

HACIA UN PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN CONVENIO USTA - ICONTEC

Guillermo Peña Guarín*

Germán Marín Segura**

Resumen

La experiencia del convenio USTA-ICONTEC participando en la educación sobre los sistemas de gestión de la calidad y ambiental, así como las notorias tendencias hacia la globalización de los mercados actuales muestran la necesidad de que el país profundice sus conocimientos sobre el aprovechamiento de los sistemas de gestión y desarrolle herramientas para implementarlos con éxito; el Convenio USTA-ICONTEC ha visto este panorama como una oportunidad para contribuir a la formación de investigadores en este campo específico y para adelantar un trabajo de investigación en el mismo: la creación de una Maestría en Gerencia de la Calidad.

Este documento presenta los orígenes de la propuesta de maestría, los conceptos en los cuales se fundamenta y el estado de avance en el que se encuentra.

Palabras clave

Sistemas de gestión, calidad, maestría.

Abstract

The experience of the USTA - ICONTEC agreement taking part in the education on quality and environmental administration Systems as well as the notorious trends towards globalization of current

* Ingeniero químico, docente del Convenio USTA- ICONTEC. Integrante del Grupo de Investigación Calidad Integral liderado por Germán Marín

** Ingeniero, Director del Convenio USTA-ICONTEC. Integrante del Grupo de Investigación Calidad Integral, del cual es su líder.

markets, shows the necessity for the country to go deeper into its knowledge about the use of the administration Systems and develops tools to implement them successfully; the USTA - ICONTEC agreement has been considered as an opportunity to contribute to the formation of researchers in this specific field and to carry out research work in it and the setting up of a Master's Degree in Quality Management.

This paper shows the origins of the proposal for this Master's Degree, the concepts in which is founded and its current status.

Index terms

Administration system, quality and master's degree.

1. Introducción

La Universidad Santo Tomás (USTA) y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) realizaron en 1993 un Convenio de Cooperación Académica para "desarrollar actividades académicas de formación profesional" en temas sobre los cuales el ICONTEC pudiese aportar su experiencia de más de 40 años llevando a cabo funciones de normalización y de certificación en el ámbito nacional e internacional.

En 1994 se firmó un convenio particular para abrir la "Especialización en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad", con el propósito de formar especialistas que ayuden a las organizaciones a enfrentar los retos de la apertura de los mercados y de la competitividad global, mediante la interpretación, apropiación e implantación de las prácticas de gestión que proponen las normas internacionales de la serie ISO 9000.

Posteriormente, en el 2002, se inició la "Especialización en Gestión y Auditoría Medioambiental" para formar profesionales que ayuden a identificar y solucionar la problemática de las organizaciones y de las comunidades en el campo ambiental, apoyándose en los principios que esta-

blecen las normas internacionales de la serie ISO 14000.

A la fecha se han graduado 33 promociones (cohortes) de la Especialización en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad y cinco de la Especialización en Gestión y Auditoría Medioambiental (dos de ellas en la sede de la USTA en Bucaramanga). En estas especializaciones se han formado más de 900 profesionales de diferentes disciplinas, pertenecientes a empresas de bienes y de servicios de los diversos sectores económicos, y de carácter tanto público como privado.

En septiembre de 2004, y como compensación a un esfuerzo de más de un año, el Convenio USTA-ICONTEC recibió de la FUNDACIÓN CARLOS ALBERTO VANZOLINI, de Brasil, la certificación de su sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2000, para las actividades de "Diseño y prestación de servicios académicos de posgrado y educación continuada, en sistemas de gestión"; este reconocimiento, que conlleva la responsabilidad por mantenerlo y mejorarlo continuamente, ha dado un nuevo impulso a las actividades del Convenio.

