a estudiantes de grados 3,4 y 5 de las instituciones educativas participantes del proyecto la Buena Enseñanza en Colombia.	Universidad de los Andes	Estudiantes de 34 Instituciones Educativas en la Ciudad de Bogotá	5100

Proceso de Formación para las Pruebas SABER 11 en Institución Educativa Miguel Ángel de Asturias.	Suministro de material educativo y preparación con estudiantes y docentes del grado 11 para mejorar el desempeño de las pruebas SABER 11. Brindar al estudiante herramientas que le permitan un desarrollo integral a través del desarrollo de talleres de vocación profesional y de proyecto de vida, con el fin de construir seres integrales desde la institución.	Colegio Miguel Ángel Asturias	Estudiantes grado 11	100
Preparación Pruebas SABER 11, Institución Educativa Liceo Latinoamericano del Sur	Suministro de material educativo y preparación con estudiantes y docentes del grado 11 para mejorar el desempeño de las pruebas SABER 11. Brindar al estudiante herramientas que le permitan un desarrollo integral a través del desarrollo de talleres de vocación profesional y de proyecto de vida, con el fin de construir seres integrales desde la institución.	Liceo Latinoamerica no del Sur	Estudiantes grado 11	60
Preparación Pruebas SABER 11, Grupo Educativo Bacatá	Orientación académica para los estudiantes de grado 11 de la Institución Educativa: Grupo Educativo Bacatá LTDA	Grupo Educativo Bacatá	Estudiantes 11	80
Preparación Pruebas SABER 11, institución Educativa Departamental Monseñor Alberto Reyes Fonseca - Municipio Guayabetal Cundinamarca	Prestación de Servicios para la realización de talleres de nivelación para los alumnos de grado undécimo de la institución educativa Departamental Monseñor Alberto Reyes Fonseca del Municipio de Guayabetal Cundinamarca	Municipio Guayabetal Cundinamarca	Estudiantes 11	35

Foros Educativos municipales y departamental 2017. "Educación para la Paz: escuelas, comunidades y territorios"	Realizar los Foros Educativos a nivel municipal y departamental, con la participación de directivos docentes y docentes de los municipios no certificados del departamento de Risaralda.	Secretaria de Educación Departamental de Risaralda	Directivos docentes y docentes de los municipios no certificados del departamento de Risaralda.	960
Proyecto Rectores Lideres Transformadores - Universidad de los Andes Bogotá	Realizar la aplicación de la encuesta de ambiente escolar en los grupos año 1 y año 2 en la ciudad de Bogotá y la encuesta 360 en el grupo año 2 en las instituciones educativas, en el marco del programa rectores lideres transformadores, en el marco del convenio suscrito con la Universidad de los Andes	Fundación Empresarios por la Educación - Universidad de los Andes	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	2040
Programa de Formación en Buenas prácticas de la enseñanza de Catedra de Paz y Competencias Ciudadanas "Ser Maestro de Paz"	Desarrollar un proceso de formación en competencias ciudadanas y Catedra Para la Paz, en los establecimientos educativos de los municipios no certificados del Departamento en un Seminario Bi Modal (Presencial - Virtual)	Secretaria de Educación Departamental de Risaralda	Directivos docentes y docentes de los municipios no certificados del departamento de Risaralda.	180
Foros Educativos municipales y departamental 2018. "Educación Rural"	Realizar los Foros Educativos a nivel municipal y departamental, con la participación de directivos docentes y docentes de los municipios no certificados del departamento de Risaralda.	Secretaria de Educación Departamental de Risaralda	Directivos docentes y docentes de los municipios no certificados del departamento de Risaralda.	700

Proyecto Rectores Lideres Transformadore s. Envigado	Realizar la aplicación de la encuesta de ambiente escolar 360°, en 16 instituciones educativas de Envigado, en el marco del programa rectores líderes transformadores.	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	1146
Proyecto Rectores Lideres Transformadore s Pereira	Realizar la aplicación de la encuesta de ambiente escolar 360°, en 16 instituciones educativas de Pereira, en el marco del programa rectores líderes transformadores.	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	1371
Proyectos de escuelas de formación en la localidad de Rafael Uribe Uribe	Prestación de servicios en proyectos de educación digital como operadores de estrategias y soluciones en programas de educación virtual	Corporación DIGERATI	Jóvenes y adultos de la Localidad Rafael Uribe Uribe de Bogotá	4580
Proyecto Rectores Lideres Transformadore s. Universidad de los Andes- Bogotá	Realizar la aplicación de la encuesta de ambiente escolar en los grupos año 1 y año 2 en la ciudad de Bogotá y la encuesta 360 en el grupo año 2 en las instituciones educativas, en el marco del programa rectores líderes transformadores, en el marco del convenio suscrito con la Fundación Empresarios por la Educación	Universidad de los Andes	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	1146

Programa Rectores Lideres Transformadore s -Bogotá	Realizar la aplicación de la encuesta presencial de ambiente escolar y encuesta 360° en 65 instituciones educativas de Bogotá, en el marco del programa rectores lideres transformadores	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	5277
programa Rectores Lideres Transformadore s - Bogotá	realizar la aplicación de la encuesta 360° en 5 establecimientos educativos, y la encuesta presencial de ambiente escolar a 5 establecimientos educativos que le indique la Fundación, en el marco del programa rectores lideres transformadores, según cotización presentada que forma parte integral del presente contrato	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	90
programa Rectores Lideres Transformadore s - Bogotá	Realizar la aplicación de la encuesta presencial de ambiente escolar y encuesta 360° en el grupo de formación año 1 (presencial), en instituciones educativas del municipio de Sabaneta, en el marco del programa rectores lideres transformadores	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	195
Suministro de material educativo a las instituciones educativas del Departamento de Risaralda	Dotar a los establecimientos educativos oficiales de los doce municipios no certificados del Departamento de Risaralda de material bibliográfico para el fortalecimiento de competencias básicas de los estudiantes del nivel de educación media	Secretaria de Educación Departamental de Risaralda	Establecimientos educativos	178
Proyecto Rectores Lideres	Realizar la aplicación de la encuesta de ambiente escolar 360°, en 51 instituciones	Fundación Empresarios	Docentes, Directivos Docentes,	4089

