

Percepción de los sistemas de gestión de calidad desde la cultura organizacional: caso Universidad de Cartagena

Lina Marcela Ramos Castro

Administración Industrial, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia
lramosc2@unicartagena.edu.co

Duley Xilena Leal Ospino

Administración Industrial, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia
duley0112@gmail.com

Ingrid Blanco Hernández

Administración Industrial, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia
iblancoh@unicartagena.edu.co

Recibido: 19/10/2020 - **Aceptado:** 04/11/2020 - **Publicado:** 02/02/2021

RESUMEN

Este artículo es producto de una investigación, cuyo objetivo fue analizar la percepción desde la cultura organizacional sobre los Sistemas de Gestión de Calidad en la Universidad de Cartagena. La metodología fue de tipo descriptiva y con enfoque cualitativo para la cual se partió de entrevistas realizadas a personal clave en el desarrollo de estos procesos de calidad de la institución y estudios previos sobre cultura organizacional y artículos científicos. Una vez realizada la revisión del estado del arte, se procedió con la estructuración y validación de los instrumentos utilizados para su posterior aplicación. Como resultado principal de esta investigación se obtuvo que la percepción que se tiene es que la cultura organizacional está estrechamente relacionada con el funcionamiento de los Sistemas de Gestión de Calidad y que es un factor clave para prestar un servicio de calidad.

Palabras clave: cultura; calidad; Sistemas de Gestión de la Calidad.

ABSTRACT

This article is the product of an investigation, whose objective was to analyze the perception from the organizational culture on Quality Management Systems at the University of Cartagena. The methodology was a descriptive and qualitative approach research based on interviews with key personnel in the development of these quality processes of the institution and previous studies on organizational culture and scientific articles. Once the review of the state of the art was carried out, the structuring and validation of the instruments used for its subsequent application proceeded. As a main result of this research, it was obtained that the perception is that the organizational culture is closely related to the functioning of the Quality Management Systems and that it is a key factor in providing a quality service.

Keywords: culture, quality, Quality Management Systems.

1. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente la educación es definida como un factor para el desarrollo económico de un país. Desde hace una década, la realidad económica que se ha vivido gracias a la globalización ha generado que el concepto de calidad sea impuesto con mayor rigurosidad y se empiece a tomar como ejemplo los estándares internacionales de calidad (Viloria, 2006). Las Instituciones de Educación Superior (IES) y, en especial, las universidades, desempeñan un papel en la formación de las personas y en el desarrollo del saber de las mismas. Por lo anterior, y siendo conscientes de los desafíos resultantes de los procesos de globalización, las IES han asumido el reto de generar cambios y poder consolidar un sistema educativo de alta calidad (Consejo Nacional de Acreditación [CNA], 2013).

La educación superior en Colombia se enfrenta a desafíos importantes que han llevado a que la cultura de la calidad empiece a manifestarse, haciendo que esta genere una tendencia de mejoramiento de la calidad (Martin, 2018). Por tal razón, en Colombia son cada vez más las IES que en búsqueda de la calidad mediante el cumplimiento de requisitos, implementan Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) que no solo le permiten cumplir ese objetivo, sino que también aumenta su competitividad, entre estos sistemas se destacan la ISO 9001 y la NTCGP 1000 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC], 2009), esta última de obligatorio cumplimiento para las universidades públicas.

Ahora bien, en el proceso de implementación de estos sistemas de calidad intervienen muchos factores, entre los cuales se destaca la cultura organizacional, es decir, el comportamiento y los hábitos de las personas que forman parte de la organización y que tienen gran influencia en el éxito o fracaso del proceso (Vesga, 2013). Dada su responsabilidad con la sociedad, las universidades son organizaciones claves, las cuales deben estar bien constituidas y, por ende, además de contar con dichos sistemas, deberían disponer de un buen capital científico, tecnológico y humano, los cuales les permitan a todos los elementos involucrados desempeñarse de manera eficiente en el desarrollo de sus actividades (Sierra, Ortiz, Rangel & Alvarado, 2010; Quintero-Beltrán & Osorio-Morales, 2018).

