



**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
PARA LA SOCIALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
INDUCCIÓN EN UN COLEGIO DE BOGOTÁ**

**AUTOR
ALBERTO RUIZ PALACIO**

**PROFESORA
LAURA JIMENA BUITRAGO**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
BOGOTÁ D.C.
2017**



RESUMEN

Hoy en día la calidad es un factor determinante y el mismo es de mayor importancia dentro de las instituciones de educación siendo una política pública del estado colombiano, sin importar si la misma es impartida por una institución pública o privada. Es por esto que el Sistema de Gestión de Calidad toma una importante relevancia al interior de las instituciones educativas, en este orden de ideas se debe velar porque todos los funcionarios desde el comienzo de sus actividades, entiendan y comprendan los requisitos establecidos por el SGC adoptado en la institución, objeto de este trabajo. La cual forma a más de 1700 estudiantes en los niveles de preescolar, básica y media; y cuenta a su vez con una planta de personal de 209 empleados para la prestación de su servicio.

Pero se han encontrado deficiencias en la comunicación y específicamente en la inducción a los nuevos empleados, por lo anterior se propone una estrategia de comunicación, basada en el estudio de caso; usando una herramienta descriptiva y analítica, realizada mediante encuestas, el análisis y la evaluación de los resultados, que permitió conocer como es dicha inducción y a través de esto presentar una propuesta.

Palabras Clave: ISO 9001:2015, Inducción, Estrategia de Comunicación, Formatos



ABSTRACT

Nowadays quality is a determining factor and it is of greater importance within educational institutions being a Colombian government public policy, regardless of whether it is provided by public or private institutions. In this way, Quality Management System takes on an important relevance within educational institutions. It must be encouraged every official and worker understand Quality Management System requirements established and adopted from the beginning of their duties in the institution where this study is taken, which educates more than 1700 preschool, elementary and secondary students as well as having 209 staff employees providing its educational service.

In the other hand, difficulties in communication, specifically new employees training have been found. According to this, a communication strategy based on the case study is proposed, using a descriptive and analytical tool, carried out through surveys, analysis and evaluation of the results, which allowed to know how training is done in order to present this proposal.

Keywords: ISO 9001: 2015, Training, Communication Strategy, Formats



INTRODUCCIÓN

El colegio objeto de este trabajo, es una institución educativa católica privada, que presta servicios educativos en diferentes niveles de formación, preescolar, básica y media, cuenta con una planta de personal de más de 200 colaboradores y con más de 1700 estudiantes.

El servicio educativo que ofrece la institución se encuentra ubicado en la zona centro de Bogotá, el cual ha venido cambiando hacia otras zonas de la ciudad, motivado principalmente por los cambios de hábitos de vivienda de las familias bogotanas. Existe una amplia oferta de educación en la ciudad, y la zona de la Candelaria está dirigida principalmente a instituciones universitarias.

El Ministerio de Educación Nacional y las Secretarías de Educación dentro del plan de gestión de la calidad en instituciones de educación, y a través de la Ley 715 de 2001, dejó en cabeza de los rectores de las instituciones la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la educación y el de mejora continua, esto con el fin de mejorar los resultados de la educación en la nación.

El colegio actualmente cuenta con la certificación en sistema de calidad ISO 9001, versión 2008. [1]

La cual dentro de sus requisitos 7.4 comunicación (qué, cómo, a quién, y quién comunica), al interior de la institución se comunica que se cuenta con la certificación pero no se da una información clara sobre la misma, a los colaboradores nuevos que generalmente empiezan a interactuar con el sistema sin conocimiento previo del mismo.

Dentro del proceso de gestión humana existe una inducción en la cual se realiza una presentación del sistema de gestión de la calidad, la cual no es precisa ni consistente haciendo que los nuevos colaboradores presenten falencias frente al mismo.

Por los motivos anteriormente expuestos se llega a la siguiente pregunta:



¿Cómo presentar el sistema de gestión de calidad, dentro del proceso de inducción de los nuevos colaboradores?

