

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
CENTRO DE INVESTIGACIONES**

RESUMEN ANALITICO

TIPO DE DOCUMENTO

Investigación

TIPO DE IMPRESIÓN

Procesador de Texto

NIVEL DE CIRULACIÓN

Biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia

2. TITULO

GUÍA TÉCNICA PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO

3. AUTORES

CLAUDIA OREJARENA CARVAJAL
MARCO TULIO MANOSALVA MORA

4. PUBLICACION

Bucaramanga, Universidad Cooperativa de Colombia, 2004, 126 páginas

5. UNIDAD PATROCINANTE

Recursos propios

6. TEMAS RELACIONADOS

Gestión de la Calidad en Organismos y Dependencias del Estado

6.1 PALABRAS CLAVES

Gestión de la calidad, Organismos, Dependencias del Estado, Acción preventiva, acción correctiva, control de calidad.

7. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para muchos científicos las reglas son un fastidio, pero la existencia de una ordenación jerárquica de las oficinas y de la gestión pública es un mal francamente tolerable. El principio de ordenación jerárquica de las oficinas y de la autoridad dice que cada persona tiene que tener otra persona por encima de ella a la que informa en primer lugar y de la que primero recibe instrucciones. La

organización se estructura en forma de pirámide, siendo la cima la que controla todo. Si bien se critican los aspectos de la burocracia (reglas, universalismo, despersonalización, puestos fijos y estabilidad), el aspecto típico peor visto de la burocracia es la jerarquía. Se trata de la negación de la autonomía individual, la libertad, espontaneidad, creatividad, dignidad e independencia.

Cuando se achaca todos los males de las administraciones y de nuestra sociedad a la burocracia de las grandes organizaciones, tal como se hace con tanta frecuencia, lo que posiblemente se esté haciendo es engañar al mismo ciudadano. Puede que se esté hablando de ejemplos concretos de mala administración, de los que naturalmente, habrá muchos, puesto que las personas son, en mayor o menor grado, imperfectas o que se refiera a la utilización que se hace del poder generado por las organizaciones.

Difícilmente puede achacarse a la presencia de la jerarquía, las reglas, la división del trabajo, los puestos en propiedad, etc., la mala administración o los abusos del poder. Ciertamente el modelo burocrático proporciona un mayor control de estos problemas que las alternativas no burocráticas o tradicionales, desde el momento en que contamos con un capitalismo gerencial.

Así pues, harían muy bien los críticos de nuestra sociedad organizacional, ya se trate de los radicales de izquierda con énfasis en la espontaneidad y la libertad, o de la nueva derecha que reclama su propia manera de concebir la administración, o de los liberales que, desde una posición intermedia hablan de la incapacidad de las organizaciones para ser sensibles a los valores comunitarios, en volver al problema clave de quién controla las diversas formas de poder que generan las organizaciones, en vez de ponerse a luchar contra los molinos de viento de la burocracia, contra la utilización arbitraria del poder al servicio de objetivos extraorganizaciones o antiorganizaciones.

La morfología de la gestión pública está íntimamente ligada a las características de funcionamiento del sistema político. El histórico reparto de la estructura estatal en función de criterios partidocráticos, patrimonialistas o clientelares, tan usual en toda burocracia, ha producido una distorsión muy fuerte en el aparato administrativo. Porque en la medida en que la llegada de un grupo político a la conducción del estado ha tenido como correlato el desembarco desordenado y masivo en el aparato burocrático, concebido como uno de los principales botines a conquistar, poco se ha hecho para avanzar en los criterios profesionales de la administración.

Este tipo de comportamiento político es el que justificadamente rechaza la sociedad, el que obstaculiza el funcionamiento administrativo, el que contribuye al enorme distanciamiento entre los representantes y los representados y el que procuran hábilmente capitalizar las minorías tecnocráticas ilustradas, en beneficio de los sectores de poder concentrado.