Por tanto, para lograr y mantener un SGC las universidades deben tener la capacidad de organizarse, la cual parte de costumbres, comportamientos y creencias que son aspectos de la cultura organizacional de la institución (Lapiña, Kairiša & Aramina, 2015). Entre esos aspectos la resistencia al cambio por parte del personal involucrado puede causar inconvenientes en el proceso de incorporación de los SGC, dado que estos afectan sus costumbres y la forma en cómo ellos desarrollan sus actividades (Martínez & Robles, 2009). Lo anterior evidencia las dificultades que conlleva la implementación de estos sistemas en las IES por el hecho de que las culturas son distintas y por ende las condiciones a las que se deben adaptar los sistemas de gestión también lo son.

Con vista en lo anterior, la Universidad de Cartagena como Institución de Educación Superior con presencia en el departamento de Bolívar y la Región Caribe, juega un papel importante en la formación de ciudadanos en diferentes áreas del conocimiento, que le permiten contribuir al desarrollo de la región y del país. Por consiguiente, mantenerse en

el camino de la excelencia a través de una consolidación de la cultura de calidad es su finalidad. Para cumplir su objetivo actualmente la Universidad de Cartagena cuenta con la Certificación de calidad de ICONTEC con las normas ISO 9001: 2015 y NTC GP 1000: 2009, además de ello cuenta con la Acreditación Institucional de Alta Calidad otorgada por el Ministerio de Educación Nacional.

Ahora bien, apostar por una cultura de calidad no siempre resulta fácil, ya que se requiere la participación de la comunidad y en especial del personal que labora en esta institución, por tanto, estudiar la percepción de la implementación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad desde la cultura organizacional en la Universidad de Cartagena es el objetivo de esta investigación. Para cumplir con el objetivo fue necesario: a) caracterizar los Sistemas de Gestión de Calidad con que cuenta la Universidad de Cartagena, b) determinar cuál es la apreciación que tienen los actores claves acerca de la influencia de la cultura organizacional sobre los sistemas de gestión de calidad en la Universidad de Cartagena y c) determinar si existe relación entre la cultura organizacional y los Sistemas de Gestión de Calidad de la Universidad de Cartagena.

El presente artículo es producto de una investigación descriptiva y con enfoque cualitativo. Para el desarrollo de la misma se consideró la siguiente estructura: en primer lugar, se hace referencia a las teorías existentes sobre la temática del artículo, en segundo lugar, se explica la metodología abordada para el cumplimiento de los objetivos, luego se exponen los resultados y por último se presenta la discusión y conclusiones del estudio.

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

Para fines de este estudio se hace una revisión de las distintas concepciones teóricas de la cultura organizacional, posteriormente se establecen las teorías sobre calidad y calidad en la educación, y por último la de Sistemas de Gestión de Calidad.

2.1 Cultura organizacional

El concepto de cultura organizacional ha venido evolucionando, investigadores han construido múltiples definiciones, una de las más recientes está dada por Marulanda, López, & Cruz (2018), que la definen como

“un proceso que implica una combinación de factores como las costumbres, los hábitos, las normas, las reglas, la comunicación formal e informal y todos aquellos que diferencia y hacen única a cada organización” (p. 246).

De igual forma, las definiciones que se le han atribuido, generalmente coinciden en entenderla de la misma manera (Schein, 2010).

La cultura en una organización le permite a esta una integración a nivel interno y por tanto sirve como herramienta para mejorar el funcionamiento de la organización. En una Universidad el concepto de cultura organizacional permite comprender los factores más importantes para que la institución pueda desempeñar y desarrollar de manera eficiente y eficaz sus procesos, con el fin de establecer estrategias para el mejoramiento continuo (Lacatus, 2013; Gómez-Bayona, Londoño-Montoya & Mora-González, 2020). Por lo anterior Velázquez, Del Toro y García (2018) definen la cultura organizacional en las universidades, se entiende como:

“El sistema de valores, costumbres, normas, símbolos, creencias, procedimientos y lenguajes que regula dinámicas y comportamientos, que son compartidos con el paso del tiempo por sus miembros, que están en constante cambio y desarrollo, incluye aspectos de la dirección y el liderazgo que los identifica y diferencia del resto, marcando pautas en el clima de la institución, en las formas de pensar y hacer los procesos, y su consideración posibilita orientar a los directivos hacia la toma de decisiones acertadas y las posibilidades de cambio institucional” (p. 203).