Sucesivas modificaciones a los planes de estudio de las especializaciones (en promedio una cada dos años) dirigidas a redefinir las competencias de los egresados (por consiguiente, los contenidos curriculares, para irlos adaptando a las necesidades del entorno y de los estudiantes), así como los resultados obtenidos con los trabajos de grado requeridos para optar al título de especialista, por una parte, y, por otra, la tendencia creciente a nivel mundial que muestra la aplicación de las diferentes normas de gestión en forma integrada, han señalado la necesidad de profundizar en los diferentes sistemas de gestión y en la forma de articularlos eficazmente mediante la creación de una maestría que contribuya a producir los conocimientos que requiere el país para identificar sus ventajas en los mercados globalizados, que ayude a las empresas colombianas a ser competitivas en el contexto internacional, que forme profesionales con competencias para investigar y producir nuevos conocimientos en este campo, y mediante la cual la USTA y el ICONTEC encuentren una posibilidad más para hacer un aporte a la comunidad y darle cumplimiento a sus respectivas visiones de futuro.

2. Antecedentes

2.1 *El ICONTEC y la normalización*

Fundado en 1963 como una entidad sin ánimo de lucro, ICONTEC es miembro activo de los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, tales como la International Organization of Standardization (ISO), la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y la International Electrotechnical Commission (IEC), esto le permite participar en la definición y desarrollo de las normas interna-

cionales y, por lo tanto, estar a la vanguardia en la información y en la tecnología relativas a los Sistemas de Gestión.

ICONTEC es también el organismo de normalización de Colombia, y como tal ha promovido, coordinado y publicado cerca de 5.300 normas y guías técnicas colombianas (NTC y GTC), y ha publicado diversos libros (de autores colombianos y traducciones) sobre los resultados de la aplicación de los sistemas de gestión en campos específicos y sobre sus interpretaciones en diferentes sectores económicos.

Como organismo certificador de Sistemas de Gestión de la Calidad y de Sistemas de Gestión Ambiental, el ICONTEC ha emitido cerca de 3.000 certificados en Colombia, Ecuador, Perú, Chile y Centroamérica, avalado por la acreditación que le otorgó la DAR/TGA de Alemania; esta experiencia le permite tener una percepción amplia sobre los aciertos y desaciertos de las empresas al acometer la implantación de un sistema de gestión. Una buena parte de los docentes de las especializaciones del Convenio USTA-ICONTEC son también auditores del proceso de certificación de ICONTEC.

Dentro de su visión de futuro, el ICONTEC aspira a “contribuir al desarrollo sostenible de las empresas del país”¹.

2.2 *Proyecto Educativo Institucional y Líneas de Investigación de la USTA*

La UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS es el Primer Claustro Universitario del País. “Al llegar a América, los Dominicos trajeron el currículo de sus Estudios Generales —diseñado en 1259 por un equipo encabezado

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. *Visión*, 2004.

*por Alberto Magno y Tomás de Aquino—, y con él organizaron las primeras universidades coloniales, entre ellas la Tomística del Nuevo Reino de Granada, definida como “Universidad de Estudio General” por la Bula fundacional de 1580*².

Luego de ser clausurada por el gobierno del General Tomás Cipriano de Mosquera en 1861, la Orden de Predicadores restaura la Universidad en 1965 y define que “promover la formación integral es el fin o propósito último de la misión institucional y el primero de los objetivos estatutarios; con él se alcanzan todas las metas. Por formación integral, la USTA entiende, en continuidad con el proyecto educativo fundacional del siglo XVI, el desarrollo de todas las dimensiones de la vida personal (“letras y virtud”), de tal manera que los estudiantes adquieran una conciencia superior, comprendan el propio valor histórico, la propia función en la vida, los propios derechos y deberes, capaces de intervenir y participar, lúcida y responsablemente, en la vida social, cultural y política y aportar su actitud creativa y su aptitud investigativo-crítica³.