Transformadore s. Cali	educativas de Cali, en el marco del programa rectores líderes transformadores.	por la Educación	Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	
Proyecto Rectores Líderes Transformadore s. Cúcuta	Realizar la aplicación de la encuesta de ambiente escolar 360° en el grupo año 2 (presencial) en 5 instituciones educativas del Departamento de Norte de Santander y 10 del Municipio de Cúcuta, en el marco del programa rectores líderes transformadores.	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	1215
Programa de Formación en Buenas prácticas de la enseñanza de Catedra de Paz y Competencias Ciudadanas "Ser Maestro de Paz"	Desarrollar un proceso de formación en competencias ciudadanas y Catedra Para la Paz, en los establecimientos educativos de los municipios no certificados del Departamento en un Seminario Bi Modal (Presencial - Virtual)	Secretaria de Educación Departamental de Risaralda	Directivos docentes y docentes de los municipios no certificados del departamento de Risaralda.	240
Foros Educativos municipales y departamental 2018. "El Bicentenario"	Realizar los Foros Educativos a nivel municipal y departamental, con la participación de directivos docentes y docentes de los municipios no certificados del departamento de Risaralda.	Secretaria de Educación Departamental de Risaralda	Directivos docentes y docentes de los municipios no certificados del departamento de Risaralda.	700
Proyecto Rectores Líderes Transformadore s Cúcuta y Norte de Santander	Realizar la aplicación presencial de la encuesta de ambiente escolar y la encuesta de 360 ponderada en 20 instituciones educativas del municipio de Cúcuta y del departamento Norte de Santander, año 2019 en el	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas	1680

	marco del programa Rectores Lideres Transformadores.		suscritas al programa	
Proyecto Rectores Lideres Transformadores Santiago de Cali	Realizar la aplicación presencial de la encuesta de ambiente escolar y la encuesta de 360 ponderada en 37 instituciones educativas del municipio de Santiago de Cali en el marco del programa Rectores Lideres Transformadores.	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	3033
Proyecto Rectores Lideres Transformadores en Sabaneta Antioquia	Realizar la aplicación presencial de la encuesta de ambiente escolar y la encuesta de 360 ponderada en 19 instituciones educativas del municipio de Sabaneta Antioquia en el marco del programa Rectores Lideres Transformadores.	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	846
Proyecto Rectores Lideres Transformadores Bogotá - Universidad de los Andes	Realizar la aplicación presencial de la encuesta de ambiente escolar y la encuesta de 360 ponderada en 22 instituciones educativas de Bogotá en el marco del programa Rectores Lideres Transformadores.	Fundación Empresarios por la Educación	Docentes, Directivos Docentes, Administrativos, padres de familia y estudiantes de las instituciones educativas suscritas al programa	1764

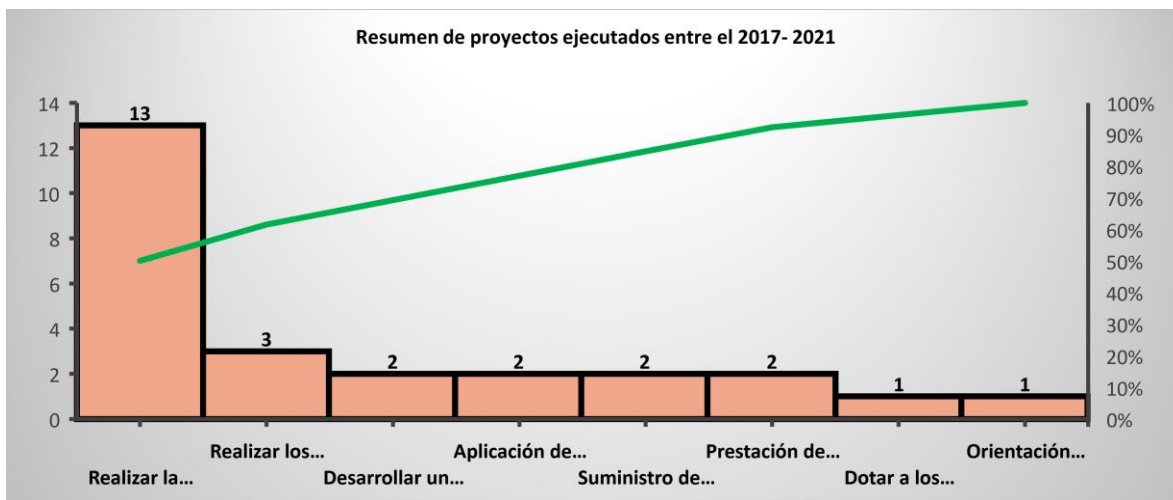
Nota. Elaboración propia

4.1.2. Diagrama de Pareto

Como lo muestra la figura, la demanda entre el 2017 hasta el 2021 se ve reflejada en ocho proyectos principales (Realizar la aplicación de la encuesta de ambiente escolar 360°, Realizar los Foros Educativos a nivel municipal y departamental, con la participación de directivos docentes y docentes, Desarrollar un proceso de formación en competencias ciudadanas y Catedra Para la Paz, Aplicación de

Pruebas estandarizadas tipo SABER, Suministro de material educativo y preparación con estudiantes y docentes del grado 11 para mejorar el desempeño de las pruebas SABER 11, Prestación de Servicios para la realización de talleres de nivelación para los alumnos, Dotar a los establecimientos educativos oficiales de los doce municipios no certificados, Orientación académica para los estudiantes de grado 11.

Figura 2. Diagrama de Pareto



Fuente: elaboración propia.

El resultado de los proyectos de ejecución muestral, el proyecto más ejecutado fue (la Realización de la aplicación de la encuesta de ambiente escolar 360°), es la que cubre el 90% de los requerimientos de los proyectos actualmente ejecutados.

4.1.3. Diagrama de Gantt

Se realiza el planteamiento del desarrollo proyecto siguiendo como directriz un cronograma de trabajo, el cual facilite la ejecución de los objetivos propuestos garantizando así su cumplimiento y culminación a cabalidad.