En su estudio González, Ochoa y Celaya (2016) encontraron que en la Universidad de Navojoa (México) coexisten culturas diferentes, todas como parte de una cultura organizacional que define a la institución en general. Esto es característico de las organizaciones divididas por departamentos, como en este caso lo son las universidades, dado que los miembros de cada uno de estos departamentos establecen lazos y normas de comportamiento grupales que llevan a que se desarrollen subculturas paralelamente a la que define a la institución. Lo anterior plantea la necesidad de integrar las culturas de tal forma que se comparta el mismo punto de llegada y así establecer estrategias en función de lograr este objetivo. Esto permitirá el cumplimiento de estándares de calidad, que son de vital importancia para una organización de este tipo, con un impacto tan relevante en la sociedad.

2.2 Calidad

Calidad es un término amplio y que, dependiendo del contexto, puede tomar variedad de definiciones. López (2005) expone que este término puede ser entendido desde dos puntos: uno interno y otro externo a la organización. La calidad interna está relacionada a sus procesos, productos y servicios, mientras que la externa está determinada por la apreciación del cliente por lo que recibe del producto o servicio.

En la (Tabla 1) se presentan otras definiciones de calidad

Tabla1. Definiciones de calidad

Autores	Definición de calidad
Real Academia Española (2001)	“Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.
Organización Internacional para la Estandarización (ISO, 2000)	“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”
Fontalvo y Vergara (2010)	“Conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”
Gryna, Chua y Defeo (2007)	“Adaptabilidad al uso” “...Es todo el conjunto de actividades mediante las cuales se logran la satisfacción y la lealtad de los clientes, sin importar dónde se realicen esas acciones”

Fuente: elaboración propia.

2.3 Calidad en la educación

La educación es una etapa vital para cada persona, esta le provee los conocimientos que le permite alcanzar una vida social estable. Así mismo, esta debe ayudar al desarrollo de sus competencias y al enriquecimiento cultural, lo cual es necesario para enfrentarse a los retos de la sociedad. Para esto, se requiere un sistema que brinde una formación de calidad en todas sus dimensiones, siendo un factor estratégico para el desarrollo económico y social de un país (Badillo, 2007). Parte de esta responsabilidad recae sobre las universidades, dado que sus funciones comprometen el desarrollo del saber en las personas, direccionadas a generar un impacto positivo en la sociedad (Rengifo, 2015).

Es por ello que las IES han sido conscientes de los desafíos resultantes de los procesos de globalización y por tanto han asumido el reto de generar cambios y poder consolidar un sistema educativo de alta calidad. En este contexto, la calidad desempeña un papel muy importante y se define como una serie de atributos que permiten el reconocimiento y la generación de un juicio sobre el modo en que se presta el servicio y su óptimo alcanzable, ya sea de manera general o específica de una institución (CNA, 2013). Generar calidad educativa es establecer actividades que permitan cumplir con los propósitos de la institución y sus objetivos, las cuales después son evaluadas para determinar el grado de cumplimiento de las mismas y de esta manera tener una noción de la calidad interna. Ahora bien, desde un punto de vista externo las instituciones universitarias a través de la orientación hacia el mejoramiento continuo deberán cumplir con las exigencias que la sociedad genera, las cuales cada vez son mayores (Pedraja & Rodríguez, 2013).

Es por esto que en la búsqueda de la mejora continua la evaluación se convierte en un instrumento indispensable para que las instituciones universitarias puedan prestar un servicio de calidad, para ello se emplean distintos modelos de evaluación de la calidad. Dentro de estos se encuentran: el modelo de las Normas de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9000), el modelo Europeo de la Gestión de la Calidad (EFQM), Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (Fundíbeq), entre otros (González, 2004). En cuanto a la calidad de los procesos académicos en las IES colombianas, se siguen los Lineamientos para la Autoevaluación, con fines de Acreditación, a nivel institucional y de programas académicos de pregrado y posgrado, definidos por el CNA. La aplicación de estos modelos proporciona una guía sobre las decisiones que deben tomarse para garantizar la calidad indicando cuales son las áreas de mayor relevancia para contribuir con el proceso de aseguramiento de la misma (Kargytė, 2015).