En este marco de referencia, estructuró en el 2003 su Unidad de Investigación y Posgrados, la cual plantea y formula unas líneas de investigación definidas como “un proceso de desarrollo relacionado con las dimensiones de producción investigativa, capacidad de gestión y comunica-

bilidad y socialización”⁴. Dentro de estas líneas, aprobadas por el Consejo Académico Particular mediante el Acuerdo No 21 de septiembre de 2004, se encuentra la “Cátedra José Luis Lebre: sobre Economía y Humanismo” la cual se orienta a “estudiar la tensión existente entre mercado y humanismo con la necesidad de generar procesos de transformación de las condiciones económicas de los sectores poblacionales menos favorecidos. La intervención en procesos que promuevan el desarrollo económico con niveles de distribución equitativa de la riqueza”⁵. Por ser el enfoque de esta línea compatible con las intenciones del Convenio USTA-ICONTEC, se ha seleccionado, como se verá más adelante, como línea medular de las actividades de investigación que se adelantarán en la maestría.

2.3 Convenio USTA-ICONTEC, proyectos de grado

Como parte de los requisitos para la obtención de su título, los estudiantes de las especializaciones (en Gestión de la Calidad y en Gestión ambiental) deben presentar un proyecto de grado que les permita integrar los conocimientos y habilidades desarrolladas en las diferentes asignaturas, aplicándolas a un caso específico; en la siguiente tabla se aprecia en forma general las temáticas que se han tratado en estos proyectos:

2 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS. *Proyecto Educativo Institucional - PEI-*, 2004 p. 21

3 *Ibid.*, p.32

4 MANTILLA, W. «Significación compleja de Líneas de Investigación». En: *Hallazgos, revista de investigaciones*, año 1, n. 1, p. 27

5 *Ibid.*, p.39

Tabla 1. Distribución temática de los proyectos de grado del Convenio USTA-ICONTEC, período 1995-2004⁶.

TEMA PRINCIPAL DEL PROYECTO	%
Implementación total o parcial del sistema de gestión en empresas del sector servicios	42
Implementación total o parcial del sistema de gestión en empresas del sector manufacturero	27
Implementación total o parcial del sistema de gestión en entidades del sector público	7
Guías sectorizadas de implementación	6
Determinación de costos de la no calidad en empresas de bienes o servicios	6
Implementación integrada de ISO 9001 y BPM o HACCP	4
Implementación integrada de ISO 9001 e ISO 14001	3
Implementación integrada de ISO 9001 y OHSAS 18001	2
Implementación total o parcial del sistema de gestión en organizaciones sin ánimo de lucro	2
Implementación de la actividad metrológica en empresas de bienes y de servicios	1
	100 %

Como se puede observar, los proyectos de grado en su gran mayoría se han orientado a satisfacer una necesidad puntual y específica de las empresas dónde laboran los estudiantes, con el fin de orientar y desarrollar sus propios procesos de implantación del sistema de gestión (de calidad o ambiental) en forma parcial o total. Éste es un sólido aporte del convenio a una necesidad organizacional y, por lo tanto, puede ser visto como parte de su proyección social.

Sin embargo, los resultados y el impacto alcanzado con estos proyectos de grado es reducido, y su aporte hasta ahora a la producción de cono-

cimiento, aplicable a las mismas especializaciones, o de interés general para la USTA, el ICONTEC o el país ha sido muy limitado. Esto se debe al hecho de que han sido esfuerzos aislados y particulares para una organización; que no se han estructurado alrededor de un planteamiento general que los oriente y les dé continuidad; que las bases suministradas a los estudiantes para realizar investigación son escasas y que el interés principal de los estudiantes de las especializaciones no es investigar, sino profundizar sus conocimientos y habilidades en la implantación de los sistemas de gestión para mejorar su desarrollo profesional.

⁶ Fuente: relación de proyectos de grado, Convenio USTA - ICONTEC.

Con la creación de la maestría se pretende remediar en parte esta situación, precisando las temáticas sobre las cuales el país requiere crear nuevo conocimiento en el campo de la aplicación de los sistemas de gestión, definiendo unas líneas específicas de investigación y conformando grupos de investigadores que enmarquen el trabajo de los estudiantes de las especializaciones y de la propia maestría.

3. Principios relevantes

La propuesta de maestría se ha enmarcado en tres principios que definen su contexto y han orientado su concepción y gestación; antes de examinar su articulación dentro del currículo propuesto, se esboza cada uno.