8. FUENTES

Trabajo de campo, Diario Oficial, Instituto Colombiano de Normas Técnicas

9. CONTENIDOS:

9.1 JUSTIFICACIÓN

Cuando se achaca todos los males de las administraciones y de nuestra sociedad a la burocracia de las grandes organizaciones, tal como se hace con tanta frecuencia, lo que posiblemente se esté haciendo es engañar al mismo ciudadano. Puede que se esté hablando de ejemplos concretos de mala administración, de los que naturalmente, habrá muchos, puesto que las personas son, en mayor o menor grado, imperfectas o que se refiera a la utilización que se hace del poder generado por las organizaciones.

Difícilmente puede achacarse a la presencia de la jerarquía, las reglas, la división del trabajo, los puestos en propiedad, etc., la mala administración o los abusos del poder. Ciertamente el modelo burocrático proporciona un mayor control de estos problemas que las alternativas no burocráticas o tradicionales, desde el momento en que contamos con un capitalismo gerencial.

Así pues, harían muy bien los críticos de nuestra sociedad organizacional, ya se trate de los radicales de izquierda con énfasis en la espontaneidad y la libertad, o de la nueva derecha que reclama su propia manera de concebir la administración, o de los liberales que, desde una posición intermedia hablan de la incapacidad de las organizaciones para ser sensibles a los valores comunitarios, en volver al problema clave de quién controla las diversas formas de poder que generan las organizaciones, en vez de ponerse a luchar contra los molinos de viento de la burocracia, contra la utilización arbitraria del poder al servicio de objetivos extraorganizaciones o antiorganizaciones.

9.2 ANTECEDENTES Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La calidad es un tema aparentemente nuevo; pero no es así, desde siempre se ha perseguido controlar la calidad de los productos y/o servicios y tal afirmación podemos aseverarla con la historia de la humanidad, la cual está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos; el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos, fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo.

La práctica de la verificación de la calidad se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo. En el año 2150 A.C., la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla # 229 establecía: "si un

constructor construye una casa y no la hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado".

Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar la repetición de errores; los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria.

En los vestigios de las antiguas culturas también se hace presente la calidad, ejemplo de ello son las pirámides Egipcias, los frisos de los templos griegos, etc. Sin embargo, la Calidad Total, como concepto, tuvo su origen en Japón donde ahora es una especie de religión que todos quieren practicar.

Durante la edad media surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación (las sedas de damasco, la porcelana china, etc.).

Dado lo artesanal del proceso, la inspección del producto terminado era responsabilidad del productor que es el mismo artesano.

Con el advenimiento de la era industrial esta situación cambió, el taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción.

9.3 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Teóricamente la investigación se basó en varios autores como ARISTIZABAL, José Fernando; O mejoramos o nos quebramos; BADIA, Albert. Sistemas de calidad; ICONTEC: NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000. ; ICONTEC: NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PUBLICA NTCGP 1000:2004; ICONTEC: DIRECTRICES PARA REALIZAR AUDITORÍAS INTERNAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD 19011:2003; CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA ; RODRÍGUEZ, Libardo. Derecho Administrativo General y Colombiano, entre otros.

9.4 METODOLOGÍA

El presente estudio es de tipo Exploratorio. Del estudio propuesto se tienen pocos antecedentes para esta clase de investigaciones ya que en la recolección de la información pocos fueron los estudios localizados, no así el material bibliográfico como libros y revistas periódicos etc. que señalaron buenos caminos por lo tanto la investigación se realiza por el método investigativo descriptivo porque permiten efectuar una evaluación sobre Gestión de la Calidad en Organismos y Estamentos del Estado.

9.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

La corrupción es un tema de investigación y un fenómeno económico y social que se puede abordar desde tres campos: en primer lugar, desde el estudio de la red de requisitos, procedimientos, formas de evaluación y demás aspectos que ofrece la contratación administrativa como microcosmos que, en un caso concreto, por ejemplo una licitación a estudio, puede dejarnos conclusiones importantes.

Un segundo campo u horizonte lo ofrece el estudio de ciertas *rentas públicas claves*, que hacen parte de los ingresos de los municipios, departamentos o de la Nación, sobre las que los delincuentes de cuello blanco y corazón de piedra concentran sus esfuerzos para saquear al Estado, para lo cual trabajan en grupo, con buena tecnología y con buen nivel conocimientos, como cualquier grupo de presión (gremio Z, paramilitares, guerrilla, grupo de ingenieros, etc.).