2.4 Sistemas de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad es definido como una forma de trabajo en la que se debe mantener y mejorar de manera continua los procesos, basándose en la eficiencia y eficacia, las cuales le permiten obtener ventajas competitivas mediante la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Al momento de implementar un Sistema de gestión se debe tener en cuenta que este debe integrarse a todos los procesos y en general a todas las operaciones de la organización ya que mejora el funcionamiento de esta (Castillo & Osorio, 2011).

En cuanto a los sistemas de gestión de la calidad de la Educación, López, Martínez y Muñiz (2017) lo definen como:

“El conjunto de elementos articulados, conformado por la estructura organizativa, normativas, procedimientos, procesos y recursos que permiten implementar la gestión de la calidad académica y administrativa para el cumplimiento de la definición, principios, fines, y objetivos, plasmados en su Plan Estratégico y normas institucionales vigentes” (p. 237).

El Sistema de Gestión de la calidad es solo una parte del todo que es el Sistema Integrado de Gestión de una organización y es por ello que independientemente del tipo de organización en la que se implemente, este debe estar relacionado con la planeación estratégica y los distintos procesos desarrollados por la misma (Becerra, Andrade & Díaz, 2019). Las universidades en Colombia en búsqueda de la competitividad académica, mediante el mejoramiento continuo de la calidad y el cumplimiento de requisitos legales implementan Sistemas de Gestión de la Calidad para lo cual adoptan dos normas técnicas de calidad que son la ISO 9001: 2015 y la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTC GP1000:2009), esta última de obligatorio cumplimiento para las universidades públicas (González & Ramírez, 2018).

La ISO 9001: 2015 es la norma que con más frecuencia es utilizada por las IES para evaluar la calidad y alcanzar la certificación. Esta norma proporciona los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales son generales y por ende se pueden aplicar a cualquier tipo de organización. Al implementar la norma ISO 9001: 2015 para lograr la certificación se deben definir de manera clara las primeras etapas encargadas de identificar los objetivos y las expectativas del cliente y en base a estas desarrollar el sistema (Tănase & Velica, 2015). En su estudio Fontalvo y De La Hoz (2018) demuestran cómo por medio de la implementación de estándares de calidad como la ISO 9001 y otros modelos de calidad se puede dar respuesta a lo que los clientes de una institución educativa necesitan y esperan recibir. En otro estudio realizado por Kasperavičiūtė y Serafinas (2018) se hizo un análisis acerca de la percepción que tenían los adoptantes de la norma ISO y el efecto de varios factores al implementar dicho estándar en las IES, y como resultado se obtuvo que en su mayoría los efectos fueron positivos, pero a su vez el autor concluye que existe una relación importante entre la aprehensión que tienen los adoptantes con la norma y su efecto, ya sea positivo o negativo.

Por su parte la NTC GP 1000 es la norma que establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para las entidades públicas. Esta norma fomenta la implementación de este sistema mediante un enfoque basado en procesos, el cual permite la gestión de actividades relacionadas entre sí de manera eficaz. Este enfoque proporciona un constante control sobre las relaciones entre los procesos individuales del sistema (ICONTEC, 2009).

2.5 Cultura organizacional y la calidad

Estar orientados hacia una cultura de calidad involucra tanto el aspecto técnico de la calidad como el humano, donde fomentar un ambiente participativo y de autonomía para el personal es imprescindible. En su estudio Caicedo & Caldas (2002) plantean la importancia de la cultura organizacional no solo en la implementación de los sistemas de gestión de calidad sino también en el mantenimiento de los mismos y destaca lo indispensable que es contar con una cultura organizacional donde todos los involucrados

participen activamente en el proceso, con el sentido de pertenencia y compromiso que se requiere.

En un estudio realizado por Vesga (2013) en el cual presenta un debate acerca de la importancia que tiene la cultura organizacional al momento de implementar un sistema de gestión de calidad en una IES, el autor asegura que sin importar la razón social que tenga la organización y está desee implementar un sistema de gestión de calidad es necesario que para que sea exitoso esta considere su cultura y la adecue a los requerimientos del sistema, además que a pesar de que los sistemas de gestión de calidad estén definidos por unas normas, las organizaciones cuentan con características propias, por tanto es preciso crear y mantener una relación entre ambas que sea adecuada a las condiciones.