3.1 El desarrollo sostenible

El primer principio se acoge al concepto de "desarrollo sostenible" o "desarrollo sustentable" que desde su promulgación en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Entorno Humano, en Estocolmo en 1972, se ha convertido en el estándar de una cruzada que en principio buscaba garantizar que los recursos del planeta se utilizarán en una forma racional y responsable, para que sean disfrutados también por las futuras generaciones y que, en virtud de los puntos de vista contradictorios sobre el contenido del término "desarrollo sostenible", ha derivado en un planteamiento más amplio que involucra los deberes y derechos de los países desarrollados (PD) y los países en vías de desarrollo (PVD), de las organizaciones, de los gobiernos y de los individuos en la sociedad.

3.2 La educación

La educación a todos los niveles (niñez, secundaria, profesional, empresarial), con su capacidad para desarrollar valores, comportamientos y modos de vida indispensables para un futuro viable, puede generar el cambio de mentalidad requerido para que ese desarrollo sostenible sea una realidad. La UNESCO ha denominado la década del 2005 al 2014 la década de la educación para el desarrollo sostenible, con el fin de promover una visión que:

ayude a las personas de toda edad a comprender mejor el mundo en el cual viven, tomando conciencia de la complejidad y de la interdependencia de problemas tales como la pobreza, el consumo exagerado, el deterioro del entorno y el deterioro de las ciudades, el crecimiento de la población, la salud, los conflictos y las violaciones de los derechos que amenazan nuestro futuro⁷.

Los profesionales que ejercen su actividad dentro o alrededor de las organizaciones deben desarrollar, a través de la educación, las competencias necesarias para facilitar la implantación de las prácticas que faciliten el desarrollo sostenible.

3.3 La responsabilidad social

En 1987 la Comisión Brundtland, de las Naciones Unidas, publicó el reporte "Nuestro Futuro Común", el cual destaca tres aspectos claves para el desarrollo sostenible: la protección del medio ambiente, el crecimiento económico y la justicia social⁸. Este reporte es considerado el punto de partida del nuevo concepto sobre responsabilidad social corporativa (RSC), la cual se puede

⁷ Citado, sin mención de autor, en <http://www.unesco.com>

⁸ Citado en <http://www.brundtlandnet.com>

considerar como una convergencia de ideas y desarrollos que se establecen como respuesta (no unificada) de las organizaciones al creciente interés público sobre el impacto que las actividades de las organizaciones ejercen en las comunidades. La RSC implica un cambio radical en el enfoque de las empresas que exige la búsqueda de armonía entre el interés público y el interés privado, para resolver conflictos de prioridades entre los fines económicos, sociales y ecológicos. Por ello, "el ejercicio de la responsabilidad social de una organización la compromete a discernir las consecuencias de sus acciones sobre los distintos grupos de interés internos o externos... y eleva la racionalidad social al mismo nivel que la económica, la política o la tecnológica"⁹. En la actualidad, un número creciente de empresas comienza a realizar esfuerzos para reportar y demostrar a sus consumidores, trabajadores, empleados, inversores, organizaciones no gubernamentales y otros acerca de las políticas (códigos de conducta) y acciones socialmente responsables que están tomando (balance social).

4. Los sistemas de gestión en el mundo

Con la publicación en 1987 de la primera versión de las normas de la serie ISO 9000,¹⁰ cuyo objeto principal es organizar y demostrar la forma en la cual las empresas responden a los compromisos adquiridos con sus clientes externos, con el fin de aumentar su satisfacción, se aceleró a nivel mundial la implantación en las organizaciones de los denominados "sistemas de gestión".

Posteriormente, en 1996, se publican las normas de la serie ISO 14000¹¹, surgidas inicialmente como resultado de la Ronda Uruguay del GATT y de la Cumbre de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente en 1992, las cuales se dirigen a suministrar a las organizaciones interesadas en lograr y demostrar un desempeño ambiental sano los elementos necesarios para una administración eficaz que les ayude a lograr sus propósitos económicos y ambientales.