Para el desarrollo del cronograma de actividades se aplica la técnica de diagrama de GANTT para estudiar los tiempos de desarrollo del proyecto.

Figura 3. Diagrama Gantt

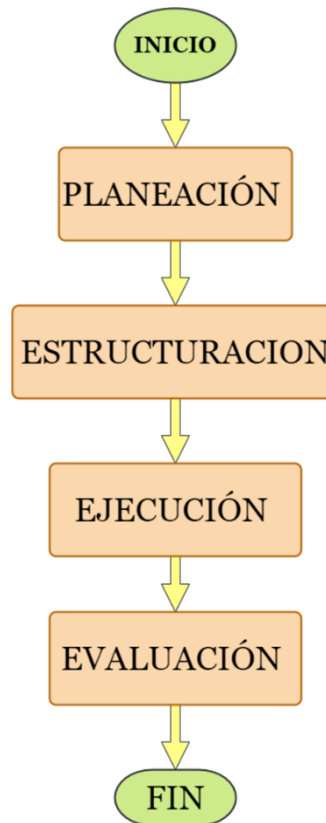
Diagrama Gantt "EMPRESA ONCE"			
N. Tareas	Actividad	Duracion (Dias)	Tarea precedentes
1	Analisis compañía ONCE	2	xxxx
2	Recoleccion de fuentes de informacion	4	1
3	Descripcion propuesta de trabajo	3	2
4	Planteamiento Objetivos	2	3
5	Planteamiento Problemas	1	3
6	Desarrollo propuesta de trabajo	4	4 y 5
7	Desarrollo y resolucion de problemas planteados	3	6
8	Conclusiones	2	6 y 7

Figura 4. Diagrama Gantt 2

Diagrama de Gantt "EMPRESA ONCE"																									
TAREA	Tiempos de ejecucion																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	■	■																							
2		■	■	■	■																				
3							■	■	■																
4										■	■														
5										■															
6												■	■	■	■										
7																	■	■	■						
8																					■	■			

4.1.4. Diagrama del proceso

Figura 5. Diagrama del proceso



Fuente: Elaboración propia

Por medio del diagrama de flujo se procede a identificar el flujo de procesos que lleva a desarrollo la empresa ONCE permitiendo analizar, debilidades en sus procesos y generar un modelo de fortalecimiento empresarial.

El diagrama de flujo de procesos se aplica de igual forma a todos los servicios prestados por parte de la compañía ONCE los cuales son:

- Estrategia medir para mejorar

- Estrategia integrada de asesoría, gestión y acompañamiento a instituciones educativas

- Monitoreo a la calidad del servicio educativo
- Programa de formación docente
- Preparatorio sabe 9,10,11

Se procede a identificar cada segmento aplicado en el diagrama de flujo, con el fin de referenciar su alcance al desarrollo de los procesos de la empresa ONCE

4.1.4.1 Planeación

Corresponde a detectar y clasificar las necesidades que tenga el cliente.

Las necesidades de capacitación a desarrollarse serian dos:

- El conocimiento: las nuevas habilidades que debe adquirir la persona para desarrollarse
- Las habilidades: el conocimiento que debe adquirir la persona para desarrollarse.

4.1.4.2 Estructuración

Teniendo en cuenta las necesidades del cliente, se determina los objetivos y se elabora los planes correspondientes.

- ¿Qué nuevos conocimientos debe adquirir la persona después de la formación?
- ¿Qué habilidades debe adquirir la persona después de la formación?

Esos serán los objetivos que deberá alcanzar la capacitación.

4.1.5. Ejecución

Se trata de hallar la formación que mejor se acomode a las necesidades del cliente que va a conformar. A continuación, se analiza el problema, la duración y la organización o el personal que impartirá esa capacitación.

Una vez seleccionada la capacitación a realizar el siguiente paso es ponerla en marcha y recibirla por parte del cliente.

4.1.6. Evaluación

En el momento en que se evalúa la capacitación y se obtiene los resultados alcanzados, es necesario un proceso sistemático para apreciar la efectividad y la eficiencia del programa.

4.2. Lineamientos Establecidos en la Norma ISO 9001:2015

Analizar los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, con el fin de contrastar sus parámetros con las oportunidades de optimización identificadas en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, estableciendo así sus principales hallazgos.

4.2.1. Desarrollo del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

La organización debe establecer la competencia de los operarios que trabajan bajo su control. Una vez establecidos las condiciones de competencia, la organización debe asegurar que los operarios cuenten con las capacidades precisas, siempre basándose en su educación, experiencia, formación.

Pérez (2010) señala que “la calidad sirve para integrar todas las funciones empresariales en torno a un objetivo común: satisfacer al cliente”

Desarrollo del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015:

1. Definición del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Planificación de la Calidad.
3. Implementación, seguimiento y análisis.
4. Auditoría Interna y Revisión por la Dirección

4.2.2. Alcance del sistema de gestión de calidad

Lo primero para realizar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa” es establecer tanto los límites como la aplicabilidad del SGC para instaurar la medida a su alcance. Por lo tanto, la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa” tiene un alcance en el del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que comprende todos los procesos necesarios para efectuar una buena mejora para el proceso de capacitación de actores del sector educativo.

4.2.3. Planificación de la calidad

La Planificación de la Calidad, así como lo dice su nombre, Se llevará a cabo la ejecución de todas las actividades precisas para lograr una eficiencia en la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa” para planificar el Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.3.1 Alcance del sistema de gestión de calidad

La alta dirección debe preparar, aprobar y revisar el alcance de su Sistema de Gestión de Calidad, para que sea conocido por toda la empresa y las partes interesadas.

El alcance del sistema de gestión de la calidad está definido en el punto 4.2.1.1.

4.2.3.2 Contexto de la organización

La Norma ISO 9001:2015 hace mayor énfasis en el entorno interno y externo de la organización; para entender la capacidad de la organización y poder lograr los resultados y objetivos planteados es necesario conocer los aspectos que pueden influir de manera positiva o negativa en la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”.

