

# LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TI EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Strategic planning for quality management with the use of you in higher education

Carol Liseth Gutiérrez Uribe

## Resumen

El propósito de este artículo científico es presentar el análisis sobre el desarrollo vertiginoso de los sistemas de información, introduciéndose en la gestión con miras hacia la mejora de servicios y de la calidad. Las universidades no están exentas de adoptar una gestión de calidad que utilice las tecnologías de información como un apoyo para la toma de decisiones y poder ser más eficientes y productivas. Ante lo cual, los procedimientos y su debido control son imprescindibles al modelo de gestión que se adopte. De ahí que surge el interés en la presente investigación, cuyo objetivo fue: Presentar un plan estratégico para la gestión de calidad con el uso de Tecnologías de Información TI en la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, ubicada en la ciudad San José de Cúcuta, Colombia. A tal efecto, el método que se asumió se ubica en la modalidad de Proyecto Factible de carácter descriptivo y con tratamiento cualitativo. Los actores clave fueron seis (6). Para recabar la información se utilizó la técnica de la entrevista y un guión de preguntas generadoras como instrumento. El procesamiento informativo se hizo desde el análisis de contenido bajo la técnica descriptiva con triangulación. En diagnóstico reveló exigencia tecnológica para la sistematización de procesos internos les dificulta el mismo sistema de información bien por saturación en red o por respuestas a nivel central no expeditas. La propia dinámica tecnológica no sostiene una capacitación actualizada de los coordinadores. En ese sentido, se concluyó también, que existe una falta de procedimientos claros ante algunas estrategias de gestión, lo que implica debilidad en el seguimiento y reorientación del proceso en cuestión. Se iteró la necesidad de una propuesta de solución con la presentación de un plan estratégico para la gestión de calidad con el uso de TI. El cual, se basa en preceptos de Deming de Mejor Continua que articula: Dirección y Organización, Componente Humano, Sistema de Información, Sistema de Garantía Interna de Calidad, Evaluación y Acreditación Externa.

## Abstract

The present research article shows the results the purpose of this scientific article is to present the analysis on the vertiginous development of the information systems, introducing itself in the management with a view towards the improvement of services and quality. Universities are not exempt from adopting a quality management that uses information technologies as a support for decision making and to be more efficient and productive. Given this, the procedures and their due control are essential to the management model adopted. Hence the interest in the present investigation, whose objective was: Present a strategic plan for quality management with the use of IT Information Technologies in the Minuto de Dios University Corporation - UNIMINUTO, located in the city of San José de Cúcuta, Colombia. For this purpose, the method that was assumed is located in the modality of a feasible project of a descriptive nature and with qualitative treatment. The key actors were six (6). To gather the information, the interview technique and a script of generating questions were used as an instrument. The information processing was done from the content analysis under the descriptive technique with triangulation. In diagnosis, it revealed technological demands for the systematization of internal processes, making it difficult for the same information system either for network saturation or for non-expedited central level responses. The technological dynamic itself does not support updated training of the coordinators. In this sense, it was also concluded that there is a lack of clear procedures before some management strategies, which implies weakness in the follow-up and reorientation of the process in question. There was a need for a solution proposal with the presentation of a strategic plan for quality management with the use of IT. Which is based on Deming's precepts of Better Continuous that articulates: Management and Organization, Human Component, Information System, Internal Quality Assurance System, Evaluation and External Accreditation.

### Palabras claves

Estrategias, gestión de calidad, plan estratégico, Tecnologías de Información (TI).

### Keywords

Strategies, quality management, strategic plan, Information Technologies (IT).

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad implica un concepto amplio, el cual según Badia (2002), puede ser trabajado con herramientas y técnicas similares a las que se utilizan en recursos humanos y demás. La gestión de la calidad total es un campo que ha recibido numerosos aportes no solo a nivel teórico sino empírico, desde los valiosos adelantos logrados por Deming, *“una gestión integral de nuestros días”* (Perdomo y González, 2004). En Colombia dentro de las investigaciones relacionadas con la gestión de la calidad, hay factores culturales que afectan la implantación, esta quien esgrime que se pueden conocer aspectos favorables y desfavorables para aplicación en las empresas colombianas; también la realizada por el Centro Nacional de Productividad “CNP” (ca. 2006), quienes determinaron el impacto de la implementación de sistemas de gestión de calidad en diferentes organismos durante 2000-2005.

Desde luego, la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, se estableció desde sus inicios con una misión y visión claramente formulada, con valores y principios institucionales que respondían a las necesidades del entorno de ese momento-epocal inicial.- UNIMINUTO, en su Proyecto Educativo Institucional y desde su Misión centrada en: *la formación de ciudadanos que aporten a la sociedad desde la justicia, reconciliación, fraternidad y convivencia pacífica y operacionalizado a través del modelo educativo praxeológico centrado en la formación integral, entendida*

*como la educación que pretende el desarrollo armónico de todas las dimensiones de la persona que integra el saber (teoría) con el actuar (praxis) y es diestra para articular e integrar con la sociedad el proyecto de vida y de trabajo que, en sí misma, ha realizado.*

Sin embargo, la región, el país y las políticas en educación han ido actualizándose, situación que generó una manera de gestión institucional, la cual en su elevación de calidad incorporó todo un soporte tecnológico que no solo vendría a servir de apoyo a la labor académica, sino que, además, la situaría en la franja de prestigio al ofrecer sus servicios con anexión en las tecnologías de información.