La necesidad de prevenir los riesgos laborales que puedan afectar la salud de los trabajadores en una empresa permitió desarrollar, por extrapolación del concepto de "sistema de gestión", la norma OHSAS 18001 en 1999,¹² cuyo propósito es brindar los elementos para evaluar, controlar y reducir los riesgos para los empleados y otros grupos de interés; la norma es aplicable a la seguridad y salud ocupacional, más que a la seguridad de los productos y servicios.

Estas normas internacionales se conocen como "normas genéricas de sistemas de gestión"; "genéricas" significa que las mismas normas se pueden aplicar a cualquier organización, ya sea grande o pequeña, cualquiera que sea su producto (tangibles o intangibles, bienes o servicios) o si es una empresa comercial, de administración pública o una organización sin ánimo de lucro.

"Sistema de gestión" significa que se consideran las interacciones entre las partes constitutivas del todo, y con el entorno, como el factor clave para alcanzar los propósitos que se pretenden. De modo que los diferentes sistemas de gestión particularizan los propósitos que se desean alcanzar (políticas, objetivos, indicadores)

⁹ SCHVARSTEIN, L. *La inteligencia social de las organizaciones*. Ed. Paidós, 2003. p. 91

¹⁰ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *Quality systems model for quality assurance in design/development, production, installation and servicing, ISO 9001:1987* (E) 7 p. Geneve.

¹¹ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *Environmental Management Systems, ISO 14001:1996* (E) 10 p. Geneve.

¹² BRITISH STANDARDS INSTITUTION. Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS). *Occupational Health and Safety Management Systems: Specification*. London. United Kingdom, 14 p. (BSI-OHSAS 18001:1999).

según su temática (de calidad, de salud ocupacional o del medio ambiente), destacan los elementos junto con las características esenciales que le permitirán a las organizaciones alcanzar dichos propósitos y brindan orientaciones y requisitos sobre como administrar (gestionar) las interacciones críticas respectivas.

Resulta fácil entender que en una misma organización varios de los elementos y de las interacciones destacadas por los diferentes “sistemas de gestión” resulten comunes y que, por lo tanto, se puedan “integrar” con el fin de racionalizar su administración; en la práctica, la integración resulta más compleja de lo que a primera vista parece y los esfuerzos por lograr modelos integrados no arrojan hasta el momento resultados totalmente satisfactorios, por lo cual hay interés en profundizar sobre este tema.

La aplicación en empresas de todo el mundo de las prácticas recomendadas por estas normas internacionales ha sido amplia y exitosa; actualmente cerca de 600.000 empresas de todos los países están certificadas con la norma ISO 9001 y casi 100.000 con la norma ISO 14001¹³; las encuestas que la ISO ha elaborado al respecto, señalan beneficios tangibles para los clientes, los mercados y las propias organizaciones.

Un hecho interesante de la normalización internacional es que facilita la participación de todas las partes interesadas en un tema determinado, somete a votación cada propuesta con una metodología que busca el consenso y, lo más importante, está atenta a los resultados de la aplicación, con el fin de actualizar y ajustar las normas a medida que esto se requiera. Buena parte del éxito en la aplicación de estas normas se debe al debate y la consiguiente depuración de los textos, y a la permanente actualización de sus

contenidos para asegurar su pertinencia en el contexto mundial.

5. La propuesta de maestría

La globalización de los mercados y las tendencias actuales en el comercio a nivel mundial presagian un futuro incierto para las organizaciones que no sean capaces de responder apropiada y oportunamente a los intereses encontrados de sus “partes interesadas” (stakeholders): clientes y usuarios, comunidad del entorno, empleados, accionistas, gobierno, ONG, proveedores, acreedores, entre otros.

En los últimos 15 años se han desarrollado “modelos de sistemas de gestión” para el manejo de las relaciones con algunas de las partes interesadas; modelos que, en algunos casos, han alcanzado la categoría de norma internacional.

La aplicación de esos estándares internacionales (como las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001) ha tenido un desarrollo creciente a nivel mundial, indicando lo exitoso de su enfoque y la utilidad que le reportan a las organizaciones.

En Colombia, desde 1992, las organizaciones pioneras han implantado sistemas de gestión con relativo éxito, generando un aprendizaje basado en el ensayo y error y usualmente aplicando uno solo de estos sistemas de gestión.