Para obtener este requisito, se realizó la herramienta Matriz DOFA.

La matriz FODA la podemos encontrar en el punto 5.2.1. del presente proyecto, junto con una explicación de las estrategias procedentes de la misma.

4.2.3.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Una fase importante para la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”. Es evidenciar su capacidad al momento de proporcionar sus servicios o productos para satisfacer cada requisito del cliente y legales, además de determinar sus requisitos como partes interesadas, con la finalidad de enfocar el Sistema de Gestión de Calidad correctamente.

4.2.3.4 Enfoque al cliente

Para llevar a cabo el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, una fase importante es establecer los servicios brindados como los requisitos de los productos brindados por la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”.

Para determinar estos requisitos se tomará en cuenta los requisitos del cliente (externo) y los requisitos legales pertinentes. Es necesarios conocer lo siguiente:

Qué expectativa tiene y qué recibe el cliente de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”.

Cuál es el costo y cómo valora el cliente lo que recibe de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”.

La estipulación del cliente, será identificada a partir de diferentes actividades programadas como investigaciones por medio de entrevistas semiestructuras, encuestas, reuniones con los clientes, entre otras.

4.2.3.5 Organización - responsabilidad, autoridad y competencia

La obligación de la Alta Dirección es tener un soporte básico para alcanzar con éxito la implementación del Sistema de Gestión de Calidad; por consiguiente, se estableció los siguientes mecanismos para evidenciar el compromiso de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”.

Se debe comunicar a todos los empleados de la organización la importancia de complacer los requisitos del cliente y los legales pertinentes.

Implantar la Política de Calidad y notificarla a todos los empleados de la organización de todos los niveles organizacionales.

Realizar una revisión por la dirección periódicamente y a sus intervalos planificados.

4.2.3.6 Identificación de procesos

Como se indicó en el punto 4.1.1, el punto de vista basado en diagrama de flujo de procesos es un paso importante el cual busca garantizar el éxito de un Sistema de Gestión de Calidad, por esta razón el Mapa de Procesos de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”. Se revisará y si se obtiene algún

cambio tendrá que ser aprobado por la Alta Dirección, finalmente deberá ser divulgado a todos los empleados de la organización.

4.2.3.7 Identificación de riesgos y oportunidades

La Norma ISO 9001:2015 enfatiza que la empresa debe planificar e implementar acciones para abordar oportunidades y los riesgos, es por esto que se ejecutara un procedimiento de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, el

cual se enfocará en los procesos operativos de la organización, los cuales son los que presentan deficiencias.

Para su identificación y evaluación se tomarán cuatro fuentes de información:

- Análisis de la empresa en matriz FODA
- Reclamos y problemas de clientes
- Recomendaciones por parte de los trabajadores del área en evaluación.

4.2.3.8 Identificación de requisitos legales y otros aplicables

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como se describe en la Norma ISO 9001:2015, es una tarea importante para la planificación de la calidad y la identificación de los requisitos legales y otros aplicables, por este motivo se establecido el en el documento todas sus normas en el punto 2.1.

4.2.3.9 Política de calidad

La Alta Dirección determinará y direccionará su Sistema de Gestión de Calidad a la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”. Por lo tanto, la Política de Calidad de la empresa es la siguiente:

Figura 6. *Presentación ONCE*

Asunto: Presentación ONCE

De acuerdo a su solicitud en el siguiente documento podrá encontrar la presentación y perfil del Observatorio Nacional de la Calidad Educativa ONCE.

Once es una organización liderada por un reconocido equipo de académicos e investigadores de las mejores universidades del país, en todas las ramas de la educación, contamos con amplia experiencia a nivel nacional en consultoría en temas educativos, tanto en entidades públicas como privadas. El Observatorio Nacional de la Calidad Educativa contribuye a edificar un mejor país, enfocándose en el mejoramiento de la calidad de la educación, generando así la posibilidad de enriquecer las condiciones sociales de las presentes y futuras generaciones.

ONCE viene desarrollando desde su formación diferentes procesos académicos con importantes aliados dentro de los que se destacan: Universidad de los Andes, Universidad de la Sabana, Universidad Distrital, Universidad de la Salle, entre otras. De igual manera hemos apoyado la creación de Redes de Maestros a nivel nacional como es el caso de la Red Distrital de Docentes Investigadores REDDI, aliado con el cual hemos construido proyectos de investigación en todas las áreas del conocimiento. Así mismo, participamos actualmente de la construcción de la Red Nacional de Docentes Investigadores.

4.2.3.10 Objetivos de calidad

Los objetivos de la calidad se definirán en el marco de la política de calidad y además se establecerán objetivos de calidad para lograr ejecutar los requisitos del cliente, los objetivos serán revisados por la Alta Dirección por lo menos cada semestre y están sujetos a ser modificados de ser necesario, también serán comunicados a todos los empleados y revisados a través Los mismos serán

comunicados a todo el personal y revisados con la orientación de las jefaturas y la gerencia a través de reuniones mensuales.

4.2.3.11 Planificación de los cambios

Para realizar algún cambio en el SGC de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”, se debe de ejecutar una planificación previa, analizando el propósito de los cambios, recursos, responsabilidades y posibles consecuencias entre otros.

4.2.3.12 Satisfacción del cliente

Para comprender la percepción del cliente sobre el servicio o producto brindado por la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”. Se debe tener los requisitos establecidos, de esta manera completar la programación de reuniones con el cliente, en las cuales se tratarán temas como el cumplimiento de las determinaciones en bases del contrato, plazos establecidos, aspectos administrativos.

Otra forma de comunicación con el cliente:

- vía correo electrónico
- vía telefónica
- programar una reunión.

4.2.3.13 Implementación, seguimiento, y análisis

En la fase de Implementación, análisis y seguimiento se decretará todas las tareas necesarias y acciones para lograr el objetivo del punto en mención.

4.2.3.14 Recursos

En la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”., se establecerá los recursos necesarios para la implementación y asignación de la Norma ISO 9001:2015 de manera correcta cumplimiento con los requisitos de la las diferentes áreas y sus responsables.