La concepción de calidad en UNIMINUTO, se sustenta en el cumplimiento de sus propósitos y objetivos prioritarios referidos al programa, y son ellos los que definen su deber ser, le dan su identidad y lo diferencian de otros programas de la misma naturaleza que se ofrecen en otras instituciones de educación superior. Para el cabal desarrollo del trabajo de grado plantea la necesidad fundamental contar con sistemas de información actualizados, integrados y que generen información de calidad que cumpla con las características de exactitud, forma, frecuencia, alcance, horizonte, relevancia, entereza y oportunidad, para soportar los requerimientos de información de los indicadores que se vayan a utilizar en el proceso.

Ahora bien, esta visión de gestión con Tecnologías de Información (TI), para el contexto universitario, pautó el interés de la presente investigación, la cual, desde una apropiada senda investigativa, generó una propuesta de innovación educativa al fijar como propósito: Presentar un plan estratégico para la gestión de calidad con el uso de TI en la UNIMINUTO. En tal

sentido, lo descrito constituye la visión e interés de la presente investigación por lo que surgen las siguientes interrogantes: *¿Cómo será un plan estratégico para la gestión de calidad con el uso de TI en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO? ¿Cómo serán las estrategias de gestión que lleva el personal administrativo desde sus funciones coordinadoras de los macroprocesos? ¿Cómo será factibilidad del plan estratégico? ¿Qué elementos determinarán el plan estratégico para la gestión de calidad con el uso de TI en el contexto seleccionado?*

## II. NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN

Este apartado describe el procedimiento investigativo y la manera en que se planteó el estudio, ello compone un desafío importante para demostrar la fiabilidad de los resultados. En tal sentido, se tiene que la investigación que se asumió se ubica en la modalidad de Proyecto Factible de carácter descriptivo y con tratamiento cualitativo, que según Martínez (2006) plantea que los estudios cualitativos *“tratan de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones”*. (p.128).

Y en lo que respecta al proyecto factible, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) señala que *“es la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales”*. (p.7). Asimismo, por el grado de profundidad alcanzado por los objetivos, la presente investigación, adoptó el nivel de una investigación descriptiva, selección que se ajusta a lo pautado por Arias (2006). el cual la define como *“la caracterización de*

*un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”*. (p. 24).

De la definición anterior, se presentará un plan estratégico para la gestión de calidad con el uso de TI en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, ubicada en San José de Cúcuta. Colombia. La naturaleza del presente trabajo está centrada en un enfoque cualitativo donde según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, L. (2007), *“el enfoque cualitativo se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo tanto, el análisis no es estadístico”* (p. 21).

Por lo tanto, este trabajo de grado la recolección de datos consistió en obtener las perspectivas y puntos de vista de los actores participantes. El proceso de indagación cualitativa es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación entre las respuestas. Su propósito consistió en reconstruir la realidad tal y como la observan los actores de UNIMINUTO, proporcionando profundidad en los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del entorno.

También permitió un punto de vista fresco, natural y completo de los fenómenos, así como flexibilidad. De acuerdo con la naturaleza del estudio descrita, se cumplieron las siguientes fases: **Fase I: Diagnóstico**, **Fase II: Factibilidad**, **Fase III: Diseño**. (Ver gráfico 1).

**Gráfico 1.** Descripción de la Metodología.



**Fuente:** Gutiérrez (2017).

En cuanto al escenario y los actores claves, La Corporación UNIMINUTO es el escenario donde se realizó la investigación, es una institución universitaria ubicada en San José de Cúcuta, Colombia. En esta institución laboran 166 personas entre Directivos, Coordinadores, Docentes y Colaboradores. Para esta investigación se seleccionaron como actores clave a 6 Coordinadores, debido que cada uno hace parte de los macroprocesos de la cadena de valor de UNIMINUTO entre los estratégicos, misionales y de apoyo; a los cuales, para garantizar su anonimato, sólo se expuso la Coordinación a la que pertenece y se les asignó un código de identificación pautado con la letra C seguido de un número (C1, C2, ...). Y cuya característica fue: **C1:** *Coordinación del Programa Académico.* **C2:** *Coordinación Administrativo y Financiero.* **C3:** *Coordinación de Acreditación, Procesos y Clientes.* **C4:** *Coordinación de Bienestar Institucional y Pastoral.* **C5:** *Coordinación de Proyección Social.* **C6:** *Coordinación de Investigación.*

La técnica e instrumento para la recolección de Información, para recabar información en el estudio se aplicó la técnica que respondiera al logro de los objetivos planteados y que estuviera acorde con los criterios del paradigma cualitativo. En ese sentido, para Arias (2006) la técnica de recolección informativa representa “*el conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante el proceso de recolección de datos para obtener, registrar o almacenar información*” (p. 307).

Desde esa visión, la seleccionada fue la entrevista, la cual, Arias (2006) define como, “*el dialogo estructurado cuando previamente se ha determinado de manera sistemática y organizada el orden de las preguntas, o no estructurada cuanto a través del diálogo el encuestador obtiene la información deseada*” (p.198) La entrevista

responde al objetivo específico: Diagnosticar las estrategias de gestión que lleva el personal administrativo desde sus funciones coordinadoras de los macroprocesos. Para lo cual se utilizó como instrumento un guión de entrevista.