El Convenio USTA-ICONTEC ha identificado, a partir de los trabajos exigidos a los estudiantes para su graduación y de la experiencia de los docentes en las dos especializaciones que orienta, la necesidad de afianzar la capacidad del país para generar, transmitir y aplicar el conocimiento relacionado con los sistemas de gestión, así como con el manejo, no en forma independien-

13 Información actualizada al respecto se encuentra en la página <http://www.iso.ch>

te, sino integrado, de los diferentes modelos de gestión, aprovechando las semejanzas existentes, las sinergias que se pueden generar y la necesidad de economizar recursos y de racionalizar las prácticas dentro de las organizaciones.

Esta evidente necesidad la ha plasmado en una propuesta de maestría, como veremos a continuación.

5.1 Objetivos

El programa de “Maestría en Gerencia de la Calidad con énfasis en Gestión Integrada” de la USTA ha previsto como su propósito principal formar y proporcionar a la sociedad colombiana profesionales posgraduados e investigadores con una sólida fundamentación en los sistemas de gestión, capaces de planificar e implementar soluciones para el manejo integrado de los modelos de gestión, con un enfoque social y apoyados en técnicas actualizadas para mejorar la productividad y competitividad de las empresas de bienes y servicios del país, de manera que contribuyan a incrementar la participación nacional en los mercados internacionales.

Desde el punto de vista del perfil académico, el magíster en Gerencia de la Calidad contará con una sólida formación en teorías y conceptos de los diferentes sistemas de gestión, específicamente en los relativos a la calidad, el medioambiente, la protección de riesgos laborales y su impacto sobre los costos y el valor agregado.

El profesional egresado de la Maestría en Gerencia de la Calidad estará en capacidad de identificar la problemática específica de una organización pública, privada, de servicios o de manufactura en relación con la satisfacción de sus clientes, la prevención de enfermedades y acciden-

tes en sus colaboradores y el impacto que sus actividades ejercen sobre la comunidad y el medioambiente, y a partir de esta problemática, proponer soluciones que optimicen económica y socialmente su desempeño.

5.2 Investigación

Enmarcada dentro de la “Cátedra José Luis Lebrecht sobre Economía y Humanismo” de la USTA, la maestría contará con una línea principal de investigación que ahondará en el tema de la “Responsabilidad Social de las Organizaciones”, como marco general para analizar y proponer soluciones a las relaciones entre las empresas (con o sin ánimo de lucro) y el interés público.

Considerando que la mayoría de las actividades empresariales ejercen impacto sobre la sociedad como un todo, y que actualmente se reconoce la necesidad de que las políticas y las prácticas empresariales deban responder a las expectativas de la comunidad en un sentido no sólo económico, sino también ético, la investigación dentro de la maestría buscará integrar propuestas alrededor de la calidad (enfoque al cliente), el medioambiente (enfoque en la comunidad), la salud y seguridad industrial (enfoque al empleado) y los costos (enfoque al propietario) que le permitan a las organizaciones del contexto nacional *entender, planificar y aplicar sistemas de gestión con responsabilidad social*.

El Convenio USTA-ICONTEC ha organizado dentro de esta línea principal de investigación dos sublíneas para facilitar el desarrollo de los proyectos de grado de los estudiantes de las actuales especializaciones, de modo que estos proyectos se estructuren en forma ordenada y permitan continuidad y profundidad en una temática específica, y que contribuyan a la línea principal.

En la línea denominada “Escuelas y modelos de la calidad: antecedentes, tendencias y beneficios”, cuyo propósito es “ampliar los límites del conocimiento en calidad más allá de las normas ISO 9000, comprendiendo sus orígenes, relacionándolas con otros conceptos de calidad e investigando metodologías que faciliten su implementación en sectores específicos, así como proyectar anticipadamente su evolución futura”, se espera como resultado contar con metodologías integrales para evaluar el efecto del mejoramiento de la calidad en una organización y para incrementar su competitividad. En esta línea se han adelantado hasta ahora dos proyectos de grado y está otro en curso; en estos proyectos se han explorado las contribuciones a los sistemas de gestión de la calidad de pioneros en el tema, como E. Deming, J. Jurán, P. Crosby, K. Ishikawa y V. Falconi.