De igual forma Martínez y Robles (2009) responden a si es clave o no la unidad entre la cultura organizacional y los sistemas de gestión de calidad a través de su estudio, en el cual analizaron distintas bases teóricas de cultura organizacional y las variables que se relacionan con estos, concluyendo que efectivamente existe influencia de la cultura organizacional, también en el diagnóstico que realizaron encontraron diferencias entre ellos por lo que recomiendan, adecuar la cultura organizacional ha dicho sistema antes de su implementación. Estos y otros estudios reafirman la importancia de los SGC. Así como Giménez, Jiménez y Martínez (2014) que además destacan el nivel de competitividad que le da a las organizaciones contar con una relación positiva entre la cultura organizacional y los SGC.

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El presente artículo proviene de una investigación descriptiva con enfoque cualitativo. Descriptiva, por cuanto se realizó una descripción de cómo es la percepción desde la cultura organizacional en los de SGC en la Universidad de Cartagena. Por su parte el enfoque cualitativo se fundamenta en razón a que se partió del uso de datos de fuentes primarias como lo son las entrevistas y el análisis documental. Las entrevistas estuvieron dirigidas a personal clave en el desarrollo de estos procesos de calidad de la institución. Se acudió además a fuentes secundarias tales como estudios previos sobre cultura organizacional y artículos científicos.

Una vez realizada la revisión del estado del arte, se procedió con la estructuración y validación de los instrumentos a utilizar para su posterior aplicación y análisis de los mismos, finalizando con las respectivas conclusiones.

3.1 Selección de sujetos de estudio

Se seleccionaron como actores clave para la investigación, a la Vicerrectora de aseguramiento de la calidad, al jefe de la división de calidad y mejoramiento institucional y a la directora del centro de autoevaluación y acreditación, por ser las personas que tienen a su cargo responsabilidades sobre el mantenimiento de sistemas de gestión de calidad. Según lo establecido por la Universidad de Cartagena estas personas desempeñan las siguientes funciones principales:

La vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad se encarga de liderar la elaboración y posterior actualización de la Política de Calidad Institucional en relación con las

tendencias nacionales e internacionales, de igual forma también es la encargada de impulsar los procesos de renovación de acreditación de programas teniendo en cuenta estándares internacionales. Todo lo anterior con el fin de impulsar y promover el mantenimiento de una cultura de calidad.

Por su parte la jefatura de la división de calidad y mejoramiento institucional se encarga de dirigir y evaluar el desempeño institucional en relación a la calidad de la prestación del servicio. Su objetivo es articular el Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento continuo de los procesos desarrollados y servicios ofertados.

Por último, la directora del centro de autoevaluación y acreditación se encarga de coordinar los procesos de autoevaluación institucional con miras a la acreditación y su renovación, brindar apoyo a los procesos de obtención Registro Calificado, o su renovación, para la oferta de programas (pregrado y posgrados), apoyar e impulsar los procesos de acreditación de programas en alta calidad y propiciar una cultura de calidad en la Universidad de Cartagena.

3.2 Análisis de entrevistas

A partir del modelo propuesto por López, Rincon y López (2010) para la “ Medición del impacto cultural de la implementación de un Sistema de Gestión de calidad” se definen tres categorías que guiaron la aplicación de las entrevistas que son: el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en los cambios de la cultura organizacional, influencia de los cambios culturales en la calidad de la prestación del servicio y resultados de mejora.

En las entrevistas se plantearon preguntas cerradas y abiertas, sobre temas generales respecto a la cultura organizacional y Sistemas de Gestión de Calidad. Luego, para sistematizar los resultados de las entrevistas se segmentaron de acuerdo a las categorías anteriormente expuestas y se codificaron mediante palabras comunes como: cultura de calidad, mejoramiento continuo, autoevaluación y cambios, determinando así patrones similares dentro de las respuestas. El análisis documental se hizo tomando los resultados obtenidos de algunos estudios realizados previamente por la institución, que estuvieran relacionados con la temática y que aportaran datos relevantes para la investigación.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

Los resultados se establecieron de acuerdo a las categorías que guiaron la aplicación de la entrevista. De este modo, en primer lugar, se establecen los resultados sobre la categoría de funcionamiento del SGC y su incidencia en los cambios de la cultura organizacional, para luego plantear los obtenidos en la categoría influencia de los cambios culturales en la calidad de la prestación del servicio, finalizando con los resultados encontrados sobre la categoría resultados de mejora.