MATERIALES Y METODOS

Proyecto gira en torno a un enfoque exploratorio en el principio del mismo, el cual servirá como referencia cualitativa de la situación actual de comunicación del sistema de gestión de calidad en el colegio, se identificaran las fortalezas de la misma y finalmente se planteará una propuesta de una estrategia de comunicación descriptiva documental que se usara en el proceso de inducción a los nuevos colaboradores al interior de la institución.

La población utilizada fueron colaboradores de diferentes áreas funcionales del Colegio tales como: docentes, secretarias, asistencial, mantenimiento, y servicios generales.

Se tomó como muestra representativa 20 de los últimos 36 colaboradores que ingresaron a la institución en el último año que completaban la planta de personal de 209 personas según información suministrada por el área de nómina de la institución.

Se recolectaron los datos a través de una encuesta” La encuesta es una técnica de recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos, para conocer opiniones actitudes y comportamientos” [2], con la cual se busca conocer la problemática existente en la inducción sobre el sistema de gestión de calidad y recolectar la información que sirve de insumo para determinar la situación.

La encuesta se realizó a los nuevos colaboradores, cada encuesta contaba con 20 preguntas, las primeras 8 preguntas buscaban evaluar el conocimiento general del sistema de Gestión de calidad del Colegio, las siguientes 6 preguntas buscaban identificar la claridad e interiorización de la información recibida sobre el SGC y que empezaba a utilizar en sus funciones el nuevo colaborador así como la consulta en caso de presentar dudas en el desempeño de sus tareas y la interacción con el SGC, las siguientes 2 preguntas buscaban medir la percepción del nuevo colaborador sobre la inducción recibida sobre el sistema de gestión de calidad, así como sus conocimientos previos en calidad, y las ultimas 4 preguntas buscaban medir la percepción de la herramienta usada en la inducción así como la percepción del nuevo colaborador de la misma, brindando la posibilidad de elegir



la que a su criterio considerara más apropiada para la actividad, teniendo en cuenta que tratándose de una institución educativa dispone de mayores herramientas pedagógicas que se podrían adoptar para este proceso en la institución.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

Una vez se realizaron las encuestas a los nuevos colaboradores del colegio se pudo evidenciar que en el proceso de inducción no siempre se presenta el sistema de gestión de calidad, así mismo se puede abarcar a toda la población para lograr un objetivo como lo es la Toma de conciencia 7.3 que pide la Norma Iso 9001:2015 [1]

De acuerdo con los siguientes datos obtenidos mediante las encuestas a los nuevos colaboradores se puede evidenciar que hay falencias en la inducción en la institución

No pregunta	ENCUESTA NUEVOS COLABORADORES	SI	NO	TOTAL	% SI	% NO
1	¿Recibió usted inducción del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio al momento de su ingreso a la institución?	12	8	20	60%	40%
2	¿De los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio conoce usted a cuál pertenece su cargo?	16	4	20	80%	20%
3	¿Recibió información sobre los formatos que debe diligenciar en el Colegio para el cumplimiento de sus funciones?	13	7	20	65%	35%
4	¿Conoce cómo se diligencian los formatos de su proceso en su labor diaria?	14	6	20	70%	30%
5	¿Usted sabe en dónde puede consultar el Sistema de Gestión de Calidad?	17	3	20	85%	15%
6	¿Conoce el objetivo de Gestión de Calidad de su proceso?	13	7	20	65%	35%
7	¿Usted sabe o conoce qué es una acción correctiva ?	14	6	20	70%	30%
8	¿Sabe qué es un servicio no conforme?	13	7	20	65%	35%

Fuente: propia Tabla1

Las afirmaciones anteriores están basadas en las encuestas se puede evidenciar que el Colegio no realiza una inducción a todos los nuevos colaboradores puesto que el 60% de los últimos ingresos no la recibió al momento de su ingreso, presentando debilidades en temas como:

- Diligenciamiento de los formatos establecidos
- Identificación de los objetivos de calidad
- Servicio no conforme
- Acción correctiva

Según [3] es importante la inducción porque evita que el nuevo trabajador se desorientado y facilita la adaptación, lo cual acelera su participación en la empresa;



también menciona que la inducción se debe presentar no solo en el ingreso como nuevo en la institución sino también cuando se realizan traslados o ascensos.