La técnica para la interpretación y análisis de la información, el procedimiento de la información conceptualiza las modalidades fundamentales que corresponden al ámbito específico del objeto de estudio. Dicho concepto describe las particularidades para la interpretación de la información y su posterior análisis. Al respecto, la técnica que se empleó fue el Análisis de Contenido, el cual establece que una vez obtenidas las primeras informaciones, se puede efectuar una reflexión teórica sobre el objeto estudiado. Por ello, la información se segmentó en unidades de significado, para poder así establecer las conexiones entre los patrones desde la comprensión de su ocurrencia.

Sobre esta base, Strauss y Corbin (2002), expresan como adecuación de enfoque en el análisis planteado aquí, que estaría bajo la denominación interpretativo descriptivo, para lo cual se derive la reconstrucción de la realidad a partir de la información obtenida; se empleó la Triangulación, desde la perspectiva de Sabino (2000): “*es una estrategia que se sirve de varias fuentes informativas, que desde el contraste de ellas, se pueda derivar la confirmación del dato y sus respectiva interpretación.*” Con base en ese planteamiento, se manifiesta el criterio de la credibilidad desde la propia información obtenida, la preeminencia teórica y la experiencia de la investigadora fueron los elementos determinantes en el valor de la verdad como componente para responder al diseño de innovación que aquí se planteó.

### III. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Se puede señalar que en relación con: Diagnosticar las estrategias de gestión que lleva el personal administrativo desde sus funciones coordinadoras de los macroprocesos, se obtuvo que el diseño está trazado bajo una alineación estratégica institucional vertical, la cual despliega la estructura organizativa de los Macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Las dificultades ante las estrategias de gestión se basan en la exigencia tecnológica para la sistematización de procesos internos, a su vez, les dificulta el mismo sistema de información, bien por saturación en red o por respuestas a nivel central no expeditas. La estructura organizacional en cuanto a la gestión con TI es centralizada y la propia dinámica tecnológica no sostiene una capacitación actualizada de los coordinadores.

Los retos con estas estrategias están en el corto tiempo para toma de decisiones al interior de cada coordinación, puesto que les limita la dependencia central. Existe una falta de procedimientos claros ante algunas estrategias de gestión, lo que implica debilidad en el seguimiento y reorientación del proceso en cuestión.

Adicional a esto, la restricción que aqueja el desarrollo de estrategias se debe a la falta de inmediatez en respuestas oportunas debido al propio control del sistema. Finalmente, se agrega en consideración de los Actores que algunos procedimientos son ineficientes o no le suman a la gestión como tal. Mejorar el espectro organizacional desde el modo como son puestas en marcha las estrategias de gestión al interno de cada coordinación y que responda a los requerimientos de apoyo al líder y colaboradores ante el Macroproceso que representan.

Ante el procesamiento informativo realizado para las Fases I y II respectivamente, se itera la necesidad de una solución operativa al problema planteado en la investigación, por consiguiente, la investigadora visualiza su intencionalidad de: *Presentar un plan estratégico para la gestión de calidad con el uso de TI en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.*

### IV. EXORDIO DE LA PROPUESTA

Al ser la información y el conocimiento ejes centrales de la nueva sociedad emergente, no cabe duda que el sustento que los alimenta y mantiene sea la triada que forman los vectores del aprendizaje, la didáctica y la gestión de calidad. No es de extrañar entonces, que las instituciones universitarias estén apostando decididamente por las TI para su continua revisión y replanteamiento de los modelos educativos implementados hasta ahora. Es por ello que, la introducción y desarrollo de los sistemas de información plantean nuevos retos de crucial relevancia al mundo educativo universitario que obligan a asumir y decidir en una gestión de calidad que optime la prestación de sus servicios y enaltezca su estándar de oferta académica (ver gráfico 2).

**Gráfico 2.** Organización del Plan Estratégico.



**Fuente:** Gutiérrez (2017).

### Misión

La misión de la gestión con TI es facilitar el desarrollo de las políticas de calidad de UNIMINUTO en las áreas de docencia, investigación y gestión, y apoyar a los líderes y coordinaciones que intervienen en todos aquellos procesos de la comunidad universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.

### Valores

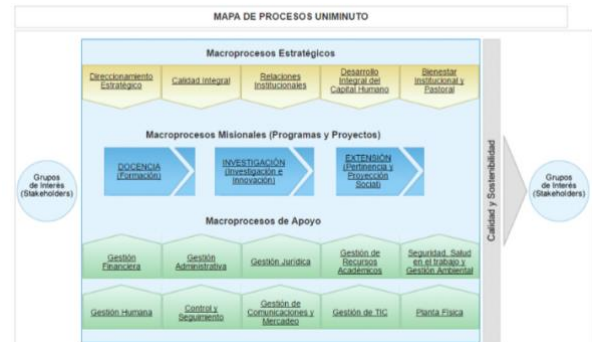
Bien vale significar que los valores de mayor principio para UNIMINUTO se adicionan en el Humanismo cristiano, que reafirma la creencia en el ser humano, en su integralidad como hijo de Dios, digno de respeto, y por tanto llamado a su completo desarrollo, como individuo y como miembro de una comunidad. Asimismo, se fundamenta en la Actitud ética, la cual promueve el comportamiento ético que emerge del reconocimiento de las personas en su dignidad, responsabilidad, derechos, autonomía y cooperación y profesionalidad. Todos estos valores, orientados en la mejora continua de la institución, favoreciendo así, la creación y difusión de una cultura de calidad entre todos los miembros.