Entre las preguntas realizadas durante la entrevista se destacan las siguientes: ¿Considera que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha modificado los hábitos y las costumbres del personal en sus prácticas laborales? ¿La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha generado cambios positivos o negativos en la prestación del servicio? y ¿En qué medida los resultados obtenidos en los procesos de calidad han favorecido la generación de una cultura de calidad en la Institución?

Ante estos cuestionamientos, uno de los actores clave respondió lo siguiente: “Hemos venido avanzando significativamente, pero tenemos que seguir mejorando en la cultura del autocontrol en ese sentido” ... “La implementación de nuestro Sistema ha permitido grandes cambios positivos para nuestra Institución, mediante la mejora continua siempre asegurando la prestación de un servicio con los más altos estándares de calidad” ... “En la medida en que los resultados obtenidos en nuestros procesos de calidad, simplifican, optimizan y mejoran el desempeño del día a día de nuestro que hacer en la Institución, se generan procesos de mayor aceptación, uso, dinamismo de las herramientas brindadas por el Sistema de Gestión de Calidad” ... (Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad).

Por su parte la directora del Centro de Autoevaluación y Acreditación plantea que “La implementación del sistema de gestión de calidad si ha modificado los hábitos y las costumbres del personal en las prácticas laborales” ... “La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ha generado cambios positivos en la prestación del servicio, debido a que actualmente se procuran sean más ágiles, eficientes y eficaces” ... “Los resultados positivos obtenidos desde las tres funciones sustantivas y en todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la calidad han impactado de manera positiva en la comunidad Udeceista mejorando el ambiente laboral y el ánimo de trabajar en equipo” ...

4.1 Funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en los cambios de la cultura organizacional

La universidad de Cartagena cuenta con una Política Integral de Aseguramiento de la Calidad definida a través del Acuerdo 16 de 2018, mediante la cual se busca generar una cultura de calidad. Los colaboradores se han apropiado de esta política y se han mostrado comprometidos con la misma de tal forma que son rigurosos con las herramientas de calidad que les ha brindado el sistema. Por lo anterior y siendo conscientes de la importancia de los sistemas de gestión de calidad y de los cambios que estos generan, los entrevistados consideran que la implementación del SGC en la institución ha generado cambios en los hábitos y costumbres del personal. Así mismo, a través de un diagnóstico realizado en el año 2019, en el cual se evaluó el nivel de cultura de autocontrol en la apropiación del SGC quedó evidenciado en los resultados que se encuentran en un 78% de madurez, con un nivel de cumplimiento alto y un nivel de cultura medio, por lo cual son conscientes de que deben seguir trabajando en el ejercicio de autoevaluación permanente y mejora continua para fortalecer sus debilidades y destacar sus fortalezas, que les permiten asumir la calidad como una cultura.

4.2 Influencia de los cambios culturales en la calidad de la prestación del servicio

De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, los cambios culturales generados por la implementación del SGC han influenciado en la calidad de la prestación del servicio de manera positiva gracias al compromiso de los empleados con la cultura de calidad, lo cual se ve reflejando en sus sitios de trabajo y en el cumplimiento de los procedimientos, puesto que con el sistema se procura que los procesos sean más ágiles, eficientes y eficaces, asegurando la prestación del servicio con los más altos estándares de calidad, agregando valor a los procesos misionales de la institución y detectando a tiempo cualquier desviación que incida en la posible materialización de un producto no conforme. Para ello la institución realiza diversas acciones que conducen a la mejora y al cumplimiento de las exigencias del SGC como lo son: asesorías, seguimientos periódicos,

auditorías internas de calidad y auditorías externas por parte del ente certificador ICONTEC, a su vez fueron monitoreados y realizados diversos seguimientos al desarrollo y desempeño del producto mínimo por procesos institucionales, en cumplimiento al decreto 943 de 2014 del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

4.3 Resultados de mejora

En cuanto a esta categoría consideran que los resultados de mejora han sido evidentes a través de la simplificación, optimización y mejora de las actividades diarias, permitiendo que los procesos se lleven con mayor eficiencia y efectividad y que el flujo de información sea estandarizado para la realización de solicitudes, diligencias y actuaciones de las labores cotidianas. En consecuencia, se fortalece el ambiente laboral y el ánimo de trabajar en equipo en pro de continuar generando mayor y mejores logros que repercutan en la satisfacción de los usuarios internos y externos, de tal manera, que se va consolidando una gran cultura de calidad, de la mejora continua, del autocontrol y de la autoevaluación permanente.