4.2.3.15 Personas, competencia y toma de conciencia

Para asegurar la contratación de personal y la correcta selección, la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa” deberá implantar el procedimiento SGC-P003 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.

4.2.3.16 Comunicación interna y externa

Se determinará los siguientes mecanismos para obtener efectividad y buena comunicación interna:

- Crear murales para publicar en las oficinas y zonas de trabajo.
- Reuniones programadas
- Correo electrónico para compartir documentos y archivos.
- Hacer charlas programadas.
- Realizar talleres de capacitación y formación.

La comunicación externa cuenta con:

- Una central telefónica
- Correos electrónicos
- Página web
- Equipos de fax

Se encuentran a disposición de los clientes. La atención de los reclamos se dará por medio del área de control de calidad.

4.2.3.17 Requisitos para los productos y servicios

Para solicitar los productos y servicios deben ser identificados con el cliente, ya que él cliente es quien va a suministrar toda la información necesaria para establecer las características requeridas.

La organización debe mantener una comunicación con el cliente y además se deberá consultar ambas partes, la información crítica respecto a los procesos, servicios o productos, de quejas y reclamos, retroalimentación del cliente.

4.2.3.18 Seguimiento de los procesos

Para consolidar la entrega de un servicio o producto que cumple con la estipulación del cliente, en la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”. Es por esto que se asignarán indicadores de desempeño a los procesos que se realizarán en un seguimiento constate a sus procesos.

4.2.3.19 Auditoría y revisión por la dirección

La etapa de Auditoría y Revisión por la Dirección es muy importante ya que es la que permitirá evaluar si el Sistema de Gestión de Calidad está alcanzando los objetivos planificados y si se está adecuando al contexto de la organización. A partir de estas dos actividades, se deben evaluar las acciones a tomar para lograr alinear el SGC a las metas y objetivos que se deseen lograr.

4.3. Plan de Mejoramiento para el Proceso de Capacitación

Figura 7. Plan de mejoramiento

ONCE "OBSERVATORIO NACIONAL DE LA CALIDAD EDUCATIVA"		
	Identificación de problemas	Plan de mejora
1	Definir el servicio o producto según las necesidades de cada persona.	material educativo de calidad que permita la homogenización de la educación realizando la integración de las diferentes regiones y sectores del país permitiendo así llegar a un mayor público objetivo.
2	Definir un precio adecuado para el producto.	implementación de ayudas didácticas acompañado de las TIC y la Web 2.0, llegando así a reducir el gasto de papelería hasta de un 40% sobre la utilidad bruta y permitiendo así acercar la labor un poco más al público objetivo.
3	La competencia	proporciona servicios de alta calidad y apoya al sector de la educación brindando los siguientes servicios: *Estrategia integrada de asesoría, gestión y acompañamiento a instituciones educativas *Monitoreo a la calidad del servicio educativo *Programa de formación Docente *Preparatorio sabe 9,10,11 *Capacitación a través de las herramientas tecnologías *Fortalecimiento de las redes sociales y página web, alcanzando nuevo público objetivo

Estructurar un plan de mejoramiento para el proceso de capacitación de actores del sector educativo en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, tomando como referencia los hallazgos establecidos, para su posterior implementación.

4.3.1. Desarrollo

Con el desarrollo de nuestros dos Objetivos anteriores y la formulación del diagrama de Gantt, Pareto y diagrama de flujo o DAP, se procede a estructurar un plan de mejora para los procesos de capacitación de actores del sector educativo en la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa”

5. Resultados

Se trabaja desde el desarrollo de las etapas correspondientes al diagnóstico del proceso productivo de la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, la estandarización de los procesos y la implementación de las acciones a partir de ISO 9001-2015.

5.1. Estado Actual del Proceso de Capacitación

Para cumplir con el primer objetivo específico del proyecto, se realizó un diagnóstico de los proyectos ejecutados entre el 2017 hasta el 2021 en la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, a partir de la aplicación de los diagramas de Pareto, de Gantt y de proceso.

5.1.1. Caracterización de la organización

5.1.1.1 Descripción de la organización

En el año 2015, fue creada la empresa ONCE, Observatorio Nacional de la Calidad Educativa, empresa dedicada a desarrollar procesos de consultoría educativa a nivel nacional a todo tipo de entidades que brindan servicios de educación, el campo de acción va enfocado a la mejora continua del sector de la educación brindando asesorías a pequeñas medianas y grandes entidades llegando a desarrollarse en secretarías de educación, gobernaciones, alcaldías, instituciones educativas de nivel superior, básica y media.

Se realiza procesos de consultoría con el fin de detectar las debilidades de las instituciones y ayudar a la mejora de sus indicadores de calidad, además se brinda todo tipo servicios para el sector de la educación como son formación y capacitación docente, directivos, aplicación de instrumentos de evaluación y análisis.

5.1.1.2 Ubicación

Colombia, Bogotá CI: 26B 4A 45 OFICINA 505 MUNICIPIO

5.1.2. Servicios y productos

5.1.2.1 Estrategia medir para mejorar

La estrategia medir para mejorar, ha permitido a las instituciones que trabajan con la organización, mejorar sus resultados en las pruebas externas e impactar positivamente su índice sintético de Calidad Educativa.

5.1.2.2 Estrategia integrada de asesoría, gestión y acompañamiento a instituciones educativas

Apoyando a instituciones a formular, renovar, modificar, consolidar, concebir y planear el proyecto educativo institucional "PEI"

5.1.2.3 Monitoreo a la calidad del servicio educativo

Aplicando el monitoreo a través de un instrumento que indaga tres factores clave para la evaluación en la gestión y la calidad de las instituciones educativas.

5.1.2.4 Programas de formación Docente

Son especialistas en trabajo directo con los docentes. Ofrecen programas de formación y actualización docente a las medidas de las necesidades particulares de las instituciones y entidades que los requieren.

5.1.2.5 Preparatorio saber 9, 10, 11

Brindan a las instituciones el preparatorio para saber 9, 10, 11 con los más altos estándares de calidad para alcanzar excelentes resultados en las pruebas de estado, de acuerdo con los nuevos lineamientos propuestos por el ICFES.