### Colofón Analítico

Desde toda esa descripción institucional, se presenta el Plan Estratégico para la Gestión de Calidad con el Uso de TI, el cual se basa en los resultados de la **Fase I** Diagnóstica y **Fase II** de Factibilidad respectivamente. Ambos verificaron la necesidad de una alternativa de solución expresada en este apartado por la presentación del Plan. Tales debilidades en síntesis expusieron que las estrategias de gestión se sostienen en una alineación estratégica institucional vertical, en tanto que, hay un amparaje centralizado, del cual despliega la estructura organizativa de los Macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo (ver gráfico 3). Las

dificultades se concentran en el mismo sistema de información, bien por saturación en red o por respuestas a nivel central no expeditas.

**Gráfico 3. Mapa de Procesos UNIMINUTO**



**Fuente:** UNIMINUTO (2016).

### Objetivos de la propuesta.

#### Objetivo general

\*Proponer los elementos de gestión institucional que permitan el diseño del Plan Estratégico para la Gestión de Calidad con el Uso de TI en UNIMINUTO.

#### Objetivos específicos

\*Contribuir en alcanzar la mayor calidad de los procesos que transcurren en la universidad.

\*Fortalecer una concepción estratégica con un enfoque prospectivo en la gestión y donde la excelencia de sus programas, proyectos y actividades estén fundamentados en los logros que desde la innovación científica y el soporte en TI.

\*Desarrollar estrategias en el contexto educacional, es indudable que la mejora continua emergerá de la revisión, planificación y acciones estratégicas que reorienten la autoevaluación de sus procesos.

Asimismo, la propia dinámica tecnológica no sostiene una capacitación actualizada de los coordinadores. Además, se ve limitada la toma de decisiones al interior de cada coordinación, vista la dependencia central. En ese sentido, existe una falta de procedimientos claros ante

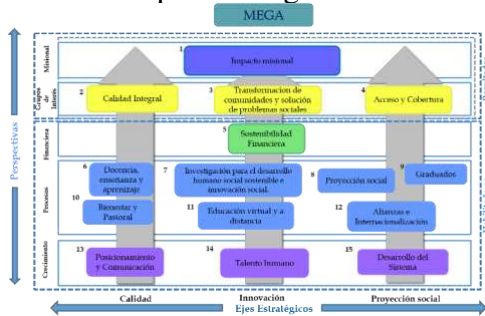


algunas estrategias de gestión, lo que implica debilidad en el seguimiento y reorientación del proceso en cuestión.

### Líneas Estratégicas

En este apartado, el Plan Estratégico establece las medidas que se llevarán a cabo para alcanzar las metas planteadas. Bien vale referir que estas Líneas están supeditadas en no desvirtuar el Plan de Desarrollo de UNIMINUTO 2013-2019. Sino que se presenta en su objetivación como una propuesta de *Mejora Continua* que optime la integración de los procesos direccionados por el sistema de información existente y que su atención se afianza en el apoyo y seguimiento del trabajo que realizan sus equipos coordinadores adscritos a los Macroprocesos dado el mapa estratégico institucional (ver gráfico 4).

**Gráfico 4.** Mapa Estratégico UNIMINUTO



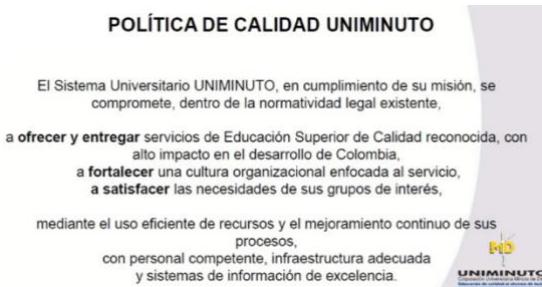
**Fuente:** UNIMINUTO (2008).

Vale significar, que se contempla desde la Norma ISO 9001-2009 y del Modelo de Gestión de la Calidad de Deming (1993), sobre la Norma se inserta para que la organización deba establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional. En tanto, se debe en su aplicación en general; establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos. Determinar tanto la secuencia como la interacción de los procesos y aplicar

los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control. Además, la Norma indica que se debe asignar responsabilidades y autoridades para los procesos; así como manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con estos requisitos para que se cumpla con la evaluación y mejora del sistema de gestión. Ahora bien, en cuanto al Modelo de Gestión de la Calidad de Deming (1993) se apropió desde el denominado Ciclo de Mejora Continua para el proceso de autoevaluación. Tanto el modelo como la Norma han sido articulados para lograr que el sistema de gestión de la calidad con el uso de TI, sea asumido desde el conjunto de normas establecidas y vinculadas a la estructura Macro de la Universidad; pero que se apropie la vinculación entre sí de la contextualización de cada sede. Y a partir de las cuales, se pueda administrar de manera más eficaz.

En consecuencia, esta propuesta advierte que la Corporación Universitaria Minuto de Dios. UNIMINUTO tiene que jugar un papel de avanzada, sin olvidar que hay que actuar en un contexto poco definido, en constante cambio por la creciente globalización define su Política de Calidad (ver gráfico 5); esto hace agenciar, a partir de la búsqueda continua de la eficiencia y eficacia de los métodos tecnológicos empleados, una nueva gestión en medio del dinamismo y la complejidad de los procesos administrativos y académicos que se confieren a la Universidad.

**Gráfico 5. Política de Calidad UNIMINUTO**



**Fuente:** UNIMINUTO (2016).

En tanto, crear una cultura de calidad en la vida universitaria es un planteamiento que significa y persigue alcanzar la excelencia en todo lo que se hace, a través de la mejora continua y la optimización de cada proceso que se desarrolle, es allí donde UNIMINUTO ha desarrollado sus estrategias de calidad integral (ver gráfico 6).