El tercer campo o modo de asumir la investigación sobre la corrupción, es desde la noción de *captura del Estado*, es decir, hacer uso de los espacios e instancias desde donde se toman las decisiones públicas para favorecer de distintas formas a determinados grupos de intereses, concediendo privilegios, produciendo exenciones tributarias y, en general, legislando y actuando para crear o proteger intereses particulares, que se traducen en el desconocimiento a la tributación y por tanto en una negación a contribuir con la solidaridad oportuna para una mejor redistribución de la renta y la riqueza de la sociedad.

9.6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

* CONCLUSIONES

Esta guía para implementar la norma técnica de calidad para organismos y entidades del estado, basada en la NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004 se ha realizado con el fin de despejar dudas que se presentan a la hora de materializarla en una organización, ya que la norma en mención solo trae los “debe”, por ejemplo: la organización debe documentar.....

La norma para nada presenta los “como”, es decir los procedimientos, que son los que se ha dado a la tarea de adecuar en este trabajo a una oficina jurídica de INFI ORIENTE DEL VALLE, una supuesta entidad que presta servicios financieros a otras entidades del Estado.

La norma para mayor cubrimiento de la organización en su anexo, incluye las leyes objeto de aplicación para evitar interferencias o violaciones a la ley y con base en esta premisa lo que se ha hecho es adaptar los procedimientos.

Es de anotar que el implementar un Sistema de Gestión de Calidad a una organización trae muchos beneficios para el cliente tanto interno como externo por que se logra un servicio eficiente, generando ventajas competitivas para la organización.

Después de que una entidad entra a certificarse con una norma de calidad se augura el éxito permanente por que hay un cambio de cultura de adentro hacia fuera; los funcionarios al caracterizar los procesos lo que hacen es ordenarlo y seguirlos con la ventaja de que se puedan mejorar cada vez que el crea necesario, lo que quiere decir que este juega un papel importante al momento de la implementación y por ende de su mantenimiento que es continuo porque cada año después de lograr la certificación la entidad estará recibiendo la visita de la certificadora.

* **RECOMENDACIONES**

Para implementar una norma de calidad en una organización, es importante iniciar con el cronograma de actividades donde se especifica en tiempos reales y medibles la eficiencia; se recomienda que contenga primero la fase de capacitación incluyendo la implementación inmediata, sobre todo en aspectos como la documentación que es de los temas mas largos y que requieren atención específica para que todo el sistema de ahí en adelante sea claro y perfecto a las necesidades de la organización.

Generalmente es adecuado iniciar la implementación a los requisitos del cliente; es decir en los procesos de la organización que inciden directamente en la realización del producto o servicio estableciendo los objetivos y redactando la política de calidad, que da como resultado la visión de la organización y los aspectos mas inmediatos a mejorar.

Todos los funcionarios de la organización se deben involucrar en la implementación de un S.G.C. por que las actuales normas como la NTCGP 1000:2004 busca una organización asegure la calidad total; es decir que se inicia por los procesos que inciden en la calidad del producto o servicio, y luego se extiende a toda la organización.

Después de haber iniciado el proceso de capacitación e implementación es importante la continuidad, el compromiso de toda la organización y la meta de que la entidad quede funcionando sobre un sistema de calidad fuerte, que realmente se cumpla con lo establecido en el manual de calidad.

Lo anterior quiere decir que para nada el objetivo es certificarse por obtener un título; todo lo contrario el objetivo de la calidad es que la organización presente a su cliente un producto o servicio eficiente, es decir favorable para el cliente y para la organización, siempre buscando la mejora continua.

La recomendación final y la más importante es que después de haber obtenido la certificación se mantenga el sistema de calidad actualizado por que cada año la entidad certificadora estará al tanto de auditarla y en cualquier momento puede perderse el certificado.

10. LUGAR

El proyecto se realiza en la ciudad de Bucaramanga bajo la modalidad de Investigación Profesorado dirigida por el Doctor Gabriel Alfonso Beltrán Ribero y la participación de estudiantes de Último Semestre de la Carrera de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia

REVISOR: Dr. GABRIEL ALFONSO BELTRAN RIBERO
Director

FECHA Bucaramanga, Septiembre 24 de 2006