Así mismo [4] indica que de no existir una inducción adecuada al personal causa situaciones en la cuales el compañero nuevo este averiguando constantemente aspectos acerca de su trabajo, de la organización, de los productos, servicios, formatos etc., y tampoco conozca la misión, visión o beneficios con los que cuenta.

Aun cuando en las encuestas realizadas la mayoría considera importante el sistema de gestión del colegio para sus labores, pero en contrapartida con dicha importancia no le fue suministrada de una forma apropiada según el 60% de los encuestados, y adicional no le fue brindado una persona que le aclarara la información al 40%, pero el 50% si recibió acompañamiento por parte de un compañero de trabajo.

No pregunta	ENCUESTA NUEVOS COLABORADORES	SI	NO	TOTAL	% SI	% NO
9	¿Considera importante el Sistema de Gestión de Calidad en las actividades que va a realizar en el Colegio?	17	3	20	85%	15%
10	¿Considera que la herramienta que se usó en la capacitación fue la apropiada?	8	12	20	40%	60%
11	¿Tuvo dudas sobre el Sistema de de Calidad?	16	4	20	80%	20%
12	¿En caso de haber tenido dudas sobre el Sistema de Gestión de Calidad, le informaron dónde o con quién podría aclararlas?	12	8	20	60%	40%
13	¿Recibió acompañamiento durante el proceso de inducción en la parte correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad?	10	10	20	50%	50%
14	¿La información recibida durante la inducción fue clara y comprensible?	12	8	20	60%	40%

Fuente: propia Tabla 2

A pesar que para el 85% de los encuestados manifestaron que el sistema de gestión de calidad es importante, en la calificación por parte de los mismos como lo muestra la siguiente tabla donde el resultado con calificación de 5 era la nota máxima, con cuatro se encontraba bien, con 3 lo calificaba como aceptable, 2 como deficiente y con 1 insuficiente se puede evidenciar que solo el 15% le parecía muy bien la información recibida durante la inducción para su interacción con el sistema de gestión de calidad de la institución y con resultado de bien lo califico el 25%, y el 30% como aceptable demostrando que se requiere mayor información por el 30% lo califico como deficiente o insuficiente que sumado al 30% de aceptable daría un 60% que no está apropiado para que se pueda desempeñar en su trabajo y el correcto diligenciamiento de los formatos de la institución.



Asimismo [4] también menciona que el área de recursos humanos deberá brindar toda la información necesaria que requiera el nuevo empleado y que también a continuación se transferirá la responsabilidad al jefe inmediato para que el continúe guiando y orientando por medio de un manual de inducción.

No pregunta	ENCUESTA NUEVOS COLABORADORES	nota					total
		5	4	3	2	1	
15	¿Cómo calificaría usted la información recibida durante la inducción sobre el Sistema de Gestión de Calidad?	3	5	6	4	2	20
16	¿Tiene usted conocimientos previos o de su experiencia sobre Sistemas de Gestión de Calidad?	1	9	6	3	1	20
fuente: propia							

Tabla 3

Como se puede ver a continuación la única forma en la que el colegio presenta el sistema de gestión de calidad es a través de una charla como único medio existente, tratándose la inducción o bienvenida como un proceso que busca integrar al colaborador nuevo con la institución

Según la programación Neurolingüística todas la personas predominantemente funcionan por una de las tres modalidades como son: visual, auditiva o kinestésica. Aunque todos usamos las tres es una de estas la que representa mayores aprendizajes, en contraste en el colegio la presentación del sistema de gestión de calidad durante la inducción solamente se presenta a través de una charla, excluyendo otras herramientas posibles de aprendizaje.

No pregunta	ENCUESTA NUEVOS COLABORADORES	charla	presentación	video	cuadernillo	otro	no recibio
fuente: propia							

Tabla 4

Las últimas preguntas de la encuesta fueron de respuesta abierta en la cual los nuevos colaboradores expresaban sus ideas respecto a las preguntas realizadas así:

¿De qué forma considera usted que se debe presentar el Sistema de Gestión de Calidad?