**Gráfico 6. Estrategias de Calidad Integral UNIMINUTO**



**Fuente:** UNIMINUTO (2016).

Desde esa premisa anterior, el presente plan estratégico se propone contribuir en alcanzar la mayor calidad de los procesos que transcurren en la universidad y que exige asumir una concepción estratégica con un enfoque prospectivo en la gestión y donde la excelencia de sus programas, proyectos y actividades estén fundamentados en los logros que desde la innovación científica y el soporte en TI (ver gráfico 7), permitan anticipar el modo en que la dirección planifica, implanta los programas y controla

los resultados, en la existencia de un colectivo docente altamente profesional y en estudiantes que garanticen su autodesarrollo.

**Gráfico 7. Capacidad Instalada con TI UNIMINUTO**



**Fuente:** UNIMINUTO (2016)

## V. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Al respecto, se puede precisar desde las ideas de Almuíñas, Rivero y Garlaza (2015) que si bien los preceptos de Deming tienen vigencia frente a la gestión que hoy asume el contexto educacional, es indudable que la mejora continua emergerá de la revisión, planificación y acciones estratégicas que reorienten la autoevaluación de sus procesos.

De ahí que, se hace de vital relevancia la sintonía, integración y sentido de pertinencia entre sus miembros, de modo que, los estándares de calidad converjan un proceso continuo, técnico-político, sistemático, reflexivo, participativo, crítico y autocrítico, instructivo, flexible, integral y orientador, que promueve el cambio, y precede y preside la acción para la toma de decisiones para la gestión de calidad con el uso de TI en la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO. En ese orden (ver gráfico 8), la **Fase III. De Generación de elementos de gestión institucional para el Plan Estratégico** se presenta a continuación:



**Gráfico 8.** Estrategias y Ejes Estratégicos de la propuesta



**Fuente:** Gutiérrez (2017).

### **Dirección y Organización**

Este elemento surge para la implementación de una estructura de gestión y una dirección estratégica y participativa que, junto con la gestión de procesos internos a las coordinaciones, facilite la indagación continua de las necesidades en cada momento del proceso sistematizado, así como también se apoye el desempeño efectivo y responsable de las funciones de los colaboradores de cada unidad de trabajo y ellos respondan a su vez a las metas del Macroproceso.

### **Componente Humano**

Este elemento emana para el desarrollo de un sistema de gestión que sitúe a las personas como el elemento principal de la esa gestión, al ir incentivando la asunción de tareas por competencias, la formación en gestión de la calidad y el compromiso y la eficiencia en el desempeño de sus funciones al valorar el soporte en TI; pero priorizando las condiciones y requerimientos de los equipos de trabajo.

### **Sistema de Información**

Este elemento surge como dinamizador en la implantación de la gestión, por lo que requiere se fuerce su integración en colaboración entre coordinaciones, visto que es un sistema de información diseñado para que permita identificar la información relevante y estandarizar su acceso, se plantea

el certero uso de cuadros de mando e indicadores necesarios que faciliten la dirección, la gestión y la contrastación de resultados desde expectativas contextualizadas a la Sede. Se propone, además, imperativos desarrollos de canales ágiles de comunicación para recabar nuevas necesidades y aportaciones a la gestión, y se facilite la rendición y metas a los niveles de calidad por alcanzar.

### **Sistema de Garantía Interna de la Calidad**

Este elemento emerge como el núcleo administrativo que con el apoyo tecnológico diseñe, implemente y gestione un sistema de garantía interna de la calidad que le permita a cada coordinación ser el primer responsable en garantizar unos niveles adecuados de calidad en los programas y servicios ofertados, que si bien ya lo plantea el Plan de Desarrollo UNIMINUTO, esta propuesta le adjunta que sea a través de procesos de atención a su personal, que sostenga la comunicación asertiva, la participación en la planeación y autoevaluación con el debido control y seguimiento, solo así puede darse la mejora continua.

### **Evaluación y Acreditación Externa**

Este elemento es definitorio al plan estratégico, pues parte del proceso de autoevaluación ya planteado a nivel central, pero que sería desde la reorientación interna que pudieran delinear las acciones y procedimientos necesarios para que el sistema de información se convierta en el elemento técnico que de verdad facilite, coordine y apoye los procesos de evaluación al interno de las coordinaciones en cumplimiento con las metas de los Macroprocesos y desde allí, se le otorgue a nivel central la acreditación externa que colija con los niveles de optimación y excelencia.

## VI. CRITERIOS DE MEDICIÓN

Es de hacer notar que estos criterios se adecuan en su autoevaluación bajo la misma escala que rige UNIMINUTO en su Sistema de Gestión con TI. Al respecto, el *Plan de Desarrollo (2013-2019)*, la presenta así:

**Cuadro 1.** Escala de Valoración Cualitativa y Cuantitativa UNIMINUTO.

ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA UNIMINUTO	
Se cumple plenamente	90-100
Se cumple en alto grado	75-89
Se cumple aceptablemente	60-74
Se cumple insatisfactoriamente	40-59
No se cumple	menor a 40

**Fuente:** UNIMINUTO (2008).

A continuación, los criterios contentivos para el Plan Estratégico de la Gestión de Calidad con el Uso de las tecnologías de la Información (TI):