5.1.3. Prácticas

Con el objetivo de mejorar las buenas prácticas de enseñanza e incrementar la calidad educativa. Han implementado 4 estrategias pilares que han contribuido a mejorar los índices de calidad en más de 2000 instituciones en todo el país.

5.1.3.1 Prácticas de enseñanza

La buena enseñanza, supone un conjunto de usos, prácticas y discursos pedagógicos de tipo epistemológico, curricular, didáctico y evaluativo.

5.1.3.2 Prácticas de liderazgo educativo

Los estilos de liderazgo y direccionamiento de las Instituciones Educativas, determinan en gran medida la consecución de las metas los objetivos esperados.

5.1.3.3 Prácticas de aprendizaje

Se trata de comprender y favorecer las condiciones para que los niños, niñas y jóvenes que se forman, tengan más y mejores oportunidades para aprender.

5.1.3.4 Prácticas de decisión política

El Diseño, Implementación, Evaluación y Monitoreo de las políticas públicas en el sector educativo.

5.1.4. aliados

- Universidad de los Andes
- Red distrital de docentes investigadores
- Magisterio
- Universidad de la sallé

Figura 8. Aliados



5.1.5. Logros

La organización construye su experticia en todas las dimensiones de la educación.

ONCE brinda su capacidad técnica de formación académica por medio de sus consultores a partir de su experiencia directa y permanente en las aulas escolares; así como la experiencia en el diseño, la formulación y la evaluación de políticas públicas.

5.1.6. Propuestas a desarrollar

Por medio del presente estudio se busca desarrollar una propuesta de:

1. Implementación educación Siglo XXI.

2. Desarrollo y formación docente en el área de las tecnologías y las redes sociales.

3. Aplicación ciclo PHVA docente e intuiciones de educación Básica, Media y superior.

4. Formular un plan de mejoramiento para el proceso de capacitación de actores del sector educativo, a partir de los lineamientos contenidos en la norma ISO 9000:2015.

5. Determinar el estado actual del proceso de capacitación de actores del sector educativo en la empresa ONCE, a partir de su revisión documental y diagrama DAP, para la identificación de oportunidades de mejora.

6. Analizar los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, con el fin de contrastar sus parámetros con las oportunidades de mejora identificadas en la empresa ONCE, estableciendo así sus principales hallazgos.

7. Estructurar un plan de mejoramiento para el proceso de capacitación de actores del sector educativo en la empresa ONCE, tomando como referencia los hallazgos establecidos, para su posterior implementación.

5.2. Lineamientos Establecidos en la Norma ISO 9001:2015

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico que define debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que tiene la empresa ONCE en sus procesos, se realizó mediante un diagrama DOFA y unas entrevistas semiestructuradas la identificación de los parámetros con las oportunidades de mejora.

5.2.1. Matriz DOFA

Aplicando los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 se establece una matriz DOFA; para identificar las posibles debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que tiene la empresa ONCE en sus procesos.

El análisis DOFA o FODA aplicado a la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la Calidad Educativa” permite detectar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, con el fin de presentar un sistema de gestión de calidad que permita la mejora de la organización.

Tabla 3.

Matriz DOFA

FACTORES INTERNOS	Fortalezas	> La organización cuenta con la tecnología necesaria para realizar mantenimientos correctivos y preventivos.	Debilidades	> La falta de personal con competencias y destrezas avanzadas para la prestación de servicios en el área de la tecnología.
FACTORES EXTERNOS		> Se cuenta con personal altamente calificado y optimista para la presentación de sus servicios y competencias necesarias para ejercer las actividades de la organización.		> El acceso limitado a población foco. > Los bajos Márgenes de beneficios a la hora de aplicarlos en el sector educativo.

Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> > Los cambios externos aplicados a la medida de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). > No cuentan con un capital económico rentable debido a la caída de la demanda de los servicios en el sector educativo. > No se han adquirido todas las competencias necesarias para ejecutar algunos trabajos. 	Estrategias FA	<ul style="list-style-type: none"> > Adquirir personal capacitado y competente, además de utilizar las herramientas necesarias y tecnológicas para su prestación de servicios. > Se brindará un servicio de calidad, garantizando el logro del reconocimiento. > Ofrecer los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo, para aprovechar las competencias y el talento humano capacitado. > Se logrará el reconocimiento a un nivel estándar, llevando a cabo una obtención de relaciones importantes en el futuro con la empresa, se aprovechará el talento humano capacitado, la tecnología adecuada la calidad de sus servicios y el cumplimiento. > Prestar un servicio de calidad de tal forma que se satisfaga los requerimientos del cliente para así obtener más beneficios económicos con el incremento de ventas y servicios esto permitirá llegar a una estabilidad y disminuir un poco la competencia. 	Estrategias DA	<ul style="list-style-type: none"> > Ofreciendo buena atención al cliente se logrará la rentabilidad de la organización, para sacarla de su estado de inactividad económica inicial, siendo constantes, equilibrados, innovadores, logrando desarrollar y fidelizar a los clientes. > Crear convenios exteriores como interiores con otras empresas que requieran de los servicios de consultoría para hacerla más visible al público potencial de la organización. > Brindar los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo con todas las competencias adquiridas para lograr ser una organización estable que garantiza la buena prestación de sus servicios.
-----------------	--	-----------------------	--	-----------------------	---

Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> > Se cuenta con mayor posibilidad de brindar servicios de calidad a los clientes y minimizar costos además de optimizar procesos, pues se adquieren más conocimientos que ayudarán a sobresalir ante la competencia. > La adecuada planeación, le permitirá a la organización obtener los mayores beneficios en cuanto a la producción, comercialización de productos, servicios y utilidades a través de la fijación de objetivos y metas. 	Estrategias FO	<ul style="list-style-type: none"> > Mantener una motivación persistente como organización, para poder así ejecutar los objetivos y metas planeadas. > Aprovechar al máximo apoyo y conocimiento de los operarios competentes por qué ellos son el apoyo para adquirir mayores habilidades en su labor. > Realizar marketing y publicidad para ofertar el servicio, para llegar a ser más reconocidos y garantizados por los clientes. > Prestar un servicio eficiente haciendo el uso de todos los medios tecnológicos para para poder lograr y brindar una buena credibilidad en el mercado. 	Estrategias DO	<ul style="list-style-type: none"> > Capacitar, reforzar y complementar más las competencias de trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo y para lograr nuevos conocimientos en los empleados. > Aprovechar de la demanda en el sector educativo, para poder acogerse a nuevas estrategias y de este modo poder brindar y perfeccionar el servicio de la organización.
----------------------	--	-----------------------	--	-----------------------	--

Nota. Elaboración propia

A través de la Matriz DOFA se explora las posibilidades de nuevas iniciativas o soluciones a los problemas; con el fin de determinar cambios posibles en los procesos de la empresa ONCE.