La institución ha demostrado su compromiso con la cultura de mejoramiento continuo, desde la declaratoria de la política de aseguramiento de la calidad, mediante la implantación, mantenimiento, fortalecimiento y mejora de las condiciones de alta calidad de los procesos certificados y programas académicos acreditados nacional e internacionalmente. A su vez lo anterior, está alineado con la estrategia institucional en apoyo a la dirección estratégica, y en concordancia con la misión, visión, y Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, enmarcado en una Educación Pública con Calidad.

5. CONCLUSIONES

Como resultado de esta investigación se puede afirmar que en la Universidad de Cartagena si existe una relación entre la cultura organizacional y los SGC, de acuerdo a la apreciación que tienen los actores claves en estos procesos de la institución a partir del funcionamiento de este sistema se han generado cambios positivos en la cultura y por ende en la calidad de la prestación del servicio, gracias al compromiso que el personal y la institución en general demuestran por la consolidación de una cultura de calidad y mejoramiento continuo.

De igual forma otros autores han desarrollado investigaciones donde destacan la importancia de la cultura organizacional en la implementación, funcionamiento y mantenimiento de los SGC. Charón (2007) a través de su estudio evidenció que la calidad es un factor clave para la gerencia y por tanto crear un ambiente favorable de participación logrando un nivel de motivación adecuado que permita alcanzar la calidad. Por otra parte Llanos (2018) realizó una investigación en una universidad ecuatoriana donde diagnosticó la cultura organizacional de la misma, teniendo en cuenta que esta es fundamental para el desarrollo de la calidad.

Del análisis de los resultados, también se puede concluir: la cultura organizacional si es un factor clave no solo en el proceso de implementación de un SGC sino también en el funcionamiento y mantenimiento del mismo, ya que puede que esta se deba modificar para que el sistema funcione o adaptar el sistema a la cultura. Para mantener una relación fluida y positiva entre la cultura organizacional y el SGC es necesario realizar

seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la norma, que permitan detectar de manera temprana posibles desviaciones del servicio de alta calidad. Es determinante que todos los miembros se apropien de la política de calidad para que el flujo de información sea estandarizado y el sistema funcione correctamente. Contar con un SGC proporciona mejoras significativas independientemente del tipo de organización en el que se implemente, puesto que posibilita la articulación de las necesidades de los consumidores con los parámetros de la empresa.

6. REFERENCIAS

- Badillo, J. (2007). Los retos de México en el futuro de la educación. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, (4), 1–11. <https://doi.org/10.25009/cpue.v0i4.134>
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1), 1–32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Caicedo, S., & Caldas, M. (2002). La importancia de la cultura organizacional en la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9000*. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, (20), 135–148. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/26719/1/24368-86032-1-PB.pdf>
- Castillo, J., & Osorio, C. (2011). La Información documental para la implementación de sistemas de gestión de calidad aplicando la metodología de sistemas blandos. *Anales de Documentación*, 14(1), 1–17. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63517100002>
- Charón, L. (2007). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad. *Ciencia En Su PC*, (5), 87–95. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181315033009>
- Consejo Nacional de Acreditación - CNA. (2013). Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado. Recuperado de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. Recuperado de <https://juancarlosvergaras.files.wordpress.com/2013/04/libro-calidad.pdf>
- Fontalvo, T., & De La Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35–44. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Giménez, J., Jiménez, D., & Martínez, M. (2014). La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 23(3), 115–126. <https://doi.org/10.1016/j.redee.2014.02.002>
- Gómez-Bayona, L., Londoño-Montoya, E., & Mora-González, B. (2020). Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor. *Revista CEA*,

6(11), 165-184. <https://doi.org/10.22430/24223182.1434>

González, I., & Ramírez, C. (2018). Articulación de los sistemas de calidad, Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y normas NTC - ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas. *Tendencias*, 19(1), 187-203. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.93>