En la línea “Calidad, mercadeo y finanzas: un enfoque para la competitividad de las organizaciones”, cuya finalidad es “propender por la integración de la gestión de calidad con los resultados financieros y las estrategias de mercadeo, de modo que se potencialicen y le permitan a las organizaciones enfrentar exitosamente las amenazas de la globalización de los mercados”, y de la cual se espera que genere guías de aplicación sectorizadas, se están finalizando dos proyectos como guías de implantación de sistemas de gestión, uno sobre el sector de las cooperativas y otro sobre las pequeñas empresas impresoras en Bogotá.

5.3 Trámite y marco legal

La propuesta de Maestría en Gerencia de la Calidad con énfasis en Gestión Integrada se debe enmarcar dentro de la normatividad nacional y

su trámite se debe regir por los estatutos de la Universidad Santo Tomás.

La Ley 30 de diciembre 28 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de educación superior en Colombia, se constituyó en el marco de referencia para que mediante el Decreto 0916 de mayo de 2001 el gobierno unificase los requisitos y procedimientos para los programas de doctorado y maestría. Posteriormente, por medio del Decreto 808 de abril de 2002, se establecen los créditos académicos como mecanismo de evaluación de la calidad, transferencia estudiantil y cooperación interinstitucional.

El Decreto 0916 establece los requisitos generales para las instituciones que pretendan ofrecer programas de maestría, entre estos se exige “tener en funcionamiento grupos de investigación con docentes investigadores de tiempo completo vinculados al programa, proyectos de investigación en ejecución y publicaciones en el campo de la maestría propuesta”¹⁴, constituyéndose este requisito en el principal reto que ha debido enfrentar esta propuesta de maestría, y para lo cual ha venido trabajando en el último año capacitando a los docentes vinculados al programa y redefiniendo los proyectos de grado de las especializaciones, con el apoyo constante de la Unidad de Investigación y Posgrados de la Universidad.

El trámite ante el Estado colombiano requiere que se presente la propuesta al Ministerio de Educación Nacional a través del ICFES, la cual es revisada por la Comisión Nacional de Doctorados y Maestrías para después enviar los pares académicos, quienes visitan la institución y preparan un informe; en este informe se basa la Comisión para rendir su concepto al Ministerio,

¹⁴ Decreto 0916 de 22 de mayo de 2001, artículo 9 numeral 1.

que finalmente es el ente que resuelve sobre la autorización del programa. En la actualidad ya se cuenta con la base documental para consolidar la propuesta y con el formato respectivo diligenciado.

Internamente la propuesta debe ser revisada y aprobada por el Consejo de Facultad, el Consejo Académico General y finalmente por el Consejo Superior; en abril de 2005 la propuesta definitiva, que reúne los resultados de la planificación de la maestría y los avances en el tema de la investigación, se presentó al Consejo de Facultad, por lo cual se espera que la maestría se inicie en el primer semestre del 2006.

Bibliografía

MANTILLA, William. "Significación compleja de líneas de investigación". En: *Hallazgos, revista de investigaciones - USTA*. Bogotá, año 1, n. 1.

SCHVARSTEIN, Leonardo. *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós, 2003.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS. *Proyecto Educativo Institucional -PEI-* 2004.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS -ICONTEC-. *Visión institucional*, 2004.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. *Decreto 0916 de 22 de mayo de 2001*.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *Quality systems model for quality assurance in design/development, production, installation and servicing, ISO 9001:1987* (E) 7 p. Geneve.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *Environmental management systems, ISO 14001: 1996* (E) 10 p. Geneve.

BRITISH STANDARDS INSTITUTION. Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS). *Occupational Health and Safety Management Systems: Specification*. London. United Kingdom, 14 p. (BSI-OHSAS 18001:1999).

www.iso.ch

www.unesco.com

www.brundtlandnet.com