Se llega a la conclusión de las siguientes estrategias de mejora:

- Brindar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con todas las competencias adquiridas para lograr ser una organización estable que garantiza la buena prestación de sus servicios.
- Prestar un servicio eficiente haciendo el uso de todos los medios tecnológicos para para poder lograr y brindar una buena credibilidad en el mercado.

- Capacitar, reforzar y complementar más las competencias de trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo y para lograr nuevos conocimientos en los empleados.
- Mantener una motivación persistente como organización, para poder así ejecutar los objetivos y metas planeadas.

5.2.2. Identificación de problemas

A través de una entrevista con el gerente de la empresa ONCE, y comparándola con el formulario de registro que maneja la organización, finalmente se obtuvieron los siguientes resultados.

5.2.2.1 Definir el servicio o producto según las necesidades de cada persona.

Los productos diseñados para las zonas costeras de Colombia pueden no ser adecuados para otras partes del país, pero siempre habrá similitudes en el diseño.

Si no se realizara, surgirían problemas, será difícil comercializar el producto y los ingresos de la empresa serán muy limitados.

5.2.2.2 Definir un precio adecuado para el producto.

Al distribuir productos como las pruebas estandarizadas o pruebas saber, se encuentran que las empresas promedio de consultoría manejan un presupuesto de \$ 8,000 y \$ 5,000 pesos, mientras que la empresa ONCE define la prueba entre \$ 20,000 y \$ 15,000 pesos.

Estas variantes de costos siempre se han limitado al tiempo de definir el precio. Porque se desvaloriza y quedan pocas opciones que son, manejar un precio más económico, pero con menor calidad o mantener el precio definido, al momento que se administra el mercado y por no dejar perder la venta caen en los precios bajos.

5.2.2.3 La competencia

Realmente hay muy pocas empresas de consultoría, entonces todas tienen que sobrevivir de una determinada manera y hacer otro tipo de cosas. No están enfocadas en consultoría, están en ventas de productos y otros Servicios.

En conclusión, se necesita la creación de productos o servicios que satisfagan la accesibilidad y las necesidades de todos, además definir precios consistentes y razonables para el mercado y conseguir la estandarización de los precios para evitar caer en la competencia de bajo costo.

5.3. Plan de Mejoramiento para el Proceso de Capacitación

Tras el desarrollo de un plan de mejora que busca brindar solución al hallazgo de los problemas detectados en la compañía se realiza la formulación problema y desarrollo del mismo apoyados de la matriz DOFA y las estrategias establecidas en la misma.

5.3.1. Resultados esperados de la implementación

Con la implementación del sistema de gestión de la calidad al 100%, se espera que la implementación del SGC promueva el crecimiento de la empresa a corto, mediano y largo plazo.

5.3.1.1 Definir el servicio o producto según las necesidades de cada persona.

Desarrollo:

Tomando como base los lineamientos impartidos por el ministerio de educación según el (Decreto 4904 de 2009)

“Reglamenta la creación, organización y funcionamiento de las instituciones que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, antes

denominado educación no formal y establece los requisitos básicos para el funcionamiento de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano.”

Bajo la falta de estandarización en los procesos de formación educativa, se busca generar por parte de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la calidad educativa” un material educativo de calidad que permita la homogenización de la educación realizando la integración de las diferentes regiones y sectores del país permitiendo así llegar a un mayor público objetivo.

Con el fin de brindar una solución a la actual problemática se aplica por parte de la empresa ONCE las siguientes practicas:

- Brochure didáctico que permite la fácil interacción y asociación de la información brindada al estudiante.
- Implementación de servicios Web, acceso a fuentes de información verídica, actualizadas que permiten una educación autónoma y dinámica.

Figura 9. *Educación inclusiva*



Fuente: Elaboración propia con información suministrada de la empresa

5.3.1.2 Definir un precio adecuado para el producto.

Desarrollo:

Debido a la alta oferta educativa actual y con el fin de mitigar el impacto económico sobre la labor prestada por parte de la empresa ONCE se llegó a la siguiente conclusión:

1. Modelo transformativo de educación e implementación de las TIC
2. Aplicación Web usando la Web 2.0 “Acceso a fuentes de información de manera ágil y asistida”
3. Capacitación de calidad para Docente de forma presencial o virtual
4. Brochure didáctico y de fácil comprensión, aplicando imágenes con gran impacto visual y minimizando texto.

Se cuenta con mayor posibilidad de brindar servicios de calidad a los clientes y minimizar costos además de optimizar procesos, pues se adquieren más conocimientos que ayudarán a sobresalir ante la competencia. Por lo tanto, la adecuada planeación, le permitirá a la organización obtener los mayores beneficios en cuanto a la producción, comercialización de productos, servicios y utilidades a través de la implantación de objetivos y metas. Se realizará la implementación de ayudas didácticas acompañado de las TIC y la Web 2.0, llegando así a reducir el gasto de papelería hasta de un 40% sobre la utilidad bruta y permitiendo así acercar la labor un poco más al público objetivo.

5.3.1.3 La competencia

Desarrollo:

Ante las falencias de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la calidad educativa” en la cual se evidencia que mantenerse solo de la consultoría no

funcionaba, ya que existen muy pocas empresas de consultoría, entonces es evidente que necesitaban sobrevivir de una determinada manera y hacer otro tipo de cosas, las cuales no estaban enfocadas en consultoría, están en ventas de productos y otros Servicios.