### Dirección y Organización

**Cuadro 2.** Indicadores de Dirección y organización.

Indicador	Valoración (Escala Cualitativa UNIMINUTO)
Índice de desarrollo del Plan Estratégico	
Control de un mapa de procesos	
Procesos que tienen definidos indicadores	
Objetivos estratégicos que obtienen una evaluación de cumplimiento satisfactoria	
Dirección participativa y el liderazgo	
Seguimiento de un sistema de medición de la satisfacción de los usuarios y de sugerencias, quejas y felicitaciones	
Implantación de criterios de reorientación de procesos	
Valoración Estimada del Control y Seguimiento de los Procesos Administrativos	

**Fuente:** Gutiérrez (2017).

### Componente Humano

**Cuadro 3.** Indicadores de Componente humano.

Indicador	Valoración (Escala Cualitativa UNIMINUTO)
Índice de clima laboral	
Estimación de consolidación en las plazas profesoriales para las funciones administrativas	
Incorporación de colaboradores que participen en programas del Macroproceso	
Seguimiento al cumplimiento del plan de formación Docente	
Índice de satisfacción con los cursos realizados	
Motivación para el trabajo cooperativo al interno de la coordinación	
Valoración Estimada del Control y Seguimiento de los Procesos Administrativos	

**Fuente:** Gutiérrez (2017).

### Sistema de Información

**Cuadro 4.** Indicadores de Sistemas de información.

Indicador	Valoración (Escala Cualitativa UNIMINUTO)
Porcentaje de indicadores, tasas y datos relevantes puestos a disposición de la Institución y mantenidos a través del Sistema de Información	
Estimación de cuadros de mando elaborados de los definidos	
Periodicidad con que se audita al interno de cada proceso	
Cumplimiento, en plazo, de informes periódicos avalados por el Líder Coordinador	
Porcentaje de emisión de informes singularizados solicitados por el Sistema de Información	
Seguimiento al cuadro de mando entre coordinaciones	
Margen de respuestas oportunas a posibles problemas tecnológicos	
Valoración Estimada del Control y Seguimiento de los Procesos Administrativos	

**Fuente:** Gutiérrez (2017).

### Sistema de Garantía Interna de la Calidad

**Cuadro 5.** Indicadores de Sistemas de garantía interna de la calidad

Indicador	Valoración (Escala Cualitativa UNIMINUTO)
Grado de satisfacción del Servicio Prestado al interior de cada Coordinación	
Estimación de planes de mejora implantados con éxito	
Porcentaje de respuestas a peticiones dadas en el plazo previsto	
Relación de planes de mejora que cuentan con informe final de seguimiento	
Nivel de satisfacción de los equipos de trabajo en la autoevaluación con la asistencia prestada por el Sistema de Información	
Valoración Estimada del Control y Seguimiento de los Procesos Administrativos	

**Fuente:** Gutiérrez (2017).

### Evaluación y Acreditación Externa

**Cuadro 6.** Indicadores de Evaluación y acreditación externa

Indicador	Valoración (Escala Cualitativa UNIMINUTO)
Porcentaje de servicios evaluados	
Estimación de Procesos Consolidados	
Nivel de servicios presentados a las respectivas convocatorias	
Grado de Rendición a la gestión con TI	
Valoración de la optimización de los procesos contextualizados en Sede	

**Fuente:** Gutiérrez (2017).

## Plan Estratégico para la Gestión de Calidad con el Uso de TI en UNIMINUTO

## VII. CONCLUSIONES

**Cuadro 7.** Plan estratégico de la propuesta: Estrategias 1 y 2.

Luego de todo el proceso investigativo realizado para *Presentar un Plan Estratégico de Gestión con TI* aquí propuesto, puede concluirse en primer término que va orientado en la valoración de información relevante para la optimización de la calidad expuesta en el contexto estudiado de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO. El plan reconoce los criterios de competitividad en los que la Universidad se ve inmersa desde los servicios y demanda académica que ofrece.

Objetivo General: Proponer los elementos de gestión institucional que permitan el diseño del Plan Estratégico para la Gestión de Calidad con el Uso de TI en UNIMINUTO.				
Objetivos Específicos	Estrategias	Acciones	Responsables y Tiempo estimado	Evaluación
Contribuir en alcanzar la mayor calidad de los procesos que transcurran en la universidad.	Dirección y Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los mecanismos de seguimiento del Plan estratégico de gestión y presentar informes semestrales que propongan la reorientación interna.</li> <li>Instaurar los mecanismos contestados en sede para el análisis de procesos con la debida capacitación del procedimiento.</li> <li>Elaborar el mapa de procesos de la gestión con TI.</li> <li>Documentar los procesos clave y sus indicadores asociados.</li> <li>Definir los objetivos instruccionales desde la participación de los equipos de trabajo.</li> <li>Realizar periódicamente seguimiento al grado de implantación de la dirección participativa y el liderazgo en las coordinaciones.</li> </ul>	Director y Coordinadores macroprocesos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director CR Cácuta.</li> <li>- Coordinación de Acreditación, Procesos y Clientes.</li> <li>- Coordinación de Bienestar Institucional y Pastoral.</li> </ul> Tiempo aproximado: 3 a 6 meses.	Resultados de Medición de Indicadores. Informes de gestión. Asistencia a reuniones. Aportes y disposición para la aplicación Instrumento.
Fortalecer una concepción estratégica con un enfoque prospectivo en la gestión y donde la excelencia de sus programas, proyección y actividades estén fundamentados en los logros que desde la innovación científica y el soporte en TI.	Componentes Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar y mantener actualizado el organigrama de las Unidades de Trabajo</li> <li>Realizar periódicamente la detección de necesidades de formación tecnológica</li> <li>Elaborar y reconocer el plan de formación en tareas administrativas</li> <li>Socializar los contenidos del plan de acogida del personal de nuevo ingreso.</li> <li>Actualizar periódicamente el grado de satisfacción laboral de los equipos de trabajo.</li> <li>Propiciar la formación de grupos de trabajo para la consecución de objetivos estratégicos y hacer un seguimiento de la participación de los colaboradores en los mismos.</li> </ul>	Director y Coordinadores macroprocesos misionales y de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director CR Cácuta.</li> <li>- Coordinador Académico</li> <li>- Coordinadores de Programas Académicos.</li> <li>- Coordinador de Investigación.</li> <li>- Coordinadora de Proyección Social.</li> <li>- Coordinación de Acreditación, Procesos y Clientes.</li> <li>- Coordinador de Gestión Humana.</li> </ul> Tiempo aproximado: 3 a 6 meses.	Planes de mejora. Cierre de acciones correctivas.