González, I. (2004). Modelos de evaluación de la calidad orientados a la mejora de las instituciones educativas. *Revista de Educación*, (6), 155-169. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1068297>

González, R., Ochoa, S., & Celaya, R. (2016). Cultura organizacional y desempeño en instituciones de educación superior: implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión. *Universidad & Empresa*, 18(30), 13-31. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133007.pdf>

Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad*. Recuperado de <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC. (2009). *NTCGP 1000 de 2009*. 94. Recuperado de http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC_GP1000-2009.pdf

Kargytė, V. (2015). Application of generic quality management models in European universities. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 37(3), 381-398. <https://doi.org/10.15544/mts.2015.33>

Kasperavičiūtė, R., & Serafinas, D. (2018). The adoption of ISO 9001 standard within higher education institutions in Lithuania: innovation diffusion approach. *Total Quality Management and Business Excellence*, 29(1-2), 74-93. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1164012>

Lacatus, M. L. (2013). Organizational Culture in Contemporary University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 76, 421-425. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.139>

Lapiņa, I., Kairiša, I., & Aramina, D. (2015). Role of Organizational Culture in the Quality Management of University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 213, 770-774. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.472>

Llanos, M. (2018). La Cultura Organizacional, principal propulsor de la Calidad en Instituciones de Educación Superior: caso universidad ecuatoriana. *Espacios*, 39(23), 29. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n23/a18v39n23p29.pdf>

López, G., Rincon, C., & López, M. (2010). Medición del impacto cultural de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. *Scientia et Technica*, 3(46), 196-200. <https://doi.org/10.22517/23447214.229>

- López, N., Martínez, A., & Muñiz, M. (2017). Los sistemas de gestión de la calidad en el contexto universitario. Un enfoque basado en procesos. *Folleto Gerenciales*, 21(4), 232–245.
- López, R. (2005). La Calidad Total En La Empresa Moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67–81. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Martin, J. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4–14. <https://doi.org/10.18634/sophiaj.14v.2i.799>
- Martínez, E., & Robles, C. (2009). Cultura organizacional en el sistema de gestión de calidad en las Dependencias de Educación Superior (DES) Valle de México. *Gestión y Estrategia*, (36), 53–65. Recuperado de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/3002>
- Marulanda, C., López, L., & Cruz, G. (2018). La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia. *Información Tecnológica*, 29(6), 245–252. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000600245>
- Organización Internacional para la Estandarización - ISO 9000.(2000). Sistemas de Gestión de Calidad. Conceptos y Vocabulario. Recuperado de <https://gestiondecualidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestic3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>
- Pedraja, L., & Rodríguez, E. (2013). El desafío de la calidad en las universidades. *Idesia*, 31(4), 3–11. <https://doi.org/10.4067/S0718-34292013000400001>
- Quintero-Beltrán, L. C., & Osorio-Morales, L. M. (2018). Balanced Scorecard como herramienta para empresas en estado de crisis. *Revista CEA*, 4(8), 75-94. <https://doi.org/10.22430/24223182.1049>
- Real Academia Española. (2001). Calidad. Recuperado de <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
- Rengifo, M. (2015). La globalización de la sociedad del conocimiento y la transformación universitaria. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 809–822. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v13n2/v13n2a19.pdf>
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership*. 4a ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sierra, W., Ortiz, Á., Rangel, O., & Alvarado, M. (2010). Liderazgo moderno y tendencias gerenciales: cambios paradigmáticos en la gestión de la universidad como empresa del conocimiento. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 8(2), 11–22. <https://doi.org/10.21500/22563202.561>
- Tănase, G.-I., & Velica, M. (2015). Education Quality Management through the Implementation of Quality Principles "ISO". *Valahian Journal of Economic Studies*, 6(1), 53–58. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/e6b21781b5d02f8c91354117816101b1/1?pq->

origsite=gscholar&cbl=2029114

Velázquez, Z., Del Toro, J., & García, I. (2018). La cultura organizacional en las instituciones universitarias: referentes teóricos y metodológicas para su evaluación. *Didáctica y Educación*, 9(6), 191–206. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7259582>

Vesga, J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2), 89. <https://doi.org/10.21500/22563202.612>

Viloria, J. (2006). Educación superior en el Caribe Colombiano: análisis de cobertura y calidad. Recuperado de <http://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/3152>