Entre las respuestas recibidas tenemos las siguientes:



- Dinámico, folleto, video, charla, práctico taller, presentación, cuadernillo, taller con material didáctico, más específica en los formatos.
- La parte de charla de bienvenida está bien, pero profundizando los procesos y registros que se manejaba, con documentos en mano y dando ejemplos.
- De manera directa por el encargado del sistema de calidad y enfocado directamente a los diferentes grupos del colegio ejemplo: una charla solamente para servicios generales y mantenimiento y una solo para profesores y así con cada grupo utilizando diversas dinámicas dependiendo el grupo ya que no todos reciben la información con la misma capacidad de entendimiento.
- Con una charla y un computador adicional para que la persona a la que se da la inducción pueda conocer la ruta desde la práctica.
- Profesional experimentado
- Con los modelos de los formatos haciendo más explícito el manejo y funcionalidad de los mismos.

Como se puede evidenciar de las respuestas anteriores cada persona se le facilita el aprendizaje de una forma diferente sustentando la idea del aprendizaje según la programación neurolingüística.

No pregunta	ENCUESTA NUEVOS COLABORADORES	no sabe	no presena riesgos	sin responder	otros factores
19	¿Qué riesgos se presentan en su proceso ? fuente: propia	7	1	1	11

Tabla 5

Adicional a las respuestas de la tabla anterior también hay las siguientes respuestas particulares, las cuales en la tabla anterior se encuentran tabuladas como otros factores:

- Demasiados por que el área de administración, maneja muchos registros que al no conocerlos, afecta el proceso de presentar una falla al cliente que en nuestro caso son los estudiantes.
- La pérdida de libros por falta de control en los préstamos.



- En educación el sistema de gestión de calidad no tiene mucha cabida a mi forma de ver, los estudiantes si bien son productos educativos, más no aprenden de manera estándar.
- Que las personas desconozcan el manejo adecuado de los formatos y entorpezcan por consiguiente los procesos académicos y normativos.

Para [5] Riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento y la posibilidad de ocurrencia, y como se puede evidenciar en la encuesta el tema no está claro entre los nuevos colaboradores del colegio, especialmente si la norma ISO 9001:2015 [1] requiere un pensamiento basado en riesgos.

Finalmente en la última pregunta era concerniente al tema de las quejas y reclamos, el cual igual que el riesgo es muy importante dentro del sistema de Gestión de calidad y las respuestas fueron las siguientes como lo muestra la tabla:

No pregunta	ENCUESTA NUEVOS COLABORADORES	no sabe	formato impreso	correo electrónico	evaluación de servicios	buzon de sugerencias	conducto regular	en la direcciones,
20	¿Con qué sistemas de reporte de quejas cuenta el Colegio?	8	5	1	1	1	1	3
	fuelle: propia	40%	25%	5%	5%	5%	5%	15%

Tabla 6

Como se puede evidenciar no hay claridad de las formas con las que cuenta la institución para recibir las quejas y reclamos.

Ahora bien, se obtuvo como resultado del análisis, la necesidad de establecer una estrategia que permita realizar un adecuado proceso de inducción con unos objetivos determinados y que garantice que la información que se quiere dar a conocer pueda ser comprendida y entendida por cada nuevo colaborador del colegio, permitiendo así eliminar posibles riesgos e insatisfacciones para las partes interesadas del sistema de Gestión de Calidad del Colegio.

Tomando como base la norma ISO 9001:2015, la encuesta así como los resultados de la misma se propone que el colegio adopte una estrategia de comunicación que dentro de la inducción abarque y desarrolle el conocimiento del



sistema de Gestión y permita una mayor aceptación del mismo en los nuevos colaboradores.

Al mismo tiempo [6] hace referencia a la estrategia de comunicación como un proceso que conduce hacia la voluntad planificada del hombre, el logro de objetivos y para [7] (2009;160) la estrategia de comunicación es la vía que pretende posicionar determinado concepto comunicativo entre distintos públicos “ se expresa en acciones específicas que definen una alternativa principal para conseguir un fin y otras alternativas secundarias o contingenciales en aras de lograr el mismo propósito” (2009:160).