Fuente: Gutiérrez (2017).

**Cuadro 8.** Plan estratégico de la propuesta: Estrategias 3 y 4.

En ese sentido, el plan presentado tiene la visión de apoyar la toma de decisiones del trabajo de gestión con TI, y además se concibió con la posibilidad que pueda adecuarse a la necesidad sentida de los Actores Clave quienes son la representatividad de la institución. Tal y como aquí se propuso, el plan incluye varios indicadores; pero es mucho más que una mera colección de éstos. Los indicadores son cónsonos con el propio Plan de Desarrollo de UNIMINUTO. De ahí que, su viabilidad sea mayor.

Objetivo General: Proponer los elementos de gestión institucional que permitan el diseño del Plan Estratégico para la Gestión de Calidad con el Uso de TI en UNIMINUTO.				
Objetivos Específicos	Estrategias	Acciones	Responsables y Tiempo estimado	Evaluación
Fortalecer una concepción estratégica con un enfoque prospectivo en la gestión y donde la excelencia de sus programas, proyectos y actividades estén fundamentados en los logros que desde la innovación científica y el soporte en TI.	Sistemas de Información (SI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar los requerimientos para cada una de las áreas del Sistema de Información.</li> <li>Definir los diferentes perfiles de usuarios y autorizaciones para el acceso al Sistema de Información.</li> <li>Implantar un sistema de auditorías periódicas del Sistema de Información.</li> <li>Desarrollar los módulos del Sistema de Información que contemplan la capacitación tecnológica ad hoc.</li> <li>Seguir los cuadros de mando para las diferentes instancias administrativas.</li> <li>Realizar el seguimiento de los criterios de medida e indicadores utilizados en las diversas áreas de los Macroprocesos.</li> <li>Establecer canales ágiles de comunicación con las distintas coordinaciones que procuren respuestas oportunas a sus requerimientos.</li> <li>Plantear la debida rendición al nivel central de la gestión de calidad con TI.</li> </ul>	Director y Coordinadores macroprocesos estratégicos y de apoyo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director CR Cácuta.</li> <li>- Coordinación de Acreditación, Procesos y Clientes.</li> <li>- Coordinación de Bienestar Institucional y Pastoral.</li> <li>- Coordinador Administrativo y Financiero.</li> <li>- Asistente tecnológico de gestión TIC.</li> </ul> Tiempo aproximado: 3 a 6 meses.	Resultados de Medición de Indicadores. Informes de gestión. Asistencia a reuniones. Aportes y disposición para la aplicación Instrumento.
Desarrollar estrategias en el contexto educacional, donde la mejora continua emerge de la revisión, planificación y acciones estratégicas que reorienten la autoevaluación de sus procesos.	Sistema De Garantía Interna de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar, elaborar y ejecutar los correspondientes procesos al área</li> <li>Definir un sistema de gestión con reorientación administrativa.</li> <li>Establecer seguimiento de la asistencia técnica prestada por el sistema de Información a los diferentes equipos de trabajo que intervienen en los procesos de autoevaluación.</li> <li>Elaborar y coordinar los informes de seguimiento de los diferentes planes de mejora.</li> </ul>	Director y Coordinadores macroprocesos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director CR Cácuta.</li> <li>- Coordinación de Acreditación, Procesos y Clientes.</li> </ul> Tiempo aproximado: 3 a 6 meses.	Cierre de acciones correctivas.

Fuente: Gutiérrez (2017).

**Cuadro 9.** Plan estratégico de la propuesta: Estrategia 5.

Desde esas apreciaciones anteriores, se puede concluir, además, que los resultados revelaron que las estrategias de gestión con TI, tenían debilidades generadas por lo avasallante que puede llegar a ser el sistema que regula la calidad y que sin duda afecta a las personas corresponsables de la prestación de servicios administrativos y que a su vez deben rendir y sumar a la gestión.