Es así que, a partir del análisis de la situación actual, se decidió que las propuestas de mejora a realizar sean las siguientes:

- Ofrecer una buena atención al cliente para lograr la rentabilidad de la organización, para sacarla de su estado de inactividad económica inicial, siendo constantes, equilibrados, innovadores, logrando desarrollar y fidelizar a los clientes.
- Crear convenios exteriores como interiores con otras empresas que requieran de los servicios de consultoría para hacerla más visible al público el potencial de la organización.
- Brindar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con todas las competencias adquiridas para lograr ser una organización estable que garantiza la buena prestación de sus servicios.
- Aprovechar de la demanda en el sector educativo, para poder acogerse a nuevas estrategias y de este modo poder brindar y perfeccionar el servicio de la organización.
- Prestar un servicio eficiente haciendo el uso de todos los medios tecnológicos para para poder lograr y brindar una buena credibilidad en el mercado.

Figura 10. *Observatorio Nacional de la Calidad Educativa*



6. Conclusiones

En el proyecto se desarrolló el modelo de gestión a través de procesos y mejora de procesos y Calidad, que trata implícitamente de los métodos de trabajo de la ingeniería industrial, brindar contribuciones al desarrollo y la innovación que han llevado a las siguientes conclusiones:

Se ejecutó una propuesta de implementación del modelo de gestión por Proceso y calidad de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la calidad educativa”, se planteó el desarrollo de la Gestión por procesos, lo que mejorará la eficiencia de la gestión de procesos de la empresa, como herramienta estandarizada hará la Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en estándares de la ISO 9001: 2015, el cual proporcionará la eficiencia con la aplicación de estas recomendaciones, se cumplirá al 100% los requisitos del cliente en términos de calidad, Intrínseco, disponibilidad y precio o costo.

Se efectuó el diagnóstico de la situación actual de la empresa, en el cual se identificaron que los principales problemas en la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la calidad educativa”, son tres: Definir el servicio o producto según las necesidades de cada persona, Definir un precio adecuado para el producto y la competencia, las principales causas de estos problemas identificados son cinco: La falta de mantenimiento preventivo y correctivo, Planificación inadecuada de tareas a realizar, falta de control a través de indicadores, falta de procedimientos de trabajo y metodologías inadecuadas de reclutamiento de personal.

La propuesta de mejora que se abordó para solucionar la problemática de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la calidad educativa” fue la elaboración de la gestión por procesos con el soporte de normalización de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, al aplicarlas a la problemática se puede reafirmar que es la

más adecuada para su solución ya que proporciona enfoque de los mismos hacia la satisfacción del cliente y ordenamiento a los procesos para una mejor gestión.

Se ejecuto el desarrollo de la propuesta seleccionada de mejora, a través del cual se puede demostrar que la gestión de los procesos de la empresa se puede mejorar, siguiendo ambos lineamientos, tanto de la Gestión por Procesos que es la Eficacia como los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que es la Eficiencia; evidenciando que la propuesta mejora el desempeño de los procesos de la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la calidad educativa”.

A partir del análisis de la propuesta se concluye que es viable, ya que se obtiene buenas estrategias de mejora y se logra la estandarización, asimismo el análisis costo y beneficio, lo cual demuestra que la empresa ONCE “Observatorio Nacional de la calidad educativa”. Se beneficiará con la ejecución de la Gestión por procesos y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

7. Recomendaciones

Antes de desarrollar cualquier modelo de gestión, se recomienda realizar un análisis detallado y en profundidad de la situación real de la empresa, ya que solo así se podrá diseñar y ajustar correctamente el sistema a implementar y la situación real de la empresa, lo que permitirá cuantiosos beneficios a la empresa una implementación eficaz.

La revisión y supervisión de la implementación del modelo de gestión es una tarea importante para la empresa, por lo que se recomienda realizar estas tareas antes, durante y después de la implementación, porque esta es la única forma de garantizar que el modelo de implementación sea correcto y generará mejoras en la gestión de la empresa.

El control a través de indicadores es crucial, porque es una herramienta importante y poderosa para evaluar la mejora de la empresa.

Cabe señalar que, con el soporte de la implementación del sistema de gestión de la calidad, el desarrollo de la gestión a través de procesos no marca el final de la meta, sino el comienzo del proceso de mejora continua, que implicará el compromiso de todos y de todos los integrantes de la empresa.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 1.0

8. Referencias Bibliográficas

Benassini, M. (2009). *Introducción a la investigación de mercados*. Pearson Educación.

Decreto 4904 de 2009
(<http://www.saludcapital.gov.co/sitios/SectorBelleza/Galera%20de%20descargas/Normatividad/Decretos/Decreto%204904%20de%202009%20-%20Educacion%20Trabajo%20y%20Desarrollo%20Humano.pdf>).

García, F. a. (2016). *Estandarización de procesos en el colegio americano MENNO LA MESA*. BOGOTÁ: UNIVERSIDAD LIBRE.

González García, F. A., & Torres Romero, O. (F.F). ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS EN EL COLEGIO AMERICANO MENNO LA MESA. 18-151.

Lemus, P. L. (SF). *Novedades ISO 9001:2015*. FC EDITORIAL.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation methods*.

Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill.

Ruth, R. (2015). Análisis foda. Una herramienta necesaria. *FACULTAD DE ODONTOLOGÍA*, 1-7.

Yáñez, C. M. (5 de 12 de 2008). *ACADEMIA*. Obtenido de ACADEMIA:
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34112639/ArticuloISO-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1630011622&Signature=bB6x5u1ftq9-56Bgf0TDvZntGE1qmQ2T~0bOOofMa3lvjaGgBjvLiz9ESxocJbMo5o8e29DYOjHI38GN9CYgQYGYvhe54ko6crIV0ZpPeDiGT9IADt1UBN5m5elwLB8L~KwQzID5~6YZ-YbyL>

Yañez.Carlos. (2008). SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN BASE A LA
NORMA ISO 9001. *INTERNACIONAL EVENTOS*, 3-10.