De todo lo anterior se sugiere que el colegio adopte dentro de su proceso de Gestión humana un programa de inducción tal como lo presenta [8] en su tesis doctoral mediante el cual se brinde toda la información necesaria, sobre un ambiente de control y para que así esta nueva persona logre la integración en el menor tiempo posible a la institución y todos sus procesos , teniendo en cuenta que este debe ser dinámico e integrando varias herramientas que permitan que los nuevos colabores puedan entender, comprender y discernir el sistema de Gestión de Calidad. Entre las estrategias se puede implementar un pasaporte de la calidad en la cual cada funcionario vaya llenando cada uno de los temas que requiera para poder así completar el logro de la competencia sobre el sistema de Gestión de Calidad, en dicho pasaporte se pueden usar varias herramientas como son:

Crear un micro sitio en la página web del colegio en la cual además de estar el mapa de procesos y sus diferentes interacciones, se adicionen videos y tutoriales en los cuales el nuevo colaborador pueda consultar, e ir pasando por cada de una las etapas que conlleva el SGC, estas apenas sean diligenciadas en el pasaporte su jefe inmediato o el facilitador que se le asigne realice el acompañamiento y valide que se haya completado el tema, adicional a esto se entregue un cuadernillo el cual se diseñe por cada proceso en el cual se ilustre cada formato que el nuevo colaborador deba diligenciar y se explique su uso y aplicación, en este mismo cuadernillo debe estar incluida toda la información del direccionamiento estratégico así como los objetivos de calidad y del proceso, que sumado a los videos, tutoriales, el pasaporte y el acompañamiento de un compañero permita que el nuevo funcionario pueda desempeñarse con menos contratiempos.



CONCLUSIONES

Para el Colegio es importante desarrollar un diagnóstico en relación con la comunicación del sistema de gestión de calidad, centrado en una muestra de los nuevos colaboradores lo cual permite identificar las falencias, adicionalmente logra que los procesos se desarrollen sin traumatismos y que las personas que interactúan en el aporten la información adecuada y precisa.

Al analizar el medio actual de comunicación con el que cuenta el colegio para la socialización del sistema de gestión de calidad, durante la inducción se encuentra insatisfacción y baja comprensión de la misma, de igual manera no todos los nuevos colaboradores recibieron la inducción en un porcentaje alto lo cual genera sobrecargas en las personas que ingresan nuevas, posibles errores y hasta una apatía al SGC.

Una vez identificadas las falencias se propone una estrategia de comunicación que pueda ser efectiva y eficiente en la comunicación del SGC y que permita el adecuado entendimiento del mismo especialmente en los nuevos colaboradores al interior del colegio.



REFERENCIAS

[1] Norma ISO 9001:2015

[2] Universo Formulas. (29 de Septiembre 2017). Universo Formulas. Recuperado el 29 de Septiembre de 2017, de Universo Formulas: http://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo_conveniencia/

[3] V. Tello, Manual técnico para la selección de personal: Quetzaltenango (1993)

[4] E. Yubran, (30 de octubre de 2017) página Internet http://www.dorh.com.ve/Temas/de/interes/La_induccion_del_personal.htm en el artículo de presentación de su Empresa.

[5] Jiménez, D (12 de septiembre de 2017) página Internet <https://www.pymesycalidad20.com/definicion-de-riesgo-iso90012015.html>

[6] López Viera, (12 de septiembre de 2017) página Internet <http://www.monografias.com/trabajos95/estrategias-de-comunicacion/estrategias-de-comunicacion.shtml>

[7] Martínez Y (2009) Página de Internet Acta Académica Universidad Autónoma de Centro América

<http://www.uaca.ac.cr/acta/1999may//martinz.htm>.

[8] G. García, Importancia de la Inducción Para el Desempeño del Personal de la Mediana Empresa Industrial, Tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, México, 2014. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Garcia-Gladys.pdf>