Objetivo General: Proponer los elementos de gestión institucional que permitan el diseño del Plan Estratégico para la Gestión de Calidad con el Uso de TI en UNIMINUTO.				
Objetivos Específicos	Estrategias	Acciones	Responsables y Tiempo estimado	Evaluación
Desarrollar estrategias en el contexto educacional, donde la mejora continua emerge de la revisión, planificación y acciones estratégicas que reorienten la autoevaluación de sus procesos.	Evaluación y Acreditación Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar un plan de evaluación que considere la contextualización de la sede</li> <li>Elaborar el protocolo del proceso de apoyo técnico a los comités de autoevaluación, tanto de titulaciones como de servicios.</li> <li>Capacitar a los equipos de las coordinaciones para la debida sistematización vez de los procesos que se deben realizar al interno de sus coordinaciones</li> <li>Avalar los informes y la documentación solicitados a los coordinadores que se inserten en las metas propuestas para la sede.</li> </ul>	Director y Coordinadores macroprocesos estratégicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director CR Cácuta.</li> <li>- Coordinación de Acreditación, Procesos y Clientes.</li> </ul> Tiempo aproximado: 1 año.	Resultados de Medición de Indicadores. Informes de gestión. Asistencia a reuniones. Aportes y disposición para la aplicación Instrumento. Planes de mejora. Cierre de acciones correctivas.

Fuente: Gutiérrez (2017).

En dichos criterios, puede recomendarse, que la incorporación de dicha propuesta representa una innovación educativa que puede contribuir en alcanzar mayores niveles de calidad con una visión menos técnica y más humana, lo que podría lograr una mayor satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los que hacen vida en la Corporación Universitaria

Minuto de Dios UNIMINUTO, porque se ve reflejado en la mejora del rendimiento académico y administrativo, este último pautado por los procesos y Macroprocesos que requieren una debida y asertiva autoevaluación. En definitiva, los principales aportes referidos a este plan estratégico vendrán en concordancia para optimar los procesos de autoevaluación y la acreditación del sistema universitario de UNIMINUTO para la fortaleza de procesos de gestión administrativa y académica.

A partir de lo anterior, el plan estratégico presentado es de gran utilidad para el fortalecimiento de la gestión de calidad con TI en UNIMINUTO, por cuanto aporta herramientas y acciones apropiadas para la mejora continua y el establecimiento de una Cultura de la Calidad que trabaje con la gente, los equipo y se apoye en las TI.

Finalmente, puede recomendarse, que la incorporación de esta propuesta, representa una innovación educativa que puede contribuir en alcanzar mayores niveles de calidad con una visión menos técnica y más humana, lo que podría lograr una mayor satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los que hacen vida en la Universidad, porque se ve reflejado en la mejora del rendimiento académico y administrativo, este último pautado por los procesos y Macroprocesos que requieren una debida y asertiva autoevaluación.

#### REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. Cuarta Edición, Caracas: Episteme.
- Almuiñas, J; Rivero J. Y Galarza, L. (2015). El proceso de planificación estratégica en las universidades: desencuentros y retos para el mejoramiento de su calidad. EDUMECENTRO. Vol.7 N.4. Cuba.
- Badia, A. (2002). Calidad: modelo ISO 9001. Bilbao, España: Deusto.
- Deming, W. (1993). The New Economics for Industry, Government, Education. Massachusetts: Institute of Technologies, Center for advance Engineering Study USA.
- Gutiérrez, C. (2017). Plan Estratégico para la Gestión de Calidad con el Uso de TI en la Corporación Universitaria Minuto De Dios – UNIMINUTO. Tesis de grado. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL.
- Hernández, R; Fernández, C Y Baptista, L. (2007). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- ISO. Norma Internacional ISO 9001-2008. (2008). Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización. Suiza.
- Martínez, M. (2006). Investigación Cualitativa. Investigación en Psicología. 9(1), 123-146. UNMSM, Lima (Perú).
- Perdomo, J. Y González, B. (2004). Medición de la gestión de la calidad total: Una revisión de la literatura. En: Cuadernos de administración. V.17, No. 28, julio a diciembre, pp. 91 – 109. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Portal UNIMINUTO (2008). Sistema de Gestión de Calidad. (Documento en Línea). Disponible en <http://www.uniminuto.edu/web/llosanos/macroprocesos-estrategicos>. (Consultado, Julio 10 2017)
- Sabino, M. (2006). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: Consultores Asociados.
- Strauss, A. y Corbin, J (2002). Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y Procedimientos para Desarrollar la Teoría Fundamentada. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). Manual de Trabajos de Grado de Especialización. FEDEUPEL.

## **SOBRE LA AUTORA**

**Carol Gutiérrez.** Ingeniera de Sistemas de la Universidad de Santander UDES, Norte de Santander, Colombia en 2004. Especialista en Planificación Gerencial mención administración de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ, Barinas, Venezuela en 2012 y Magister en Planificación Global de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL, Rubio, Táchira en Venezuela en 2017.

Coordinadora de calidad académica desde el año 2014 al 2015 acompañando los procesos de acreditación institucional, autoevaluación, renovación de registro de UNIMINUTO Centro Regional Cúcuta para el Ministerio de Educación MEN de Colombia. Coordinadora de Acreditación, Procesos y Cliente entre los años 2015 a 2016, logrando la certificación en ISO 9001: 2008 de la sede, es auditora de calidad certificada por ICONTEC Internacional de la norma ISO 9001: 2015. Ha sido Coordinadora de Egresados en la Universidad de Santander UDES en los años 2010 al 2012 en su sede de Cúcuta, Colombia. Experiencia en formulación y evaluación de proyectos con estándar PMBook. Profesora investigadora universitaria de pregrado y posgrado del 2005 a la fecha en ciencias empresariales y de ingeniería en las modalidades: presencial, distancia tradicional y virtual. Actualmente es Profesora tiempo completo de posgrados en UNIMINUTO sede Cúcuta, Colombia. Miembro de la Asociación Colombiana para el Avance de la Ciencia ACAC y del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA.