



**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA
ISO 9001:2015 EN EL INSTITUTO TÉCNICO ARGCAFEE**

DANIELA ROSA VERGARA IBÁÑEZ

ROSIMAR CHARRIS CARRILLO

ORIANA KATHERINE RICO TRUJILLO

UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA

ESCUELA DE POSGRADOS

**MAESTRÍA EN GERENCIA EDUCATIVA E INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA**

2026

**Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en el
Instituto Técnico ARGCAFEE**

Daniela Rosa Vergara Ibáñez

Rosimar Charris Carrillo

Oriana Katherine Rico Trujillo

Trabajo para optar el título de:

Magister en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica

Director:

Mg. Carlos Alfonso Aparicio Gómez

Universidad Sergio Arboleda

Escuela de Posgrados

Maestría en Gerencia educativa e Innovación Tecnológica

2026

Agradecimientos

*Agradecimientos primeramente a Dios por permitimos vivir esta experiencia el cual
adquirimos mucho conocimiento.*

*A nuestro tutor de proyecto el Dr. Carlos Aparicio por guiarnos con su
conocimiento y experiencia*

A nuestros docentes que nos acompañaron en el camino de esta maestría.

*A el Instituto Técnico ARGCAFEE por abrimos sus puertas para implementar este
proyecto.*

*A nuestros familiares por brindarnos todo su apoyo y afecto en cada momento
vivido a lo largo del camino.*

A los compañeros de clase por acogernos en cada una de las actividades de clase.

Contenido

Abstract.....	14
Introducción.....	15
Capítulo I.....	17
Estado del Arte	17
<i>Calidad</i>	18
<i>Calidad Educativa</i>	19
<i>Sistema de Gestión de la calidad</i>	20
<i>Norma ISO 9001:2015</i>	21
<i>Mejora Continua</i>	22
Situación problema.....	24
Pregunta problema.....	26
Justificación.....	26
Objetivo General.....	27
Objetivos específicos.....	27
Capítulo II.....	29
Marco Teórico	29
Calidad.....	30
Calidad Educativa.....	32

Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	32
La Norma ISO 9001:2015	34
Gestión basada en Procesos.....	35
Mejora continua.....	36
Ciclo PHVA.....	37
Planificación de la Calidad.	38
El contexto de la organización.	39
Marco Normativo de la educación para el trabajo en Colombia	41
Capítulo III	42
Marco metodológico.....	42
Paradigma	42
Enfoque.....	43
Tipo y Diseño de Investigación	43
Métodos y técnicas de recolección de información.....	46
Técnica de análisis de la información.....	47
Población y muestra	47
Capítulo IV	50
Diagnóstico para conocer el grado de cumplimiento actual de la gestión de calidad del Instituto Técnico ARGCAFEE con base en la norma ISO 9001:2015	50
Presentación del diagnóstico	50

Resultados del diagnóstico por cláusulas de la norma ISO 9001:2015	54
Resultados de la percepción del personal administrativo sobre la gestión de la calidad.....	59
Resultados de la percepción del personal Docente sobre la gestión de la calidad	71
Resultados de la percepción de los estudiantes sobre la gestión de la calidad .	89
Resultados de la percepción de los egresados sobre la gestión de la calidad .	107
Resultados de la percepción de los directivos sobre la gestión de la calidad .	121
Discusión de la percepción de los actores institucionales	127
Relación entre la percepción de los actores institucionales y el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.....	128
Implicaciones de los hallazgos para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.....	130
Aporte del estudio a la gestión de la calidad educativa	130
Capítulo VI	132
Propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para el Instituto Técnico ARGCAFEE	132
Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	132
Política de Calidad.....	132
Objetivos de Calidad	133
Enfoque basado en procesos.....	134

Estructura organizacional y responsabilidades del SGC	140
Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad	142
Mecanismos de seguimiento, medición y mejora.....	143
Estrategias para el fortalecimiento del compromiso de las personas	144
Conclusiones.....	146
Recomendaciones	149
Referencias Bibliográficas.....	152

Lista de Tablas

Tabla 1 Población y muestra.....	48
Tabla 2 Diagnóstico cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en el Instituto Técnico ARGCAFEE.	51
Tabla 3 Diagnostico Resumen del nivel de cumplimiento del SGC del Instituto Técnico ARGCAFEE según ISO 9001:2015	58
Tabla 4 Percepción docente sobre el acompañamiento y las directrices institucionales	67
Tabla 5 Percepción de recursos para el ejercicio de sus funciones	68
Tabla 6 Involucramiento en procesos de gestión institucional.....	69
Tabla 7 Percepción docente sobre procesos a optimizar	70
Tabla 8 Percepción docente sobre el plan de estudios.....	81
Tabla 9 Percepción docente sobre los recursos institucionales	82
Tabla 10 Formación pedagógica del personal docente.....	83
Tabla 11 Fortalecimiento de la comunicación institucional.....	84
Tabla 12 Participación docente en procesos institucionales de evaluación.....	85
Tabla 13 Identificación docente con la misión y visión institucional	86
Tabla 14 Percepción docente sobre la mejora continua institucional.....	87
Tabla 15 Recomendaciones docentes para la calidad de la formación técnica	88
Tabla 16 Competencias técnicas específicas del programa.....	119
Tabla 17 Sugerencias de los egresados para fortalecer la calidad educativa del Instituto.....	120
Tabla 18 Valoración de los servicios institucionales por parte de los directivos .	123

Tabla 19 Caracterización del Proceso Gestión Académica	137
Tabla 20 Caracterización del Proceso Gestión de la Calidad	138
Tabla 21 Caracterización del Proceso Gestión Administrativa	139
Tabla 22 Indicadores propuestos del Sistema de Gestión de la Calidad	143

Lista de Figuras

Figura 1 Cronograma De proyecto de investigación.....	45
Figura 2 Población y muestra.....	49
Figura 3 Tiempo de vinculación del personal administrativo en el instituto Técnico ARGCAFEE.....	59
Figura 4 Conocimiento de los procedimientos institucionales.....	60
Figura 5 Acompañamiento y directrices desde la Coordinación y/o dirección.....	61
Figura 6 Organización y suficiencia de los tiempos para el desarrollo de las funciones.....	62
Figura 7 Percepción sobre la calidad de la atención brindada a los usuarios.....	63
Figura 8 Grado de satisfacción con los recursos que brinda la institución para el ejercicio de sus funciones.....	64
Figura 9 Conocimiento acerca de la Existencia de canales de comunicación para sugerencias o dificultades.....	65
Figura 10 Participación del personal administrativo en procesos de planeación y mejora continua.....	66
Figura 11 Sede donde presta el servicio.....	72
Figura 12 Programa que orienta.....	72
Figura 13 Tiempo de vinculación con el instituto.....	73
Figura 14 Estructura académica del instituto.....	74
Figura 15 Pertinencia del plan de estudios.....	75
Figura 16 Acompañamiento académico.....	75

Figura 17 Disponibilidad de recursos didácticos, tecnológicos y físicos para el ejercicio de la labor docente	76
Figura 18 Capacitación y actualización pedagógica brindada por el instituto	77
Figura 19 Percepción sobre el equilibrio de la carga académica.....	77
Figura 20 Adecuación de los canales de comunicación con el equipo directivo y administrativo	78
Figura 21 Participación del personal docente en procesos de evaluación institucional y mejora continua.....	79
Figura 22 Percepción docente sobre la mejora continua institucional	80
Figura 23 Sede donde cursa sus estudios	89
Figura 24 Programa al que pertenece	91
Figura 25 Semestre que cursa.....	92
Figura 26 Percepción de la calidad de la enseñanza impartida por los docentes	93
Figura 27 Pertinencia de los contenidos académicos para el desempeño laboral .	94
Figura 28 Metodología docente y facilitación del aprendizaje	95
Figura 29 Acceso oportuno a materiales, prácticas o recursos para la formación .	96
Figura 30 Conocimiento de los canales para presentar sugerencias, quejas o reclamos.....	97
Figura 31 Conocimiento de métodos para presentar quejas o inconformidades	98
Figura 32 Recomendación del Instituto Técnico ARGCAFEE a terceros	99
Figura 33 Percepción sobre la calidad académica.....	100
Figura 34 Calificación de la atención recibida por el personal administrativo	101
Figura 35 Conocimiento acerca de los medios para expresar PQRSF	102
Figura 36 Sugerencias para mejorar la calidad del servicio	103

Figura 37 Competencias y habilidades destacadas por los estudiantes.....	106
Figura 38 Sede de donde egresó.....	108
Figura 39 Programa Técnico que cursó.....	109
Figura 40 Año de finalización de los estudios de los egresados	110
Figura 41 Preparación de la formación para estudios posteriores o empleo	111
Figura 42 Utilidad de los conocimientos adquiridos en la vida laboral	112
Figura 43 Metodología de enseñanza utilizada facilita el proceso de aprendizaje	114
Figura 44	115
Figura 45 Agilidad en la entrega de certificados o constancias	116
Figura 46 Vínculo actual de los egresados con el Instituto Técnico ARGCAFEE	117
Figura 47 Disposición de los egresados a recomendar el Instituto Técnico ARGCAFEE.....	118
Figura 48 <i>Nivel de pertinencia recibida</i>	122
Figura 49 <i>Mapa de procesos</i>	135
Figura 50 <i>Mapa de procesos Instituto Técnico Argcafee</i>	136
Figura 51 Organigrama de la institución.....	141

Resumen

La presente investigación analiza el proceso de diseño del Sistema de Gestión de Calidad también conocida por su sigla: SGC, conforme a la Norma ISO 9001:2015 en la institución técnico ARGCAFEE, pues esta se desea implementar como estrategia para fortalecer la gestión institucional, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción de todos los miembros de la comunidad educativa. La metodología empleada contempló un diagnóstico organizacional inicial el cual fue de vital importancia para la definición de procesos claves como son: la capacitación del personal y el diseño de un sistema documental ceñido a los principios de la norma con un enfoque basado en los procesos, mitigación de riesgos y la toma de decisiones basada en evidencia. Entre los principales hallazgos se identifican avances en la sistematización de la gestión institucional, mayor claridad en los roles y responsabilidades de los actores, así como las mejoras en la trazabilidad de las acciones educativas y administrativas. La implementación la norma ISO 9001:2015 en el sistema de gestión de la calidad constituye una herramienta efectiva para consolidar una gestión educativa de calidad, sin embargo, es importante destacar que su éxito depende del compromiso de la alta dirección, el desarrollo por competencias de sus colaboradores, así como también una correcta incorporación progresiva de una cultura organizacional centrada en la calidad.

Palabras Claves: Calidad, calidad educativa, sistema de Gestión de Calidad (SGC), norma ISO 9001:2015, mejora continua.

Abstract

This research analyzes the design process of the Quality Management System also known by its acronym: QMS, according to the ISO 9001:2015 Standard in the ARGCAFEE technical institution, since it is intended to be implemented as a strategy to strengthen institutional management, improve operational efficiency and ensure the satisfaction of all members of the educational community. The methodology used included an initial organizational diagnosis, which was of vital importance for the definition of key processes such as: staff training and the design of a document system in accordance with the principles of the standard with a process-based approach, risk mitigation and evidence-based decision making. Among the main findings are advances in the systematization of institutional management, greater clarity in the roles and responsibilities of the actors, as well as improvements in the traceability of educational and administrative actions. The implementation of the ISO 9001:2015 standard in the quality management system is an effective tool to consolidate quality educational management; however, it is important to highlight that its success depends on the commitment of senior management, the competency-based development of its collaborators, as well as the correct progressive incorporation of an organizational culture focused on quality.

Keywords: Quality, educational quality, Quality Management System (QMS), ISO 9001:2015 standard, continuous improvement.

Introducción

La presente investigación titulada “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el Instituto Técnico ARGCAFEE” se enmarca en la necesidad de fortalecer la gestión institucional en las organizaciones educativas, las cuales enfrentan actualmente el desafío de garantizar no solo una formación técnica pertinente, sino también una gestión eficiente, organizada y orientada a la mejora continua. En este contexto, la calidad se convierte en un elemento fundamental para asegurar la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los estándares establecidos a nivel nacional e internacional.

El Instituto Técnico ARGCAFEE es una institución de formación para el trabajo y el desarrollo humano, fundada en el año 2022 en el municipio de Argelia, Cauca, con el propósito de brindar oportunidades educativas a jóvenes y adultos de la región. Actualmente, cuenta con presencia en varios municipios del departamento y una población aproximada de 1000 estudiantes y 75 docentes, ofreciendo programas técnicos en áreas como contabilidad, administración, primera infancia, auxiliar de enfermería, servicios farmacéuticos, sistemas y auxiliar veterinario, los cuales responden a las necesidades del contexto productivo del territorio. Asimismo, la institución promueve un enfoque educativo orientado al desarrollo local, fortaleciendo la vinculación con la comunidad y el entorno.

No obstante, el crecimiento progresivo de la institución ha generado desafíos en la organización y estandarización de sus procesos académicos y administrativos, evidenciando la ausencia de un sistema de gestión de la calidad formalmente estructurado que permita garantizar la coherencia en la prestación del servicio educativo, el seguimiento de los procesos y la mejora continua.

En este sentido, surge la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, la cual proporciona un enfoque basado en procesos, gestión del riesgo y mejora continua, permitiendo optimizar los recursos, fortalecer la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción de la comunidad educativa. La adopción de esta norma se justifica por su aplicabilidad en diferentes tipos de organizaciones y su capacidad para estructurar sistemas de gestión flexibles y orientados al cumplimiento de requisitos.

Finalmente, esta investigación tiene como propósito diseñar un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad para el Instituto Técnico ARGCAFEE, que contribuya al fortalecimiento de su gestión institucional, la mejora de sus procesos académicos y administrativos, y la consolidación de una cultura organizacional orientada a la calidad.

Capítulo I

Estado del Arte

En este primer capítulo, expondremos las publicaciones que anteceden a la presente investigación el cual ha sido objeto de estudio en diversos sectores, destacándose en el ámbito educativo por su capacidad para sistematizar procesos, mejorar el desempeño institucional y responder a estándares nacionales e internacionales, pues este nos permite indagar y conocer los antecedentes que han surgido previo a esta investigación de tal forma que se pueda sustentar con criterios y conceptos de diferentes autores permitiendo así un mayor enriquecimiento cognitivo dentro del proyecto. El presente estado del arte se fundamenta en una serie de investigaciones realizadas teniendo en cuenta las siguientes categorías de investigación: Calidad, calidad educativa, sistema de Gestión de Calidad (SGC), norma ISO 9001:2015, mejora continua.

Con referencia a calidad Escobar y Mosquera (2013) aseguraba que la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua, de tal forma que el resultado final al cliente sea óptimo y el esperado para el cliente generando un alto nivel de satisfacción frente al mercado. En cuanto a la calidad del sistema educativo Alcántara (2007) decía que alcanzar mayores niveles de la calidad es una de las más altas aspiraciones de las instituciones educativas. En este sentido es importante que las organizaciones y/o las instituciones adopten un sistema de gestión de calidad el cual de acuerdo con Murillo et al. (2019) un sistema de gestión ayuda a crear una correcta estructura organizacional, para ello se debe incorporar una planificación eficiente para el ejercicio de las actividades, así como también se determinen los procedimientos, recursos y

responsabilidades de cada uno de los integrantes, así como también mantener al día la política de una empresa.

De esta manera la calidad y educación van de la mano avanzan conjuntamente hacia el desarrollo integral de las personas y las organizaciones en especial el de las instituciones para ello se requieren incorporar el sistema de gestión de la calidad este se convierte en una herramienta estratégica, ya que permite estructurar, estandarizar y optimizar los procesos educativos mediante normas, procedimientos y evaluaciones continuas este permite estar en constante evolución para mantenerse a la vanguardia del mercado.

A continuación, abordaremos las diferentes categorías que tiene la presente investigación en un contexto a nivel local, latinoamericano e internacional de tal forma se den a conocer los antecedentes planteados por diferentes autores.

Calidad

Desde el punto de vista de Cañar y Torres (2024) afirma que: “La calidad es un conjunto de procesos sistemáticos que permiten a cualquier organización planificar, ejecutar y controlar las diferentes actividades que realiza” (p. 1), sin embargo, Rodríguez-Moreira & Zaldumbide-Peralvo (2024) dice que: “la calidad de los productos emerge como un determinante crucial para la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial” (p. 144). Ahora bien, los autores ven la calidad como un conjunto de procesos sistemáticos que permiten planificar, ejecutar y controlar las actividades organizacionales, asegurando un funcionamiento eficiente es un factor decisivo para alcanzar la satisfacción del cliente y mantener la competitividad en el mercado, lo que refuerza la importancia de una gestión de calidad bien estructurada.

Por otra parte, Ishikawa (1988) supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Mientras que Reyes et al. (2022) explicó que la calidad requiere una serie de requisitos los cuales deben ser demandados por el cliente para ello se debe priorizar aspectos fundamentales como la innovación el cual está compuesta por eficiencia, eficacia y efectividad para obtener dicho objetivo.

Calidad Educativa

La calidad educativa se entiende como la capacidad que tiene el servicio para satisfacer a cabalidad las necesidades para las que fue desarrollado por Villamil (2018), dicho de otra manera, la calidad educativa busca asegurar que todos los individuos puedan desarrollar su potencial de manera plena para ello se requiere de un proceso dinámico en donde se vean involucrados toda comunidad educativa desde la alta dirección hasta su cliente final los estudiantes. Todos los actores juegan un rol fundamental en especial los docentes. Según Páez et al. (2024) constituyen uno de los aspectos más importantes del proceso educativo recayendo sobre ellos muchas responsabilidades en la búsqueda de la calidad, siendo estos los encargados de orientar y direccionar al estudiante en su proceso de aprendizaje

No podemos olvidar que la calidad de la educación pasa por diferentes variables, entre las que se encuentran la disponibilidad de recursos e infraestructura, la reestructuración de las relaciones técnicas docente y número de estudiantes, la formación docente, entre otras. Medina (2024). Para ello se requiere que los gobiernos inviertan en la educación de su localidad y país. Según Laverde (2022) todos los gobiernos buscan ese mejoramiento continuo de sus ciudadanos y de la calidad de vida que se les puede ofrecer y el campo educativo es uno de los puntos que más esfuerzos necesita

Sistema de Gestión de la calidad

El sistema de Gestión de la calidad es la relación entre gestión de información y sistema de aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior, según los autores: Vásquez-Rizo et al. (2023) destacan la importancia de la gestión de la información. Este estudio resalta cómo los sistemas de aseguramiento de la calidad no solo influyen en los procesos internos de las universidades, sino también en la transparencia y la rendición de cuentas frente a la sociedad. En un enfoque similar, INEE 2018 expone que los desafíos en la implementación de sistemas de gestión de calidad en universidades colombianas se centran en los obstáculos que enfrentan las instituciones educativas colombianas para implementar estos sistemas.

Las barreras incluyen la resistencia al cambio, la falta de recursos y la capacitación insuficiente del personal involucrado. Quesada-Ibargüen y Blanco-Hernández (2008) analizan las limitaciones de los sistemas actuales de indicadores en la educación pública colombiana, sugiriendo que estos a menudo no reflejan con precisión los aspectos clave de la calidad educativa. Esta crítica plantea la necesidad de una reformulación de los indicadores para que estos se alineen mejor con las realidades de las universidades y los desafíos actuales del contexto educativo. En el artículo de Páez et al. (2020) presenta una revisión de cómo diferentes universidades de América Latina han adoptado sistemas de gestión de calidad. Aunque las prácticas varían según el país y la institución, el estudio concluye que la implementación exitosa de estos sistemas depende de una planificación estratégica, el compromiso institucional y la capacitación del personal.

De acuerdo con Páez et al. (2020) en América Latina han adoptado sistemas de gestión de calidad. Aunque las prácticas varían según el país y la institución, el estudio

concluye que la implementación exitosa de estos sistemas depende de una planificación estratégica, el compromiso institucional y la capacitación del personal. En otras palabras, si bien las prácticas implementadas difieren entre países e instituciones, la investigación concluye que el éxito en su implementación está estrechamente vinculado a una planificación estratégica adecuada, al compromiso de la institución y a la capacitación continua del personal involucrado.

Norma ISO 9001:2015

Según la organización internacional de normalización (2015) es una norma para la gestión de calidad reconocida mundialmente pues esta ayuda a ser reconocida en la gestión de calidad sin importar el tamaño de las organizaciones permitiendo su desempeño en los procesos.

De acuerdo con Solórzano-Murillo y Pinargote-Macías (2020):

Las ISO son normas para certificaciones internacionales de calidad, que una empresa puede obtener por organismos certificadores, los cuales acreditan la capacidad que tiene la empresa o institución a fin de ofrecer un producto o servicio que cumpla los requisitos del cliente. (p. 73)

De acuerdo con los autores las normas ISO proporcionan un marco para asegurar que las organizaciones y/o instituciones gestionen sus procesos de manera efectiva, eficiente y eficaz, y que sus productos o servicios cumplan con los estándares internacionales de calidad, lo que puede mejorar la competitividad y la reputación de la empresa en el mercado global.

No obstante, según Cruz (2018):

La norma ISO 9001:2015 modifica la estructura de alto nivel del estándar para incorporar conceptos como gestión de riesgos como una vía de establecer medidas preventivas ante la incertidumbre calculada y así lograr un nivel mayor de confianza para lograr los objetivos de la organización. (p. 76)

Así como también Medici (2020) dice: Cobra relevancia el contexto de la organización para el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad. Incorpora, además, la consideración del riesgo en el cumplimiento de los objetivos de calidad de la organización. Con todo esto la norma ISO no solo contribuye a transformar la estructura organizacional, sino que integra los lineamientos establecidos por la ley de forma que se cumplan a cabalidad promoviendo una cultura de mejora continua, transparencia y responsabilidad.

Acorde con los autores la norma ISO 9001:2015 no solamente incorpora los estándares internacionales y los marcos legales locales permitiendo a las organizaciones no solo cumplir con sus obligaciones normativas, sino también optimizar sus procesos, reducir riesgos y aumentar la confianza de las partes interesadas. Además, refuerza la toma de decisiones basada en evidencia y fortalece los sistemas de gestión, asegurando así la sostenibilidad y competitividad en el entorno actual cada vez más exigente y globalizado.

Mejora Continua

Con respecto a la mejora continua Lay-De-León et al. (2022) dice que: “Busca aumentar la productividad, añadir valor a los procesos y sumar puntos a la competitividad de la empresa” (p. 30), igualmente Montesinos et al. (2020) plantea que “Eleva la

productividad, eficiencia, calidad o simplemente llevar un adecuado control en general de cualquier empresa o área en específico, exige un mayor esfuerzo rumbo a la calidad, y mejora continua” (p. 1864), pues esta tiene como objetivo incrementar la productividad, agregar valor a los procesos y fortalecer la competitividad empresarial además sostienen que para mejorar aspectos como la eficiencia, la calidad y el control organizacional requiere un compromiso constante con la calidad y la implementación sostenida de estrategias de mejora continua.

García et al (2003). Plantea que para implementar una mejora continua debe basarse en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y actual con sus siglas (PHVA) pues este es una estrategia fundamental que mejora la gestión de los procesos, así como también León et al. (2009) plantean que los procesos son la clave, representan el hilo conductor que hace que la organización sea un sistema dinámico y complejo, garantiza que estas actividades encadenadas que brindan lo esencial del negocio al cliente puedan ser utilizadas para lograr actuar y mejorar. De esta manera al considerarlo una estrategia clave para optimizar la gestión de los procesos los autores subrayan que los procesos constituyen el eje central de las organizaciones y/o instituciones, ya que permiten articular de manera dinámica y compleja las actividades esenciales que generan valor para el cliente, facilitando así la acción y la mejora continua.

En síntesis, la calidad y la calidad educativa constituyen pilares fundamentales para el desarrollo organizacional y formativo, la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), los cuales deben estar ceñidos a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, permite estructurar procesos eficientes, garantizar la satisfacción de las partes interesadas y promover una cultura institucional centrada en la mejora continua. Asimismo,

no solo se fortalece la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, sino también se genera un impacto positivo en los entornos educativos, sociales y culturales.

Situación problema

El Instituto Técnico ARGCAFEE tiene como propósito brindar formación para el trabajo y el desarrollo humano, contribuyendo a la formación integral de estudiantes mediante el fortalecimiento de competencias técnicas que faciliten su inserción efectiva en el mercado laboral. No obstante, en la actualidad la institución enfrenta diversos desafíos relacionados con la eficiencia de sus procesos internos, la calidad del servicio educativo y la satisfacción de su talento humano.

A pesar de contar con una estructura organizacional definida y presencia en varias sedes, la ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) formalmente implementado ha generado brechas en la estandarización de los procesos, afectando la coherencia operativa y la capacidad institucional para responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

En primer lugar, se ha identificado una variabilidad significativa en la calidad de los servicios educativos ofrecidos entre sedes y programas. Esta situación no solo se evidencia en la ejecución de los procesos formativos, sino que ha sido corroborada mediante la aplicación periódica de encuestas de satisfacción dirigidas a estudiantes y usuarios, cuyos resultados reflejan inconsistencias en la experiencia educativa, la atención recibida y la percepción del servicio. Adicionalmente, la institución cuenta con canales de atención directa, especialmente a través de líneas de comunicación como WhatsApp, donde los estudiantes de todas las sedes registran de manera constante sus quejas, reclamos, sugerencias y necesidades. El análisis de esta información ha permitido identificar patrones

recurrentes de inconformidad, demoras en la atención, falta de claridad en los procesos y debilidades en la comunicación institucional, lo cual evidencia la necesidad de estructurar un sistema que permita gestionar de manera organizada y efectiva estas situaciones.

Asimismo, la falta de procesos estandarizados dificulta el adecuado seguimiento a los planes de estudio, la evaluación sistemática del aprendizaje y la retroalimentación oportuna a los estudiantes. De igual manera, se presentan debilidades en la articulación y coordinación entre áreas y sedes, generando reprocesos, retrasos y desorganización en la prestación del servicio educativo.

En segundo lugar, la satisfacción del personal docente y administrativo ha mostrado signos de deterioro, asociados principalmente a la percepción de falta de claridad en los procedimientos, debilidades en la comunicación interna y limitaciones en la transparencia de los procesos de toma de decisiones y asignación de recursos. Esta situación impacta negativamente el clima organizacional, la motivación del equipo humano y, en consecuencia, la calidad del servicio prestado.

Finalmente, la institución carece de un sistema formal que permita realizar seguimiento, medición y evaluación continua de sus procesos y resultados. Esta limitación reduce la capacidad para identificar oportunamente las no conformidades, implementar acciones correctivas y promover procesos de mejora continua.

En este contexto, se hace evidente la necesidad de diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita estandarizar los procesos, fortalecer la cultura organizacional, mejorar la satisfacción de los usuarios y garantizar la calidad del servicio educativo en todas las sedes del Instituto Técnico ARGCAFEE.

Pregunta problema

¿De qué manera se debe estructurar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el Instituto Técnico ARGCAFEE, con el fin de fortalecer la calidad de la formación para el trabajo y el desarrollo humano?

Justificación

El Instituto Técnico ARGCAFEE ha experimentado un crecimiento institucional importante y ha demostrado un compromiso sostenido con la calidad educativa. Sin embargo, enfrenta desafíos asociados a la necesidad de fortalecer su gestión académica y administrativa para responder de manera más eficiente y coherente a las demandas del entorno social y productivo.

En este contexto, la ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad estructurado limita la capacidad del Instituto para integrar adecuadamente sus procesos, asegurar el cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y mantener la coherencia entre sus actividades y sus objetivos estratégicos. Esta situación afecta la eficiencia operativa y la percepción del servicio educativo ofrecido.

Entre los factores que explican esta problemática, se encuentra la falta de una herramienta formal que permita planificar, ejecutar, verificar y mejorar los procesos de forma sistemática. Asimismo, la carencia de un enfoque basado en procesos también dificulta la comprensión de las interacciones entre áreas y restringe la identificación oportuna de oportunidades de mejora.

De no implementarse un SGC conforme a la norma ISO 9001:2015, el Instituto podría enfrentar dificultades para garantizar la calidad y la mejora continua de sus servicios

formativos. Esto podría traducirse en una menor satisfacción de los estudiantes, dificultades en el cumplimiento de requisitos legales y pérdida de posicionamiento institucional frente a otras entidades formativas.

En este sentido, la adopción de la norma ISO 9001:2015 se plantea como una alternativa pertinente para fortalecer la gestión institucional, debido a su enfoque basado en procesos, gestión del riesgo y mejora continua. Si bien existen normas específicas para el sector educativo, como la ISO 21001, orientada a sistemas de gestión para organizaciones educativas, se opta por la ISO 9001:2015 por su flexibilidad, su amplia aplicabilidad en diferentes tipos de organizaciones y su énfasis en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, aspectos clave para el contexto del Instituto Técnico ARGCAFEE.

Dada esta situación, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera se debe estructurar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el Instituto Técnico ARGCAFEE, con el fin de fortalecer la calidad de la formación para el trabajo y el desarrollo humano?

Objetivo General

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 para el Instituto Técnico ARGCAFEE, con el fin de fortalecer la calidad de la formación para el trabajo y el desarrollo humano.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de los procesos académicos y administrativos del Instituto Técnico ARGCAFEE en relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

- Identificar las necesidades de mejora y las oportunidades para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad alineado con los principios de la norma ISO 9001:2015.
- Estructurar un modelo de sistema de gestión de la calidad que contemple políticas, procesos, recursos y mecanismos de seguimiento adecuados al contexto del Instituto Técnico ARGCAFEE.

Capítulo II

Marco Teórico

La calidad en la educación ha adquirido un papel protagónico en los procesos de transformación institucional, especialmente en contextos de formación para el trabajo y el desarrollo humano. La incorporación de sistemas estructurados como el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, representa una estrategia fundamental para garantizar la eficiencia, la mejora continua y la satisfacción de los usuarios. En este contexto, conceptos como calidad, calidad educativa, planificación, gestión por procesos y mejora continua resultan esenciales para comprender los fundamentos que sustentan la implementación de modelos de gestión orientados al fortalecimiento institucional

A través del tiempo, el concepto de calidad ha experimentado una evolución significativa, adoptando múltiples interpretaciones y enfoques según el contexto histórico, económico y organizacional, evolucionando desde un control centrado en los productos hasta convertirse en un eje transversal en las organizaciones modernas. Autores como Deming, Juran, Crosby e Ishikawa han marcado hitos fundamentales en esta evolución, aportando modelos y principios que siguen vigentes en la actualidad. En el ámbito educativo, esta evolución ha cobrado especial importancia en la medida en que las instituciones enfrentan el reto de garantizar procesos formativos pertinentes, eficaces y coherentes con las exigencias del contexto social y productivo.

La norma ISO 9001:2015 representa un modelo internacional que promueve un enfoque basado en procesos, el pensamiento basado en riesgos y la mejora continua. Su aplicación en instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano permite

estandarizar prácticas, fortalecer la gestión institucional y garantizar una cultura orientada a la calidad. En este sentido, se justifica la necesidad de analizar los fundamentos teóricos que sustentan su implementación, considerando estudios y experiencias previas que evidencian su impacto positivo en la eficiencia y sostenibilidad organizacional. A continuación, se resaltan las temáticas que dan cuenta de los tópicos tratados en la investigación.

Calidad.

En esta investigación, se entenderá la calidad como el cumplimiento de requisitos previamente establecidos, en función de la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos. Según la NTC ISO 9000 (2015), la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. El cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, junto con la instauración de una cultura orientada hacia la calidad, representa un valor diferencial para las instituciones.

En ese sentido, Deming (1986), considerado como uno de los padres de la calidad moderna, tenía una visión muy integral y profunda del concepto de calidad. Deming (1986) no veía la calidad solo como el cumplimiento de especificaciones o la ausencia de errores, sino como un proceso continuo de mejora centrado en satisfacer las necesidades del cliente, tanto actuales como futuras.

Juran (1992), también conocido como un referente clave en el área de calidad añade que la planificación de la calidad requiere establecer metas claras, medir el desempeño y aplicar ciclos de mejora. A este enfoque se suma Feigenbaum (1956), quien introdujo el concepto de "control total de calidad" y sostuvo que "la calidad es trabajo de todos y de

cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso”, resaltando la importancia del compromiso colectivo en cada eslabón del sistema organizacional.

En esta misma línea, Crosby (1979) aportó una visión pragmática, defendiendo que “la calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”. Para Crosby (1979), calidad significa cumplir los requisitos, y su sistema se basa en la prevención más que en la inspección. Establece como estándar el “cero defectos” y considera que el verdadero costo proviene del incumplimiento de los requisitos, no de las acciones para garantizar la calidad (Crosby, 1979).

En el ámbito educativo, Khasanah et al. (2022) analizan la aplicación de la Gestión de Calidad Total (TQM) en escuelas secundarias, utilizando la Trilogía de Juran (planificación, control y mejora) para evaluar la gestión de la calidad escolar. Sus resultados indican que las escuelas planifican servicios educativos en consonancia con las necesidades de los estudiantes, las políticas gubernamentales y las expectativas de las partes interesadas.

A lo largo de la historia, diversos autores han propuesto enfoques y concepciones distintas sobre la calidad, construyendo así un referente teórico que cambia y evoluciona con el paso del tiempo en función de las necesidades sociales, económicas y organizacionales del mundo. Este recorrido conceptual permite entender que la calidad no es una noción estática, sino un constructo dinámico que se adapta a los contextos y exigencias particulares de cada sector.

Calidad Educativa.

En el ámbito educativo, el concepto de calidad se amplía hacia la capacidad de ofrecer una formación pertinente, eficaz y coherente con las necesidades del entorno. La calidad se convierte así en un eje transversal del sistema de gestión, implicando evaluación permanente, retroalimentación y adaptación institucional.

En ese sentido, para este trabajo se entenderá la calidad educativa como el grado en que una institución de formación para el trabajo y el desarrollo humano garantiza aprendizajes pertinentes, equitativos y transformadores, en coherencia con las necesidades del contexto social y productivo. Esta definición articula el enfoque de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2005), que resalta la equidad y la relevancia, con la tipología de Harvey y Green (1993), al considerar la calidad como valor agregado y adecuación al propósito. La calidad educativa será evaluada en función de la capacidad institucional para satisfacer las expectativas de los estudiantes y mejorar continuamente sus procesos pedagógicos y administrativos.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

La evolución de los sistemas de gestión de la calidad ha estado marcada por la necesidad de responder a contextos organizacionales cada vez más complejos, en los que la confianza y la estandarización resultan fundamentales para garantizar relaciones sostenibles entre las partes interesadas. A partir de ello, la Organización Internacional de Normalización (ISO) desarrolló una serie de normas orientadas a establecer principios y requisitos comunes aplicables a distintas organizaciones, con independencia de su tamaño o sector.

Según lo planteado por Weckenmann et al. (2015), el aumento en la complejidad de las organizaciones y de sus interacciones impulsó la necesidad de implementar mecanismos formales como la documentación y ciertas actividades específicas que aseguraran la preservación la confianza entre las partes interesadas. Este contexto propició el surgimiento de la serie de normas ISO 9001, las cuales establecen los requisitos fundamentales para un sistema de gestión de calidad. La adopción de estas normas, junto con la posibilidad de obtener una certificación, fomenta un entorno de mayor credibilidad y transparencia entre los distintos actores organizacionales, tales como proveedores y clientes. De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se consolida como la respuesta a las exigencias sociales en términos de compromiso e impacto positivo, es evidente que lleva intrínsecamente un grado de responsabilidad de todos los actores en las organizaciones. De forma específica, los propósitos de la Gestión de la Calidad contemplan cumplimiento, control, responsabilidad y mejora (Harvey, 2018). Del mismo modo Fontalvo y De La Hoz (2018) ratifican que la norma ISO 9001:2015 introduce cambios significativos que buscan generar impacto y resultados positivos en los clientes y partes interesadas. Entre estos cambios, se destaca la importancia del estudio del contexto, la planificación estratégica, la gestión del cambio y la gestión del riesgo. El objetivo es que las organizaciones integren el riesgo en la planificación, implementación, mantenimiento y mejora de su sistema de gestión de la calidad.

En ese sentido, se han documentado investigaciones que reflejan resultados exitosos derivados de la implementación de sistemas de gestión de calidad en organizaciones educativas. Calvo et al. (2005) lo demuestran en su estudio, el cual aporta evidencia científica sobre los beneficios que estos modelos generan en la mejora institucional. La investigación señala mejoras en la eficiencia operativa, mayor satisfacción de los usuarios y una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua.

La Norma ISO 9001:2015

Es una norma internacional de gestión de la calidad que especifica los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) determinando la capacidad de gestionar productos y servicios que satisfacen efectivamente los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables.

La norma se caracteriza por adoptar una estructura de alto nivel (High Level Structure – HLS) que permite integrar otros sistemas de gestión ISO, esta estructura común favorece la armonización de requisitos, términos y definiciones, permitiendo una gestión más eficiente y coherente de los diferentes sistemas.

La Norma ISO 9001:2015. Instaurada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), la versión vigente es la ISO 9001:2015, la cual se basa en un enfoque de procesos y en los principios de la gestión de la calidad definidos en la norma ISO 9000. Particularmente, la norma ISO 9001:2015 se ha consolidado como un marco de referencia internacional para la implementación de sistemas de gestión de calidad, al centrarse en la mejora continua, el enfoque en el cliente y la gestión basada en procesos.

Gestión basada en Procesos.

La gestión basada en procesos se enfoca en optimizar las actividades de una organización al considerarlas como procesos con entradas, transformación y salidas. Estos procesos están interconectados y trabajan juntos para lograr un objetivo común a través de mejoras continuas (Jiménez et al., 2023).

Desde la mirada estructural, el enfoque por procesos reconoce que estos se encuentran interrelacionados y dependen mutuamente para alcanzar los objetivos, enfatizando así en una gestión sistémica. Esta definición retoma lo planteado por Mallar (2010), quien sostiene que una visión sistémica de la organización, donde cada proceso aporta valor al conjunto, y se representa comúnmente a través de un mapa de procesos que permite identificar y gestionar eficazmente dichas interacciones.

Por su parte, Alarcón y Alarcón (2022) explican que la gestión de procesos no busca automatizar la conducta humana; por el contrario, tiene como propósito trazar el camino y orientar las acciones de todos los miembros de la organización, de manera que el desarrollo de sus funciones y la dirección de sus metas se alineen con los objetivos institucionales.

Por otra parte, según Romero et al. (2020) se muestra como un referente al implementar la gestión por procesos, organizando su operatividad de conforme al grado de relevancia de actividades, y vinculándose como una acción inherente a la planificación de la institución. Cabe destacar que, según su visión de crecimiento y fortalecimiento, la institución espera que al aplicar la gestión por procesos se logre avanzar de manera constante en la mejora continua de su funcionamiento.

Mejora continua.

La definición de mejora continua suele asociarse con el concepto de cambio, ya que implica que ningún proceso, servicio o sistema está completamente finalizado u optimizado en su totalidad. En este sentido, todo es susceptible de ser evaluado, ajustado y perfeccionado de manera progresiva.

En temas de gestión de la calidad y puntualmente en el ámbito de la mejora continua William Edwards Deming es considerado un referente, debido a su contribución al desarrollo de la mejora continua como filosofía organizacional. Deming plantea que la mejora continua requiere una cultura organizacional orientada al aprendizaje y al análisis sistemático de los errores para convertirlos en oportunidades de optimización (Deming, 1986).

De forma complementaria, Imai (1986) señala que la mejora continua es el corazón de la gestión de calidad, y debe integrarse en la cultura organizacional. El enfoque de mejora continua, también conocido como *Kaizen*, tiene raíces japonesas, y fue introducido por Imai (1986), quién unió los términos "Kai" (cambio) y "Zen" (mejorar). El principio de *Kaizen* se basa en la implementación de mejoras progresivas y sostenibles, reconociendo además la importancia de la participación activa de las personas dentro de la organización como agentes fundamentales del cambio.

En el marco de esta investigación, la mejora continua se entenderá como el proceso sistemático e incremental mediante el cual una institución técnica revisa, evalúa y optimiza sus procesos formativos y administrativos para incrementar la calidad de su oferta educativa. Inspirada en la filosofía *Kaizen* de Imai (1986) y los planteamientos de Oakland

(2003), esta mejora implica la participación de toda la comunidad educativa, la retroalimentación constante, y la disposición al cambio y la innovación.

En consecuencia, la mejora continua debe considerarse como un eje central para asegurar la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Ciclo PHVA.

El ciclo PHVA es una herramienta fundamental en la gestión de la calidad que promueve la mejora continua de procesos, productos o servicios. El ciclo PHVA también es conocido como ciclo de Deming, su aplicación fue impulsada por W. Edwards Deming durante su labor en Japón. Además, Deming desarrolló y consolidó catorce principios que permitieron transformar la gestión tradicional en un modelo centrado en la calidad, el liderazgo y la participación de todos los niveles de la organización.

La norma ISO 9001:2015 lo describe como un modelo cíclico que busca mejorar procesos de manera continua a través de cuatro etapas:

1. **Planificar (P):** Establecer objetivos y procesos necesarios para obtener resultados.
2. **Hacer (H):** Implementar lo planificado.
3. **Verificar (V):** Evaluar los resultados frente a los objetivos.
4. **Actuar (A):** Tomar acciones para mejorar o estandarizar, y reiniciar el ciclo si es necesario.

Planificación de la Calidad.

La planificación de la calidad constituye una fase esencial en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), ya que permite establecer los estándares, procesos y mecanismos necesarios para garantizar que los productos o servicios satisfagan de manera constante los requerimientos de los clientes. Según Juran (1992), la planificación de la calidad implica identificar a los clientes, determinar sus necesidades y traducirlas en requerimientos técnicos, asegurando que estos sean comprendidos y aplicados por la organización.

El proceso de planificación de la calidad marca el punto de partida en la gestión de la calidad, ya que permite definir las características necesarias para cumplir las expectativas de los clientes. Según Cotter et al. (2016), la fase de planificación de la calidad se orienta al diseño de los niveles de calidad esperados y requeridos en los productos o servicios antes del inicio de la producción o de cualquier interacción con el cliente.

A su vez, este proceso puede dividirse en varias etapas, las cuales contempla: la identificación del cliente (interno o externo), la recopilación de información relevante sobre sus expectativas, la traducción de esas necesidades al lenguaje técnico de la organización, el desarrollo del producto o servicio, la optimización del diseño considerando la relación costo-beneficio, el diseño del proceso de producción, y finalmente, el traslado a operaciones, donde se asegura la implementación eficaz del control de calidad. (Minnesota Department of Health, s.f.).

El objetivo de estas etapas es prevenir errores desde el diseño inicial y reducir retrabajos o fallos durante la producción, lo que se alinea con los principios de la mejora

continúa promovidos por autores como Deming (1986) y Crosby (1996), quienes enfatizan la necesidad de planificar adecuadamente para evitar la dependencia excesiva del control posterior.

En ese orden de ideas, con este tipo de investigaciones se busca que la planificación de la calidad contribuya a la creación de una cultura organizacional orientada a la excelencia, y con ello los equipos dentro de las organizaciones puedan comprender fácilmente los requerimientos y las expectativas establecidas durante esta fase fomentando así una mayor responsabilidad y compromiso en la ejecución de los procesos.

En el ámbito educativo y en el marco de los sistemas de gestión de calidad, la planificación cumple un papel esencial como eje estructurador de las acciones institucionales. Según Domínguez et al. (2021), la planeación orienta la academia y la administración de la escuela, conllevando una serie de procesos y estrategias que hacen que se desarrolle el acto educativo de manera eficiente y con calidad para la prestación de dicho servicio educativo. Es así como la planeación en el contexto educativo ayuda al proceso administrativo de las escuelas a distribuir de manera equitativa los recursos y materiales para el funcionamiento correcto de dichas instituciones.

El contexto de la organización.

Este se configura a partir de la interacción dinámica entre factores internos y externos que influyen en su misión, objetivos y sostenibilidad a largo plazo. Internamente, elementos como la cultura organizacional, el liderazgo, el conocimiento y la capacidad de innovación constituyen pilares fundamentales que determinan la habilidad de la empresa para adaptarse y prosperar en entornos cambiantes (O'Reilly et al., 2014; Schein, 2010). La

cultura organizacional, en particular, es crucial para fomentar un clima de aprendizaje y mejora continua, ya que influye en la generación de capital intelectual y en la manera en que se implementan los procesos de calidad (Schein, 2010).

Asimismo, la articulación de la visión, misión y políticas estratégicas resulta vital para alinear las actividades internas con las demandas del entorno y para guiar la toma de decisiones operativas (Ulrich y Dulebohn, 2015). Por otra parte, factores externos como las condiciones del mercado, la competitividad, las regulaciones legales y las tendencias tecnológicas obligan a las organizaciones a innovar y reconfigurar sus estrategias de forma constante, manteniendo así su ventaja competitiva (Porter, 1996; Barney, 1991). Estas influencias externas no solo condicionan la formulación de estrategias, sino que también inciden en la estructura organizacional y en la implementación de sistemas de gestión de la calidad, requiriendo flexibilidad y capacidad de respuesta ante cambios repentinos en el entorno (Venkatraman y Ramanujam, 1986).

En consecuencia, una comprensión integral del contexto organizacional es indispensable para diseñar sistemas de gestión que optimicen la eficiencia interna y potencien la competitividad en mercados globales y dinámicos (Zollo y Winter, 2002). Esta perspectiva integradora enfatiza que, para lograr una estrategia sostenible a largo plazo, la organización debe no solo mejorar sus procesos internos, sino también anticiparse y adaptarse proactivamente a las oportunidades y amenazas del entorno.

Marco Normativo de la educación para el trabajo en Colombia

La educación para el trabajo y el desarrollo humano en Colombia se encuentra regulada por un conjunto de disposiciones legales que establecen los lineamientos para la prestación del servicio educativo en este nivel. En este sentido, la Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación define la educación como un proceso permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

Asimismo, el Decreto 1075 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación, establece las condiciones de organización, funcionamiento y supervisión de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano, incluyendo aspectos relacionados con los programas de formación, los requisitos de calidad y los procesos de evaluación.

En este marco, las instituciones de formación para el trabajo deben garantizar el cumplimiento de estándares mínimos de calidad, la pertinencia de sus programas académicos frente a las necesidades del entorno productivo y el desarrollo de competencias laborales en los estudiantes. De igual forma, se promueve la implementación de mecanismos de autoevaluación y mejoramiento continuo como estrategias para fortalecer la calidad del servicio educativo.

En este contexto, la adopción de modelos de gestión de calidad como la norma ISO 9001:2015 se constituye en una herramienta complementaria que permite a las instituciones educativas fortalecer sus procesos internos, asegurar el cumplimiento de requisitos y consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

Capítulo III

Marco metodológico

Paradigma

La presente investigación se enmarca en el paradigma sociocrítico, el cual se orienta al análisis reflexivo de las realidades sociales con el propósito de generar transformaciones significativas a partir de la participación activa de los actores involucrados. Este paradigma permite identificar las condiciones y estructuras que limitan la calidad institucional, para posteriormente proponer mejoras orientadas al fortalecimiento de los procesos académicos y administrativos.

En el contexto del Instituto Técnico ARGCAFEE, el paradigma sociocrítico resulta pertinente, ya que el estudio no se limita al cumplimiento de requisitos normativos, sino que busca aportar al mejoramiento de la calidad educativa mediante una visión participativa que involucra a directivos, docentes, estudiantes y personal administrativo.

Asimismo, los principios de la norma ISO 9001:2015, como el enfoque basado en procesos y la mejora continua, se articulan con la perspectiva crítica y transformadora de este paradigma, al promover la evaluación permanente de las prácticas institucionales y la toma de decisiones orientadas al cambio y la optimización de la gestión.

Características del paradigma sociocrítico en este contexto:

Crítica y reflexividad: Análisis de las condiciones institucionales que inciden en la calidad educativa y en la gestión organizacional.

Transformación de estructuras: Orientación hacia la mejora de los procesos académicos y administrativos del Instituto Técnico ARGCAFEE.

Participación activa: Vinculación de los actores institucionales en el diagnóstico y diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Enfoque

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, el cual integra métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión amplia y profunda del fenómeno de estudio. Este enfoque permite combinar el análisis de datos medibles con la interpretación de las percepciones y experiencias de los actores institucionales, favoreciendo una visión integral de la gestión de la calidad en el Instituto Técnico ARGCAFEE.

El enfoque mixto resulta pertinente, dado que el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 requiere tanto evidencia objetiva, obtenida mediante datos cuantificables, como la comprensión del contexto organizacional, a partir del análisis cualitativo de las necesidades, expectativas y percepciones de la comunidad educativa.

Tipo y Diseño de Investigación

La investigación adopta un enfoque mixto, al integrar métodos cuantitativos y cualitativos que permiten analizar de manera integral la gestión institucional del Instituto Técnico ARGCAFEE. El componente cuantitativo facilita la identificación de tendencias y niveles de percepción frente a la gestión de la calidad, mientras que el componente cualitativo permite comprender las experiencias, necesidades y expectativas de los actores institucionales.

Desde el punto de vista del alcance, el estudio es de tipo descriptivo, dado que caracteriza el estado actual de los procesos académicos y administrativos en relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y propositivo, en tanto culminó con el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad ajustado al contexto institucional.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipulan variables ni se introducen cambios en los procesos existentes, sino que se analizan las condiciones reales de la institución en su entorno natural, con el fin de fundamentar la propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cronograma De proyecto de investigación

La planificación temporal de la presente investigación se ha estructurado bajo un enfoque de gestión por fases, asegurando que el desarrollo del estudio cumpla con los estándares de rigor académico y viabilidad técnica.

Figura 1*Cronograma De proyecto de investigación*

Nota: El cronograma comprende de 10 actividades distribuidas en 4 fases durante los meses de abril del 2025 a enero del 2026.

La inclusión del cronograma de actividades responde a la necesidad de garantizar la viabilidad técnica y operativa del diseño del SGC. Este instrumento permite alinear las fases de diagnóstico, planeación, documentación y evaluación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, asegurando un flujo de trabajo sistemático que cumple con los tiempos académicos y las necesidades institucionales del Instituto Técnico ARGCAFEE

Métodos y técnicas de recolección de información

Para el desarrollo de la investigación se emplearon métodos cuantitativos y cualitativos, acordes con el enfoque mixto del estudio, con el propósito de sustentar el diagnóstico institucional y orientar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.

Encuestas semiestructuradas

Se aplicaron encuestas semiestructuradas a los diferentes actores de la comunidad educativa del Instituto Técnico ARGCAFEE. Estas incluyeron preguntas cerradas y abiertas, lo que permitió obtener información cuantificable sobre la percepción de la gestión de la calidad, así como comprender opiniones y expectativas frente al diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las respuestas cerradas fueron analizadas mediante estadística descriptiva, mientras que las respuestas abiertas se examinaron a través de análisis temático.

Entrevistas semiestructuradas

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a actores clave de la institución, tales como directivos, personal académico y administrativo, con el fin de profundizar en la comprensión de los procesos institucionales y recoger insumos relevantes para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

La información obtenida fue analizada cualitativamente mediante la identificación de categorías y temas recurrentes relacionados con la gestión institucional y la calidad educativa.

Técnica de análisis de la información

El análisis de la información se realizó desde un enfoque mixto. Los datos cuantitativos se procesaron mediante estadística descriptiva, mientras que los datos cualitativos se analizaron a través del análisis temático, orientado a identificar patrones, percepciones y necesidades comunes de los actores institucionales.

La integración de ambos tipos de información permitió sustentar el diagnóstico institucional y orientar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con las particularidades y necesidades del Instituto Técnico ARGCAFEE.

Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por los diferentes actores de la comunidad educativa del Instituto Técnico ARGCAFEE, incluyendo directivos, docentes, estudiantes, egresados y personal administrativo, para un total de 965 personas.

La muestra estuvo constituida por 560 participantes lo que equivale al 58% de la población, quienes respondieron de manera voluntaria las encuestas semiestructuradas aplicadas durante el desarrollo del diagnóstico institucional. La selección de la muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia, considerando la disponibilidad y participación de los actores institucionales en el proceso investigativo.

Tabla 1*Población y muestra*

Grupo	Población	Muestra	Porcentaje
Directivos	4	3	75%
Docentes	72	60	83%
Estudiantes	624	444	71%
Egresados	230	18	8%
Administrativos	35	35	10%
Total	965	560	58%

Nota. *En la Tabla 1 se presenta la distribución de la población y la muestra del estudio.

En el caso de los egresados, su participación corresponde aproximadamente al 8% de la población total, lo cual se explica por las limitaciones en los procesos de contacto y seguimiento institucional de este grupo, así como por la disponibilidad y accesibilidad de los mismos al momento de la aplicación del instrumento.

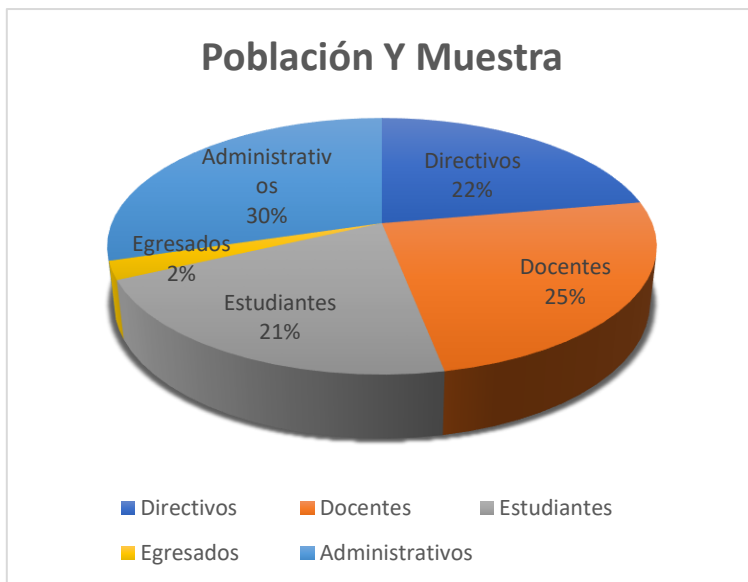
No obstante, es importante señalar que la presente investigación no busca una representatividad estadística, sino una aproximación comprensiva al estado de la gestión de la calidad en la institución. En este sentido, la información aportada por los egresados se considera un insumo relevante, que complementa y enriquece el análisis realizado a partir de los demás actores institucionales.

Asimismo, sus percepciones permiten aportar una visión externa sobre la pertinencia de la formación recibida y su impacto en el entorno laboral, lo cual resulta fundamental para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad. Por tanto, los resultados

obtenidos de este grupo fueron analizados bajo un enfoque interpretativo y triangulados con la información proveniente de administrativos, docentes y estudiantes, con el fin de fortalecer la validez del estudio.

Figura 2

Población y muestra



La participación obtenida permitió recopilar información representativa sobre las percepciones, necesidades y expectativas de los actores institucionales, lo cual resultó suficiente para sustentar el diagnóstico y orientar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, acorde con el enfoque descriptivo y propositivo de la investigación.

Capítulo IV

Diagnóstico para conocer el grado de cumplimiento actual de la gestión de calidad del Instituto Técnico ARGCAFEE con base en la norma ISO 9001:2015

Presentación del diagnóstico

Con el fin de conocer el estado actual de los procesos académicos y administrativos del Instituto Técnico ARGCAFEE, se aplicó un instrumento de diagnóstico estructurado con base en los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, específicamente en sus cláusulas 4 a la 10, que corresponden a: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

Se emplearon tres categorías: No existe, existe y no se aplica, existe y se aplica, para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Este diagnóstico resulta fundamental, ya que permite establecer el nivel inicial de madurez de la gestión de calidad de la institución, asimismo reconocer brechas frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y reconocer las necesidades de mejora que servirán de base para el diseño y estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 2

Diagnóstico cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en el Instituto Técnico ARGCAFEE.

Preguntas con base a la norma ISO 9001: 2015	No existe.	Existe y no se aplica.	Existe y se aplica.
4. Contexto de la organización			
4.1 ¿La organización ha identificado y documentado las cuestiones internas y externas que influyen en el SGC?	X		
4.2 ¿Se encuentran identificadas las partes interesadas, sus necesidades y expectativas?			x
4.3 ¿El alcance del SGC está definido, documentado y comunicado?	X		
4.4 ¿Los procesos del SGC están caracterizados (entradas, salidas, responsables, riesgos)?	X		
4.5 ¿La organización realiza un análisis del contexto organizacional (por ejemplo, DOFA) para identificar factores internos y externos que afectan el logro de los resultados del SGC?			x
5. Liderazgo.			
5.1 ¿La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad?			x
5.2 ¿La organización determina, cumple y revisa los requisitos del cliente con el fin de aumentar su satisfacción?			x
5.3 ¿La organización ha establecido, implementado y comunicado una política de calidad apropiada a su propósito y contexto?			x
5.4 ¿La organización ha establecido objetivos de calidad medibles, coherentes con la política de calidad y alineados con la planificación del SGC?	X		
5.5 ¿La organización planifica el Sistema de Gestión de la Calidad considerando riesgos, oportunidades, objetivos y cambios necesarios?	X		
5.6 ¿La Alta Dirección ha definido, asignado y comunicado las responsabilidades y autoridades dentro de la organización?			x
5.7 ¿La Alta Dirección asegura la integración y el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la organización?	X		
5.8 ¿La organización ha establecido procesos eficaces de comunicación interna y externa pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad?	X		
6. Planificación.			

Preguntas con base a la norma ISO 9001: 2015	No existe.	Existe y no se aplica.	Existe y se aplica.
6.1 ¿La organización ha identificado riesgos y oportunidades que puedan afectar el SGC?	X		
6.2 ¿Se han planificado acciones para abordar dichos riesgos y oportunidades?			x
6.3 ¿Se han establecido objetivos de calidad medibles, coherentes con la política de calidad?	X		
6.4 ¿La organización planifica los cambios del SGC de manera controlada?	X		
7. Apoyo.			
7.1 ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el SGC?	X		
7.2 ¿El personal es competente, con base en educación, formación y experiencia?			x
7.3 ¿Se realizan acciones para adquirir y mantener la competencia del personal?			x
7.4 ¿El personal es consciente de la política de calidad, objetivos y su contribución al SGC?	X		
7.5 ¿La organización asegura una comunicación interna y externa eficaz?			x
7.6 ¿Se controla adecuadamente la información documentada (creación, actualización, control)?	X		
8. Operación.			
8.1 ¿La organización planifica y controla los procesos necesarios para la provisión del servicio o producto?			x
8.2 ¿Se determinan y revisan los requisitos del cliente antes de comprometerse a cumplirlos?			x
8.3 ¿Existen mecanismos eficaces de comunicación con los clientes?			x
8.4 ¿Se controlan los procesos, productos y servicios suministrados externamente?			x
8.5 ¿Se asegura que la provisión del servicio se realice bajo condiciones controladas?			x
8.6 ¿Se identifican y controlan las salidas no conformes?	X		
9. Evaluación del desempeño.			
9.1 ¿La organización define qué necesita medir y hacer seguimiento en el SGC?	X		
9.2 ¿Se evalúa la satisfacción del cliente?			x
9.3 ¿Se realizan auditorías internas planificadas al SGC?	X		
9.4 ¿La alta dirección lleva a cabo la revisión por la dirección, considerando entradas y salidas definidas?	X		
9.5 ¿Se analizan datos e información para evaluar la eficacia del SGC?	X		
10. Mejora.			

Preguntas con base a la norma ISO 9001: 2015	No existe.	Existe y no se aplica.	Existe y se aplica.
10.1 ¿La organización identifica oportunidades de mejora continua?			x
10.2¿Se gestionan las no conformidades y se aplican acciones correctivas?			x
10.3¿Se evalúa la eficacia de las acciones correctivas implementadas?			x
10.4¿La organización promueve una cultura de mejora continua del SGC?	x		

Resultados del diagnóstico por cláusulas de la norma ISO 9001:2015

A continuación, se presentan los resultados del diagnóstico institucional. La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad a través de un conjunto de cláusulas que permiten evaluar de forma metódica la gestión de las organizaciones. Dichas cláusulas integran aspectos relacionados con el análisis del contexto organizacional, el liderazgo, la planificación del sistema, el apoyo a los procesos, la operación, la evaluación del desempeño y la mejora continua. En este sentido, el diagnóstico realizado permitió identificar el nivel de correspondencia del Instituto Técnico ARGCAFEE frente a estos requisitos normativos, así como las principales brechas y oportunidades de mejora que fundamentan el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad propuesto.

a) Contexto de la organización (Cláusula 5)

Los hallazgos del diagnóstico evidencian que el Instituto Técnico ARGCAFEE presenta limitaciones relevantes en la identificación y documentación del contexto organizacional. Así, aspectos fundamentales como la definición del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la caracterización de los procesos y la identificación de cuestiones internas y externas que influyen en el SGC fueron categorizados en su mayoría en la categoría No existe.

Sin embargo, se identificó que la institución ha avanzado parcialmente en el reconocimiento de las partes interesadas y en la realización de análisis del contexto organizacional, no obstante, se vienen aplicando de manera incipiente, dado que no están formalmente documentados ni integrados al sistema de gestión.

b) Liderazgo (Cláusula 4)

En lo referente a la cláusula de liderazgo, el resultado muestra que la Alta Dirección demuestra compromiso con la calidad educativa, principalmente en aspectos relacionados con la satisfacción del cliente y la definición de responsabilidades y autoridades dentro de la institución, los cuales se encuentran identificados y aplicados.

No obstante, se identificaron aspectos débiles como la planificación estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad, especialmente en la definición de objetivos de calidad medibles, la planificación del SGC considerando riesgos y oportunidades, y la integración formal del sistema en los procesos institucionales. En su mayoría los elementos en cuestión fueron categorizados como No existe o Existe y no se aplica, lo cual refleja un liderazgo operativo, pero carente de estructuración formal bajo un modelo de gestión de calidad.

c) Planificación (Cláusula 6)

Con respecto a la planificación del SGC evidencian que el Instituto Técnico ARGCAFEE posee un nivel bajo de cumplimiento con relación a los requisitos: identificación de riesgos y oportunidades, planificación de acciones y el establecimiento de objetivos de calidad alineados con la política institucional. Al no contar con una planificación estructurada del SGC limita la capacidad de la institución para prever riesgos, gestionar cambios y orientar sus procesos hacia la mejora continua, lo que repercute directamente en la eficacia del sistema de gestión.

d) Apoyo (Cláusula 7)

Con respecto a los requisitos de apoyo, el diagnóstico permitió identificar que, a pesar de que el Instituto cuenta con personal competente y consciente de sus funciones, no se evidencian mecanismos sistemáticos para la gestión de competencias, la comunicación interna y el control de la información documentada.

e) Operación (Cláusula 8)

Los resultados obtenidos en el ejercicio indican que los procesos operativos asociados a la prestación del servicio educativo se desarrollan de manera empírica, sin una planificación y control formalizados. Si bien existen prácticas orientadas al cumplimiento de los requisitos del cliente, no se cuenta con procedimientos documentados, mecanismos de control y tampoco gestión de salidas no conformes, situación que limita la trazabilidad y la mejora de los procesos misionales.

f) Evaluación del desempeño (Cláusula 9)

El diagnóstico pone en evidencia la inexistencia de mecanismos formales de medición, seguimiento y evaluación del desempeño del SGC. Aspectos como la definición de indicadores, la realización de auditorías internas y la revisión por la dirección fueron clasificados principalmente en la categoría No existe, lo que impide evaluar la eficacia del sistema y tomar decisiones basadas en evidencia.

g) Mejora (Cláusula 10)

Finalmente, en relación con la cláusula número 10 (mejora), evidencian que, aunque la institución reconoce la importancia de la mejora continua; carece de procedimientos definidos para la gestión de no conformidades, acciones correctivas y evaluación de su eficacia, lo que dificulta la consolidación de una cultura organizacional orientada a la calidad.

A partir de lo expuesto, se consolidaron los resultados obtenidos por cada cláusula, los cuales se presentan de manera visual en la siguiente tabla.

Tabla 3

Diagnostico Resumen del nivel de cumplimiento del SGC del Instituto Técnico ARGCAFEE según ISO 9001:2015

Cláusula ISO 9001:2015	Denominación	Nivel de cumplimiento
4	Contexto de la organización	No existe
5	Liderazgo	Existe y se aplica (parcial)
6	Planificación	No existe
7	Apoyo	No existe
8	Operación	Existe y se aplica (empírico)
9	Evaluación del desempeño	No existe
10	Mejora	Existe y no se aplica

En resumen, el diagnóstico basado en la norma ISO 9001:2015 permite afirmar que el Instituto Técnico ARGCAFEE se encuentra en un nivel de madurez inicial en la gestión de la calidad, caracterizado por la inexistencia de un Sistema de Gestión de la Calidad formalizado. Si bien demuestra avances en áreas específicas sobre el liderazgo y la operatividad del servicio educativo, hay importantes brechas respecto a la determinación del contexto, la planificación del sistema, el soporte, la evaluación del desempeño y los mecanismos de mejora. Estos resultados indican que se debe profundizar el análisis bajo la percepción de los distintos actores institucionales, lo cual se abordará en el siguiente apartado como insumo para la identificación de necesidades de mejora y el posterior diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con lo establecido por la norma ISO 9001:2015.

Resultados de la percepción del personal administrativo sobre la gestión de la calidad.

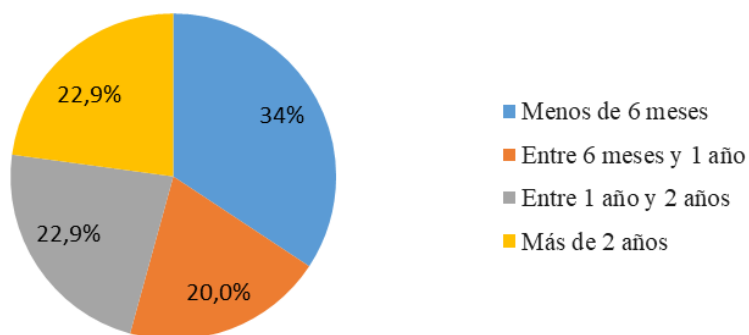
Con el propósito de complementar el diagnóstico del grado de cumplimiento de la gestión de la calidad realizado con base en la norma ISO 9001:2015, en la sección siguiente se muestran los resultados derivados de la encuesta aplicada al personal administrativo del Instituto Técnico ARGCAFEE. Este instrumento permitió conocer la percepción de este grupo frente a aspectos relacionados con la gestión de procesos, la comunicación interna, la calidad del servicio y el acompañamiento institucional, como insumo para el análisis del estado actual de la gestión de la calidad.

Caracterización de los participantes

A continuación, se presenta la siguiente gráfica, analizada sobre:

Figura 3

Tiempo de vinculación del personal administrativo en el instituto Técnico ARGCAFEE



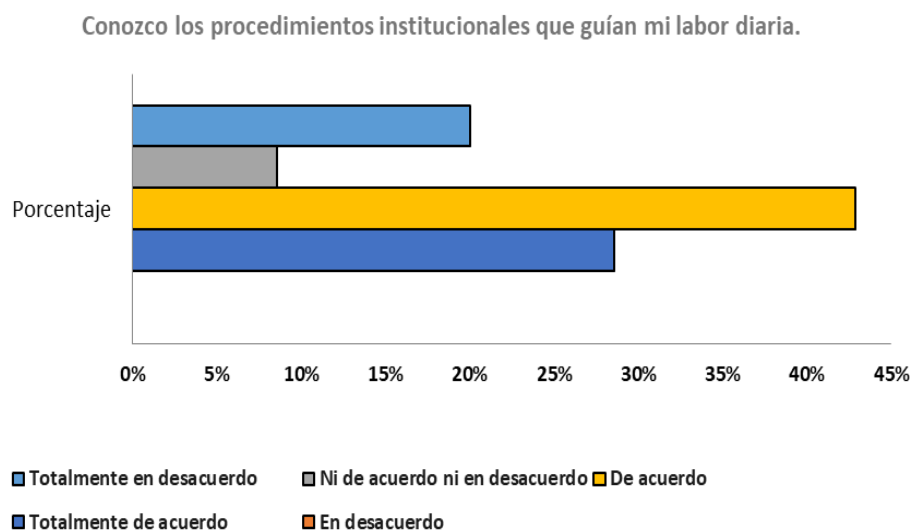
En cuanto a la caracterización sociolaboral de los encuestados, se observa una distribución diversa en términos de antigüedad, donde destaca una mayoría relativa del

34% con una vinculación menor a seis meses. Esta cifra sugiere un dinamismo institucional reciente, posiblemente ligado a procesos de contratación nuevos o renovación de ciclos académicos. No obstante, la validez de los hallazgos se ve fortalecida por el hecho de que el 42% de los encuestados posee una trayectoria superior a un año, incluyendo un 22% que supera los dos años de permanencia. Esta composición mixta resulta fundamental para el estudio, ya que permite contrastar la visión fresca y objetiva de los integrantes recién vinculados con la experiencia acumulada de aquellos que han vivenciado la evolución de los procesos de gestión de calidad y la implementación de la norma ISO 9001:2015 a lo largo del tiempo.

Conocimiento y gestión de los procesos administrativos

Figura 4

Conocimiento de los procedimientos institucionales

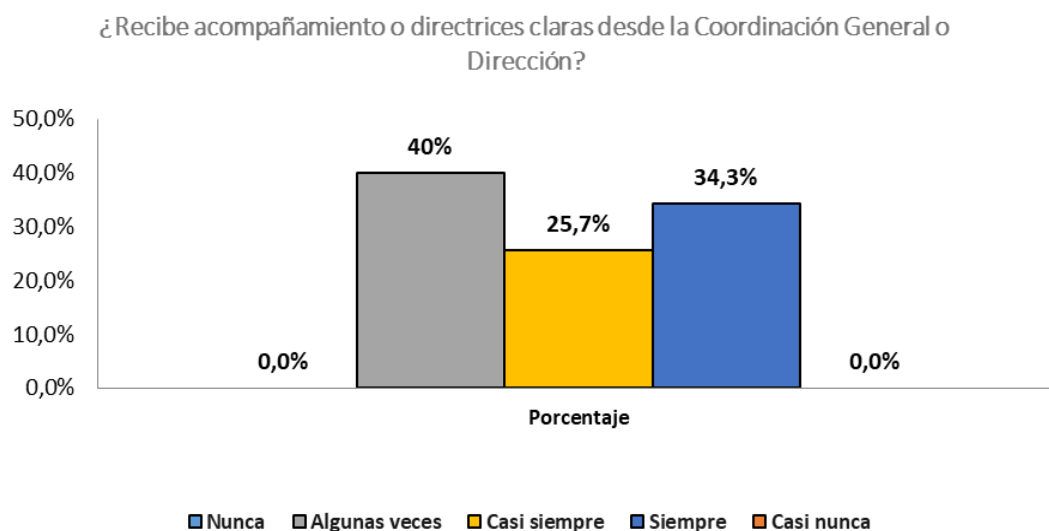


En relación con el conocimiento de los procedimientos institucionales que rigen la labor diaria, los resultados muestran una tendencia favorable con un 71% de aprobación combinada entre las variables (De acuerdo y Totalmente de acuerdo). Este porcentaje

refleja una gestión documental efectiva y una socialización de procesos alineada con los estándares de calidad. No obstante, surge un dato crítico: un 20% de los participantes manifiesta un desconocimiento total de dichos procedimientos. Al contrastar este resultado con la antigüedad del personal, se infiere que existe un grupo de colaboradores, probablemente de reciente vinculación, que aún no ha sido plenamente integrado en la cultura normativa de la institución. Por tanto, aunque la estructura operativa es clara para la mayoría, se identifica una oportunidad de mejora en los mecanismos de inducción y reinducción, garantizando que el sistema de gestión de calidad sea una herramienta transversal y conocida por la totalidad de la población laboral, independientemente de su tiempo de permanencia

Figura 5

Acompañamiento y directrices desde la Coordinación y/o dirección

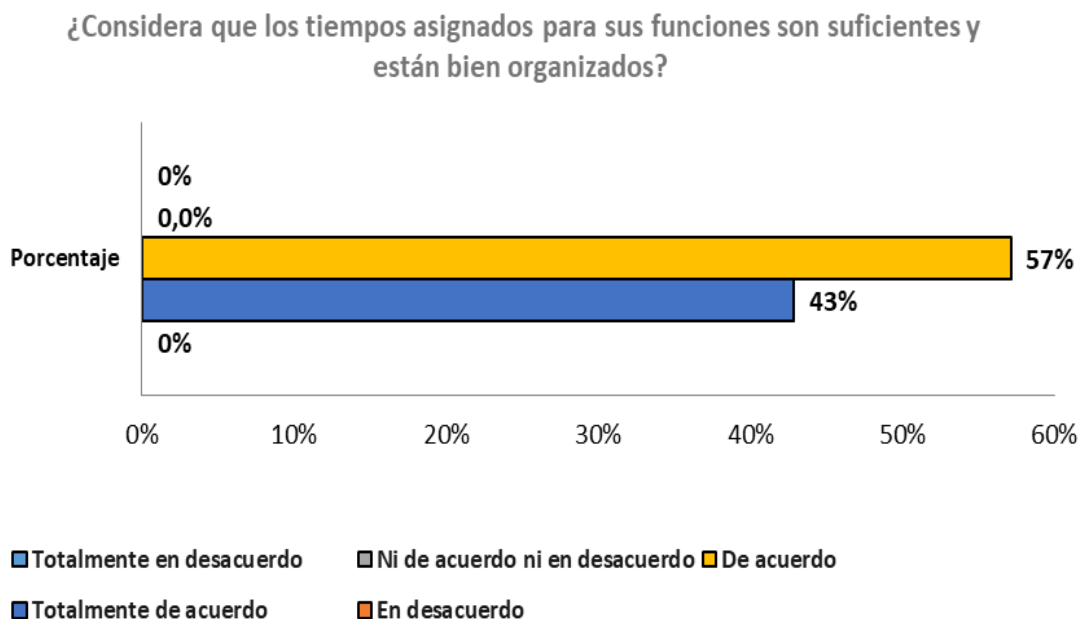


Los resultados evidencian que la mayor parte de los administrativos, equivalente al 60%, clasifica entre siempre y casi siempre al interrogante sobre el recibimiento de acompañamiento o directrices claras por parte de la Coordinación General o la Dirección.

Sin embargo, el 40% restante manifiesta sólo recibir directrices algunas veces, lo que se percibe como una oportunidad de mejora para formalizar y fortalecer los mecanismos de comunicación y orientación institucional.

Figura 6

Organización y suficiencia de los tiempos para el desarrollo de las funciones

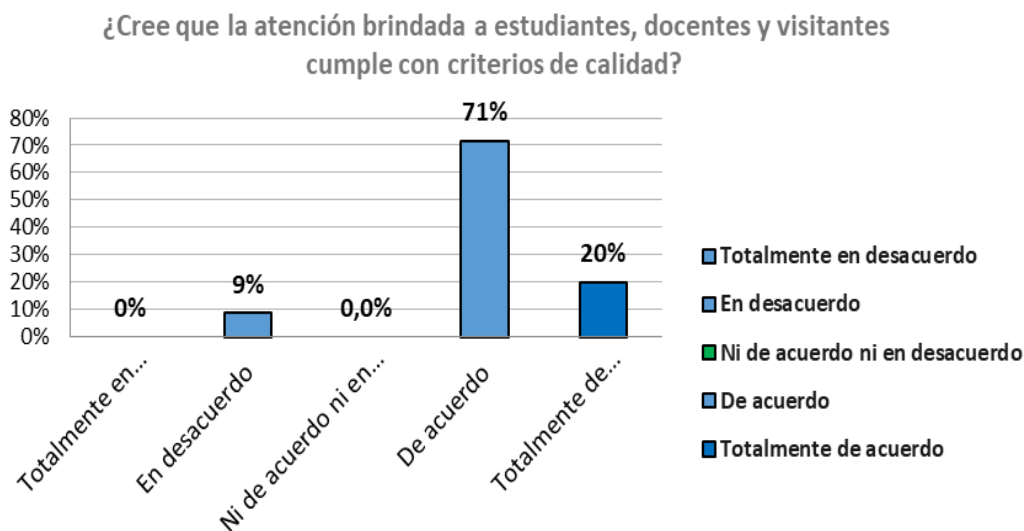


Respecto a la suficiencia y organización de los tiempos asignados para las funciones laborales, el análisis cualitativo revela una percepción del personal administrativo se encuentra satisfecho con los tiempos asignados para el ejercicio de sus funciones permitiendo cumplir con los estándares establecidos.

Calidad del servicio y atención al usuario

Figura 7

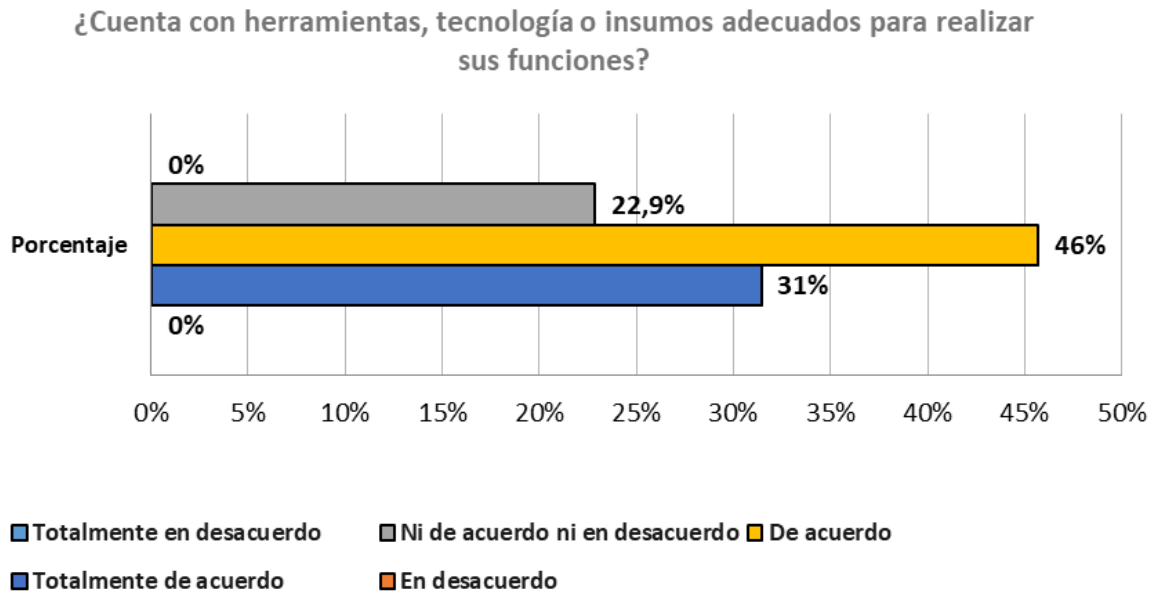
Percepción sobre la calidad de la atención brindada a los usuarios



Con relación a la percepción sobre la calidad de la atención brindada a los usuarios, los resultados dan cuenta de que el 91% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo que refleja cumplimiento de criterios de calidad en el servicio. El 9% en desacuerdo sugiere oportunidades puntuales de mejora. No se presentan respuestas neutras, lo que indica claridad en la percepción del personal. Esto da cuenta de que se debe analizar las causas de insatisfacción minoritaria para fortalecer la experiencia del usuario.

Figura 8

Grado de satisfacción con los recursos que brinda la institución para el ejercicio de sus funciones



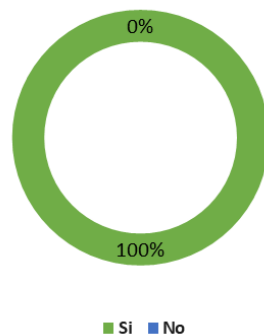
En el gráfico anterior podemos observar que, el 77% de los administrativos considera contar con recursos adecuados para el desarrollo de sus funciones, lo que favorece la eficiencia operativa. No obstante, un 22,9% mantiene una postura neutral, lo que puede indicar limitaciones parciales o inconsistencias en la dotación. Los encuestados no presentaron percepciones negativas, lo cual es un indicador positivo.

Comunicación institucional

Figura 9

Conocimiento acerca de la Existencia de canales de comunicación para sugerencias o dificultades

¿Existen canales adecuados para comunicar dificultades o sugerencias al nivel directivo?



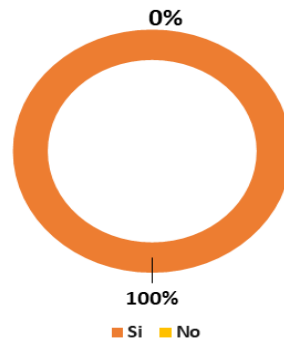
Los datos reflejan que la totalidad de los encuestados reconoce la existencia de canales adecuados para comunicar dificultades o sugerencias al nivel directivo. Ese resultado confirma que existe una comunicación interna efectiva y accesible. La unanimidad frente a dicho aspecto fortalece la participación del personal en la gestión institucional. Este aspecto contribuye directamente al enfoque de mejora continua.

Participación y mejora continua

Figura 10

Participación del personal administrativo en procesos de planeación y mejora continua

¿Ha sido invitado a participar en procesos de planeación, evaluación o toma de decisiones?



De lo anterior, se resalta la percepción unánime de los encuestados, quienes en su totalidad afirman haber sido invitados a participar en procesos de planeación, evaluación o toma de decisiones. Esto evidencia un modelo de gestión participativo e inclusivo. La participación favorece el compromiso organizacional y la apropiación de los objetivos institucionales. Este resultado es coherente con los principios de liderazgo y participación del personal.

Análisis cualitativo de las preguntas abiertas

Como complemento a los resultados cuantitativos obtenidos en los diferentes aspectos evaluados, se realizó el análisis de las respuestas a las preguntas abiertas formuladas al personal administrativo del Instituto Técnico ARGCAFEE, con el propósito de profundizar en sus percepciones, experiencias y sugerencias frente a la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

El análisis de las respuestas se realizó a través de la identificación y agrupación de temas recurrentes, lo que facilitó una interpretación más profunda de los resultados.

A. Pregunta: *¿Recibe acompañamiento o directrices claras desde la Coordinación General o Dirección? De lo anterior, ¿Qué mejoraría?*

Tabla 4

Percepción docente sobre el acompañamiento y las directrices institucionales

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alta satisfacción con la gestión	8	22,9 %
Excelente acompañamiento institucional	7	20,0 %
Ambiente laboral positivo	5	14,3 %
Sin sugerencias de mejora	5	14,3 %
Comunicación	4	11,4 %
Procesos claros y organización	3	8,6 %
Otros aspectos puntuales	3	8,6 %
Total	35	100 %

Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente al acompañamiento y las directrices brindadas por la Coordinación General o Dirección. La alta satisfacción con la gestión (22,9 %) y el excelente acompañamiento institucional (20,0 %) se consolidan como los aspectos más representativos, lo que refleja una valoración

favorable del liderazgo y del apoyo recibido para el desarrollo de las funciones administrativas.

Asimismo, el ambiente laboral positivo (14,3 %) se identifica como una fortaleza institucional, al favorecer un clima organizacional adecuado. Un porcentaje similar de los encuestados manifiesta no identificar aspectos de mejora, lo que refuerza el nivel de conformidad general. No obstante, la comunicación (11,4 %) emerge como un aspecto susceptible de fortalecimiento, especialmente en cuanto a claridad y oportunidad, al igual que la socialización de procesos y la organización institucional.

B. ¿Cuenta con herramientas, tecnología o insumos adecuados para realizar sus funciones? De lo anterior, ¿qué hace falta?

Tabla 5

Percepción de recursos para el ejercicio de sus funciones

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alta satisfacción con la gestión	8	22,9 %
Excelente acompañamiento institucional	7	20,0 %
Ambiente laboral positivo	5	14,3 %
Sin sugerencias de mejora	5	14,3 %
Comunicación	4	11,4 %
Procesos claros y organización	3	8,6 %
Otros aspectos puntuales	3	8,6 %
Total	35	100 %

Los datos muestran que el 40,0 % de los encuestados considera contar con herramientas, tecnología e insumos adecuados para el desarrollo de sus funciones, lo que refleja una percepción favorable frente a la disponibilidad de recursos institucionales. Sin embargo, un 31,4 % manifiesta que estos recursos se encuentran disponibles solo en algunas ocasiones, lo que sugiere limitaciones puntuales en su acceso o suficiencia.

Adicionalmente, se identifican requerimientos específicos relacionados con la mejora de herramientas tecnológicas, la disponibilidad de impresoras y equipos de cómputo, lo cual evidencia oportunidades de fortalecimiento en la infraestructura tecnológica institucional. En conjunto, los resultados permiten identificar la necesidad de garantizar la disponibilidad permanente y actualización de los recursos, en coherencia con los principios de mejora continua.

C. ¿Ha sido invitado a participar en procesos de planeación, evaluación o toma de decisiones? ¿Qué tipo de participación le gustaría tener?

Tabla 6

Involucramiento en procesos de gestión institucional

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alta satisfacción con la gestión	10	28,6 %
Participación adecuada / incluida en decisiones	9	25,7 %
Comunicación efectiva y oportuna	6	17,1 %
No aplica / ninguna	3	8,6 %
Excelente acompañamiento institucional	2	5,7 %
Ambiente laboral favorable	1	2,9 %
Comunicación aceptable	1	2,9 %

Comunicación poco efectiva	1	2,9 %
Desea mayor participación / aprendizaje	1	2,9 %
Satisfacción media	1	2,9 %
Total	35	100 %

Se puede resaltar que una proporción significativa del personal administrativo percibe una participación adecuada en los procesos de planeación, evaluación y toma de decisiones, destacándose la alta satisfacción con la gestión y la percepción de inclusión en las decisiones institucionales. Estos resultados reflejan una valoración positiva de los espacios de participación promovidos por la institución.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los procesos de comunicación y la ampliación de espacios de participación orientados al aprendizaje y al desarrollo profesional, lo cual puede contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional.

D. ¿Qué procesos considera que deberían optimizarse?

Tabla 7

Percepción docente sobre procesos a optimizar

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Comunicación interna	8	22,9 %
Tiempos de respuesta	8	22,9 %
Planeación académica	7	20,0 %

Seguimiento a procesos administrativos	5	14,3 %
Ninguno / Ninguna	5	14,3 %
PQRS y recepción de solicitudes	1	2,9 %
Procesos comerciales (matrículas, marketing)	1	2,9 %
Total	35	100 %

Los resultados muestran que la comunicación interna y los tiempos de respuesta se identifican como los procesos prioritarios de optimización, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la oportunidad, claridad y fluidez de la información entre las áreas institucionales. Asimismo, la planeación académica y el seguimiento a los procesos administrativos se reconocen como aspectos relevantes para mejorar la articulación y el control de las actividades institucionales.

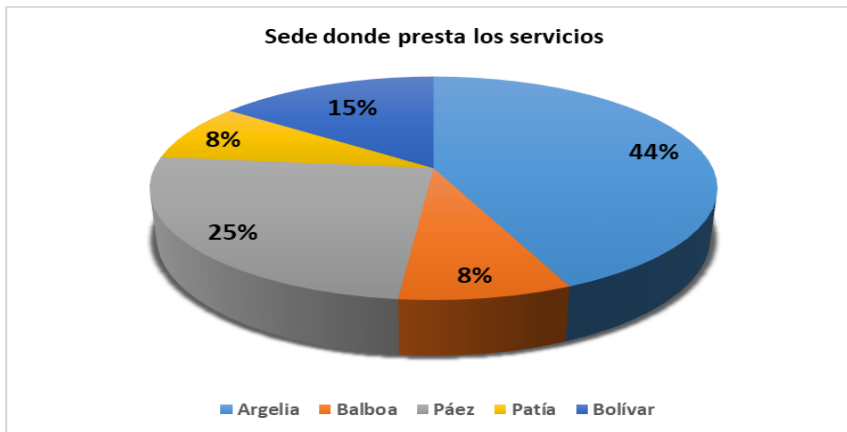
Resultados de la percepción del personal Docente sobre la gestión de la calidad

Con el fin de profundizar en el estado de la gestión de calidad, a continuación, se presentan las percepciones recopiladas del cuerpo docente del Instituto Técnico ARGCAFEE. Esta evaluación busca identificar las valoraciones sobre la gestión académica, la infraestructura de recursos y los canales de comunicación interna, además de su rol en la mejora continua destacando la importancia de la participación docente en las estrategias de mejora del instituto.

Caracterización de los participantes

Figura 11

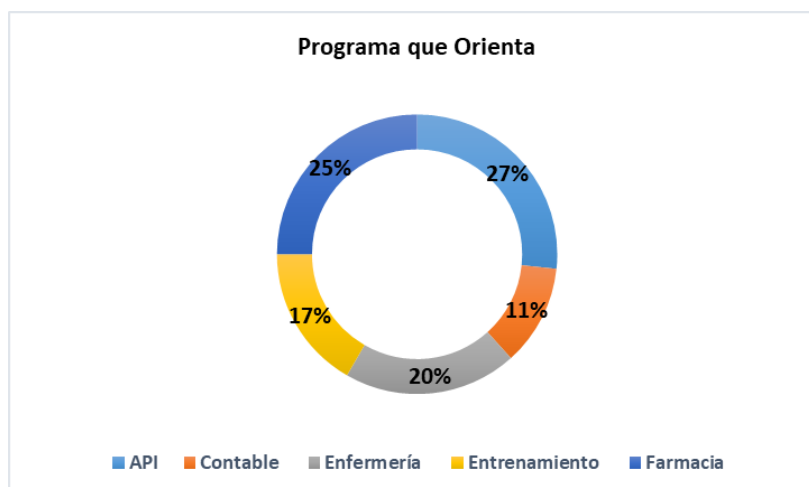
Sede donde presta el servicio



Para este ejercicio participaron docentes de las diferentes sedes del Instituto, concentrándose principalmente en la sede Argelia (43,3%), seguida de Páez (25%) y Bolívar (15%). El porcentaje restante corresponde a las sedes Balboa (8,3%) y Patía (8,3%).

Figura 12

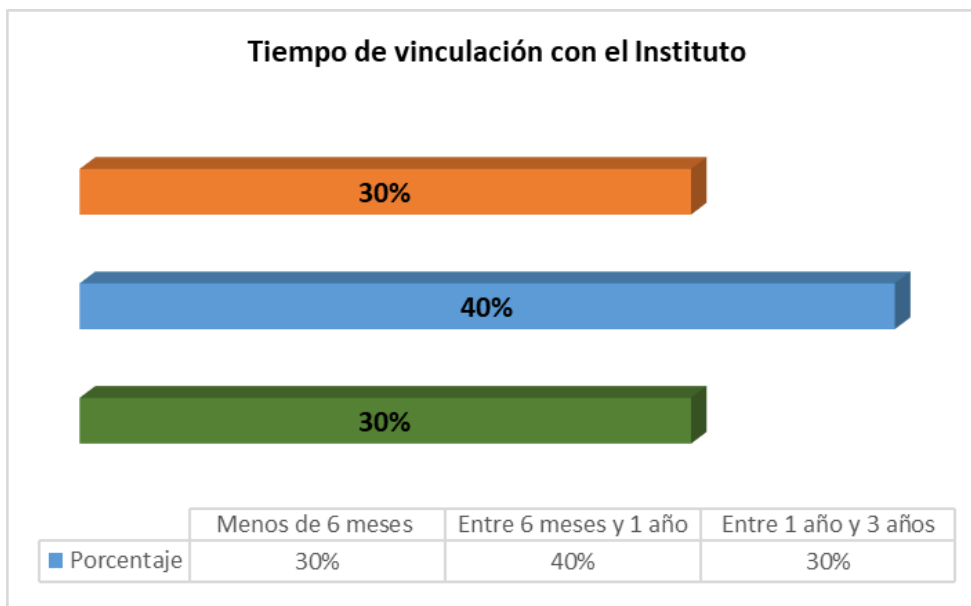
Programa que orienta



Los docentes se distribuyen principalmente en los programas de Atención a la primera infancia (API) (26,7%) y Farmacia (25%), seguidos de Enfermería (20%). Esto refleja una mayor demanda docente en programas del área de la salud. La distribución es coherente con la oferta académica institucional.

Figura 13

Tiempo de vinculación con el instituto

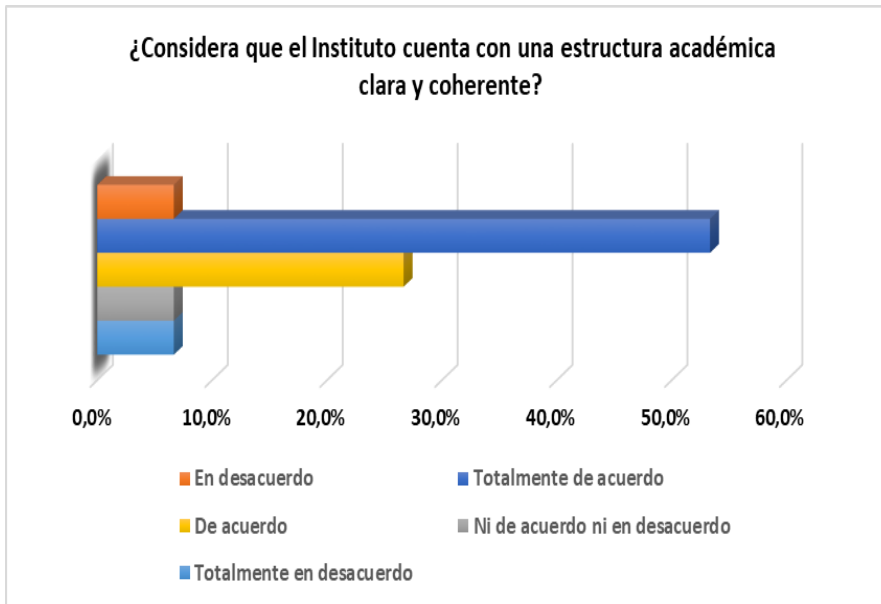


El 70% de los docentes tiene menos de un año de vinculación, lo que indica una alta rotación o reciente expansión institucional. Solo el 30% cuenta con más de un año de permanencia. Este resultado resalta la importancia de procesos de inducción y acompañamiento docente. Asimismo, plantea la necesidad de estrategias de retención y consolidación del equipo académico.

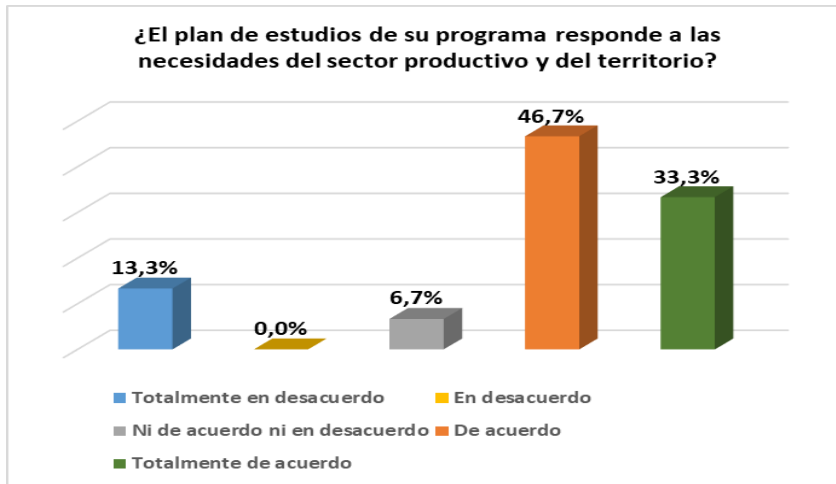
Gestión académica y calidad de la formación

Figura 14

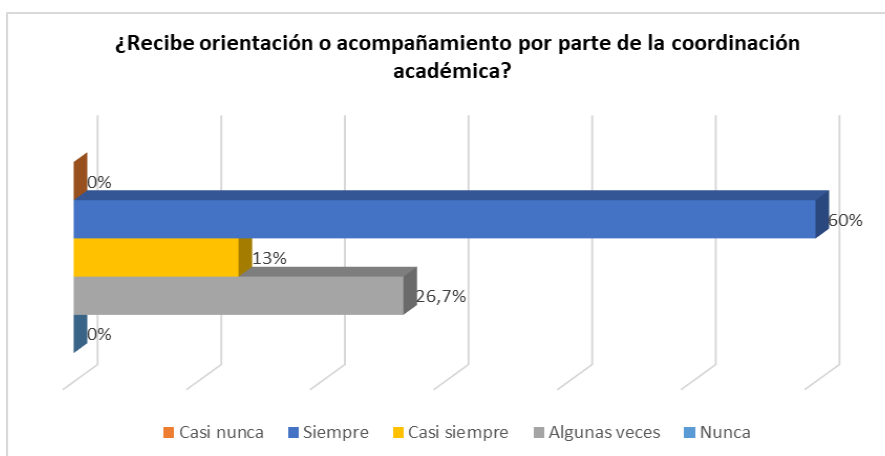
Estructura académica del instituto



Este resultado indica que el 80% de los docentes manifiestan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la claridad de la estructura académica. Sin embargo, un 20% presenta percepciones negativas o neutras. Esto sugiere que, aunque existe una base sólida, aún hay oportunidades de mejora en la socialización y comprensión de la estructura académica.

Figura 15*Pertinencia del plan de estudios*

Del análisis de los datos se desprende que el 80% de los docentes considera que el plan de estudios responde a las necesidades del sector productivo y del territorio. No obstante, un 20% expresa desacuerdo o neutralidad. Este resultado evidencia una buena alineación curricular, aunque con oportunidades de actualización.

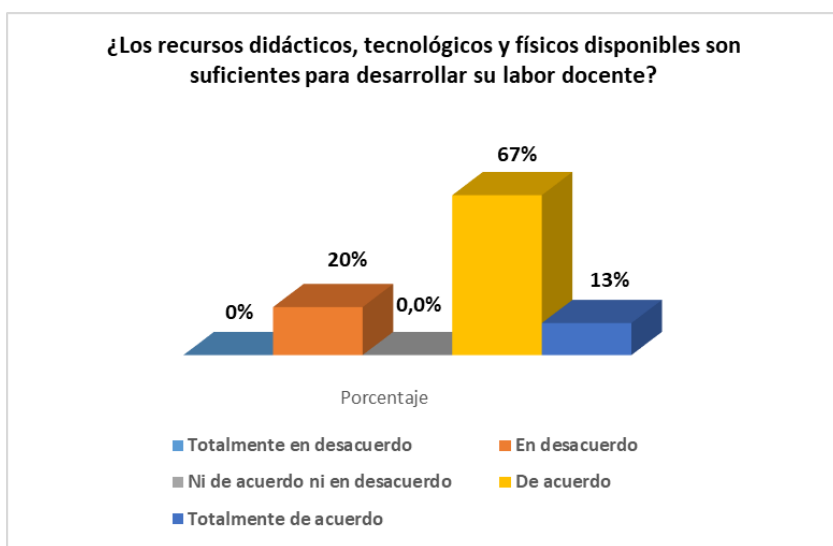
Figura 16*Acompañamiento académico*

La información evidencia que el 60% de los docentes siempre recibe orientación o acompañamiento por parte de la coordinación académica, mientras que el 13% señaló que casi siempre. El 26,7% manifestó recibir dicho acompañamiento algunas veces. Esto refleja una percepción mayoritariamente positiva, pero con margen de mejora en la constancia del acompañamiento.

Gestión de recursos y apoyo institucional

Figura 17

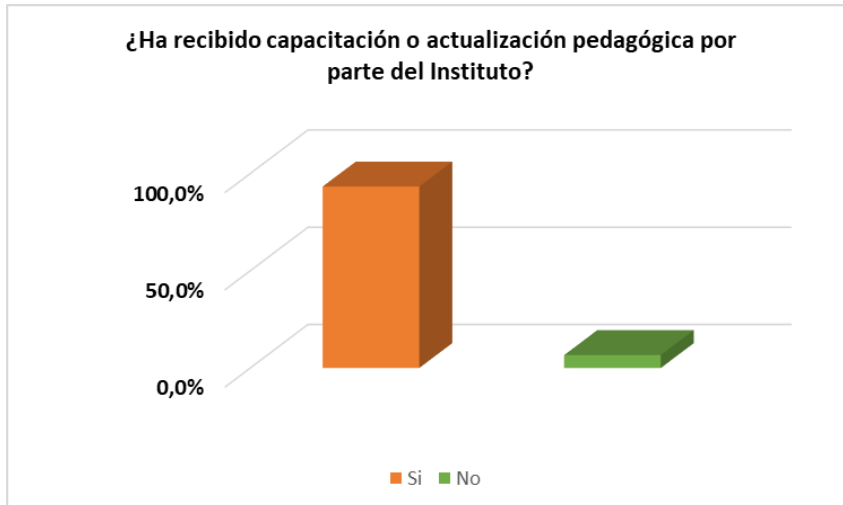
Disponibilidad de recursos didácticos, tecnológicos y físicos para el ejercicio de la labor docente



Este resultado evidencia una percepción positiva general, dado que el 80 % de los docentes considera que los recursos disponibles son suficientes para su labor. Sin embargo, un 20% manifiesta desacuerdo. Lo que infiere necesidades específicas en algunos contextos o sedes.

Figura 18

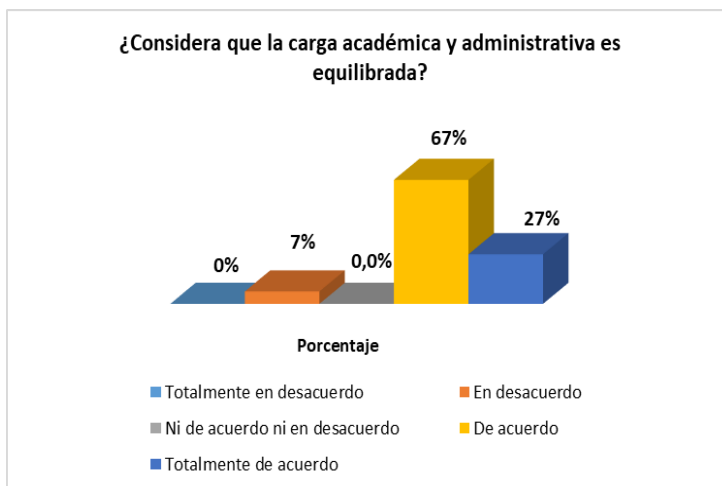
Capacitación y actualización pedagógica brindada por el instituto



Los datos evidencian una perspectiva positiva generalizada. El 93,3% de los docentes afirma haber recibido capacitación pedagógica por parte del Instituto. Este resultado refleja un compromiso institucional con el desarrollo profesional docente. La baja proporción que no ha recibido capacitación sugiere la necesidad de ampliar la cobertura.

Figura 19

Percepción sobre el equilibrio de la carga académica

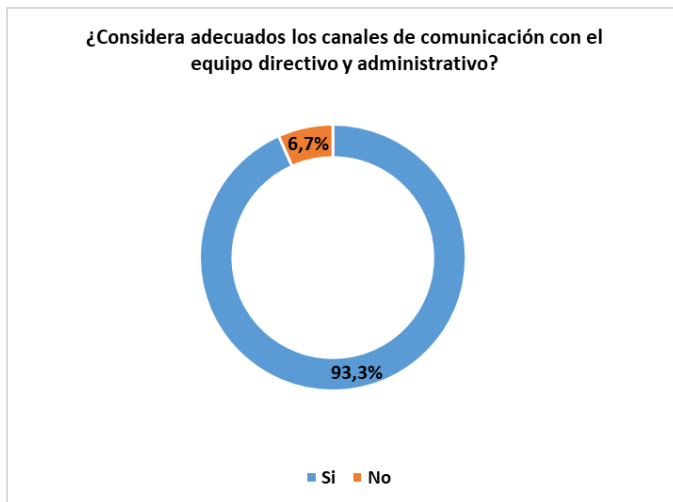


Los hallazgos del estudio demuestran una alta favorabilidad, dado que el 93,3 % de los docentes considera adecuados los canales de comunicación con el equipo directivo y administrativo. Esto evidencia una comunicación interna efectiva y accesible. El pequeño porcentaje de inconformidad indica oportunidades de mejora puntual.

Comunicación institucional, participación y mejora continua

Figura 20

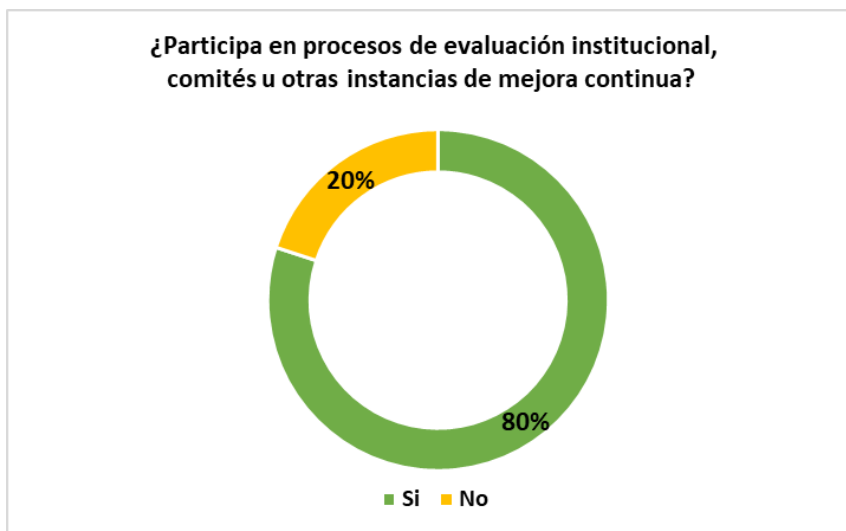
Adecuación de los canales de comunicación con el equipo directivo y administrativo



Del anterior cuestionamiento podemos destacar que el 93,3% de los docentes considera adecuados los canales de comunicación con el equipo directivo y administrativo. Esto evidencia una comunicación interna efectiva y accesible. El pequeño porcentaje de inconformidad indica oportunidades de mejora.

Figura 21

Participación del personal docente en procesos de evaluación institucional y mejora continua



Los resultados evidencian que el 80% de los docentes participa en los procesos de evaluación institucional y mejora continua, lo cual pone de manifiesto una participación activa del cuerpo docente. Sin embargo, el 20 % que no participa señala una oportunidad de fortalecimiento de este aspecto.

Figura 22*Percepción docente sobre la mejora continua institucional*

Del anterior gráfico se debe destacar la percepción positiva a nivel general de los docentes frente a la promoción de la mejora continua institucional, el total de los encuestados reconoció que la institución promueve de manera activa la mejora continua de sus procesos académicos y administrativos.

Análisis cualitativo de las preguntas abiertas

Como complemento a los resultados cuantitativos obtenidos en los diferentes aspectos evaluados, se realizó el análisis de las respuestas a las preguntas abiertas formuladas al personal docente del Instituto Técnico ARGCAFEE, con el propósito de profundizar en sus percepciones, experiencias y sugerencias frente a los procesos académicos, los recursos institucionales y la calidad del servicio educativo.

Las respuestas fueron analizadas mediante la técnica de análisis de contenido, lo que permitió agruparlas en categorías temáticas recurrentes, facilitando la interpretación cualitativa y la integración de los resultados con los hallazgos del análisis cuantitativo.

A. ¿Qué mejoraría del plan de estudios de su programa?

Tabla 8

Percepción docente sobre el plan de estudios

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
No requiere mejoras / todo bien / nada / no aplica	24	40,0 %
Clases más didácticas / metodologías activas / TIC	8	13,3 %
Fortalecer lectura y escritura / comprensión lectora	6	10,0 %
Primeros auxilios (especialmente en primera infancia)	6	10,0 %
Laboratorios de prácticas	4	6,7 %
Ajustes al enfoque del programa según contexto regional	3	5,0 %
Planeación o estructura “regular”	3	5,0 %
Mayor componente práctico / articulación con empresas	2	3,3 %
Tiempo insuficiente para desarrollar contenidos	2	3,3 %
No sabe / sin opinión clara	2	3,3 %
Total	60	99,90%

Nota: La suma de los porcentajes puede superar el 100 %, debido a que algunos docentes realizaron más de una sugerencia.

Los resultados evidencian que el 40,0 % de los docentes manifiesta no identificar aspectos a mejorar en el plan de estudios, lo que refleja una percepción favorable frente a la estructura general del programa y su coherencia académica. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de estrategias didácticas, metodologías activas y el uso de tecnologías de la información y la comunicación, así como con el desarrollo de competencias transversales en lectura y escritura.

Adicionalmente, se destaca la necesidad de reforzar contenidos específicos como primeros auxilios, especialmente en programas asociados a la primera infancia, así como el fortalecimiento de los laboratorios de prácticas y la pertinencia del currículo frente al contexto regional. Estos hallazgos evidencian el interés del personal docente por una formación más práctica, contextualizada y alineada con las demandas del entorno.

B. ¿Los recursos didácticos, tecnológicos y físicos disponibles son suficientes para desarrollar su labor docente? De lo anterior, ¿Qué hace falta?

Tabla 9

Percepción docente sobre los recursos institucionales

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
No requiere mejoras / ninguna / no aplica	22	36,7 %
Equipos tecnológicos (computadores, TIC)	10	16,7 %
Video beam / televisores / marcadores	9	15,0 %
Infraestructura para prácticas y auditorio	6	10,0 %
Espacios físicos, lugares de prácticas e insumos	6	10,0 %
Mejor equipamiento de laboratorio (especialmente farmacia)	5	8,3 %
Mejor servicio de internet	3	5,0 %
Instalaciones propias	3	5,0 %
Apoyo para salidas de campo	3	5,0 %
No sabe / regular / sin claridad	4	6,7 %

Nota: La suma de los porcentajes puede superar el 100 %, debido a que algunos docentes realizaron más de una sugerencia.

Los datos evidencian que el 36,7 % de los docentes considera suficientes los recursos disponibles para el desarrollo de su labor. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas principalmente con el fortalecimiento de los recursos tecnológicos, la conectividad a internet y la infraestructura destinada a prácticas académicas.

Asimismo, los docentes resaltan la necesidad de optimizar los espacios físicos, los laboratorios especializados y el apoyo institucional para salidas de campo, aspectos que inciden directamente en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, especialmente en programas de carácter técnico.

C. ¿Ha recibido capacitación o actualización pedagógica por parte del Instituto?

¿Sobre qué temas le gustaría recibir formación?

Tabla 10

Formación pedagógica del personal docente

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
No aplica / ninguna / no / N/A	18	30,0 %
Manejo de plataformas y programas digitales	15	25,0 %
Estrategias pedagógicas y metodologías innovadoras	13	21,7 %
Normatividad educativa y procesos de evaluación	7	11,7 %
Inteligencia Artificial aplicada a la docencia	6	10,0 %
Educación inclusiva y diversidad étnica	6	10,0 %
Elaboración de material didáctico con TIC	5	8,3 %
Manejo de aulas virtuales	4	6,7 %
Neurociencia educativa	3	5,0 %

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
No sabe / regular	4	6,7 %

Nota: La suma de los porcentajes puede superar el 100 %, debido a que algunos docentes realizaron más de una sugerencia.

Los resultados muestran que una parte de los docentes considera suficiente la capacitación recibida; sin embargo, se identifican necesidades de formación prioritarias en el manejo de plataformas y programas digitales, así como en estrategias pedagógicas y metodologías innovadoras.

Adicionalmente, se evidencia interés en temas como normatividad educativa, inteligencia artificial aplicada a la docencia y educación inclusiva, lo que refleja la importancia de fortalecer la actualización pedagógica y tecnológica del personal docente. En conclusión, los resultados sustentan la necesidad de consolidar un plan de formación docente continuo, orientado a la innovación, la inclusión y el fortalecimiento de competencias digitales.

D. ¿Tiene sugerencias para los canales de comunicación?

Tabla 11

Fortalecimiento de la comunicación institucional

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
No presenta sugerencias / comunicación adecuada	45	75,0 %
Información más clara y específica por programa o técnico	4	6,7 %

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Regular / no sabría decir	6	10,0 %
No aplica / N.A.	5	8,3 %
Total	60	100 %

La mayoría de los docentes no identifica necesidades de mejora en los canales de comunicación; las sugerencias se concentran en la claridad y especificidad de la información académica.

E. ¿Participa en procesos de evaluación institucional, comités u otras instancias de mejora continua? ¿Qué dificultades identifica para su participación?

Tabla X. Temas identificados en las respuestas abiertas

Tabla 12

Participación docente en procesos institucionales de evaluación

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ninguna dificultad / no identifica barreras	30	50,0 %
Falta de tiempo por carga laboral	6	10,0 %
Compromisos con otro trabajo	5	8,3 %
No ha recibido invitación / poco tiempo de vinculación	7	11,7 %
Situación administrativa (pago de salario)	6	10,0 %
No sabe / no sabría decir / regular	4	6,7 %
No aplica / N.A.	2	3,3 %
Total	60	100 %

La mayoría de los docentes no identifica dificultades para participar en los procesos institucionales; sin embargo, las principales barreras señaladas están relacionadas con la disponibilidad de tiempo, condiciones laborales y el tiempo de vinculación a la institución

F. ¿Se siente identificado con la misión y visión institucional del Instituto Técnico ARGCAFEE?

Tabla 13

Identificación docente con la misión y visión institucional

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí, se siente identificado (impacto social, compromiso con el territorio, formación integral)	38	63,30%
Identificación parcial / regular	5	8,30%
No se siente identificado	4	6,70%
No conoce la misión y visión / no es visible	3	5,00%
No aplica / N.A.	6	10,00%
No responde / sin justificación clara	4	6,70%
Total	60	100%

Podemos resaltar de los datos arrojados por ejercicio que la mayoría de los docentes (63,3 %) se siente identificada con la misión y visión institucional, destacando el impacto social, el compromiso con el territorio y la formación integral como elementos centrales. No obstante, se identifica un porcentaje menor que manifiesta desconocimiento o baja visibilidad de la misión y visión, lo que sugiere la necesidad de fortalecer su socialización y apropiación institucional.

I. ¿Considera que la institución promueve la mejora continua de sus procesos académicos y administrativos? ¿Qué se podría mejorar?

Tabla 14

Percepción docente sobre la mejora continua institucional

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
No identifica mejoras / todo está bien / no aplica	22	36,7 %
Seguimiento a prácticas y proyectos	12	20,0 %
Herramientas para mejorar las prácticas (especialmente agricultura)	10	16,7 %
Planta propia / locaciones administrativas y académicas propias	8	13,3 %
Técnicas pedagógicas	6	10,0 %
Espacios académicos de lectura y escritura	4	6,7 %
Posicionamiento institucional / proyección universitaria	4	6,7 %
Oferta académica acorde a necesidades del contexto	3	5,0 %
No sabe / no sabría decir	3	5,0 %
Total	60	100 %

Nota: La suma de los porcentajes puede superar el 100 %, debido a que algunos docentes realizaron más de una sugerencia

Los datos muestran que más de un tercio de los docentes considera que la institución promueve adecuadamente la mejora continua. No obstante, se identifican oportunidades de fortalecimiento relacionadas con el seguimiento a prácticas y proyectos, la dotación de herramientas para el desarrollo práctico, especialmente en el sector agrícola,

y la necesidad de contar con infraestructura y planta propia. Asimismo, se destacan aspectos asociados a la innovación pedagógica y al fortalecimiento de la proyección institucional.

J. ¿Qué acciones recomendaría para fortalecer la calidad de la formación técnica en el Instituto?

Tabla 15

Recomendaciones docentes para la calidad de la formación técnica

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mayor capacitación docente continua	14	23,3 %
Fortalecer la formación práctica (prácticas continuas, exigencia académica)	13	21,7 %
Más espacios prácticos y equipamiento técnico (laboratorios, talleres, TIC)	11	18,3 %
Ninguna recomendación / todo bien / no aplica	10	16,7 %
Convenios docencia–servicio y sector productivo	6	10,0 %
Retroalimentación clara y oportuna a docentes	4	6,7 %
Mejoras en procesos académicos y seguimiento a estudiantes	2	3,3 %
No sabe / no sabría decir	2	3,3 %
Total	60	100 %

Nota: Algunos docentes realizaron más de una recomendación; los porcentajes reflejan tendencias generales.

Los resultados evidencian que los docentes consideran prioritario fortalecer la capacitación continua, ampliar los espacios y recursos para la formación práctica, y

consolidar convenios con el sector productivo, como acciones clave para mejorar la calidad de la formación técnica. Asimismo, se resalta la importancia de una retroalimentación clara y del fortalecimiento de los procesos académicos para garantizar una formación pertinente y de calidad.

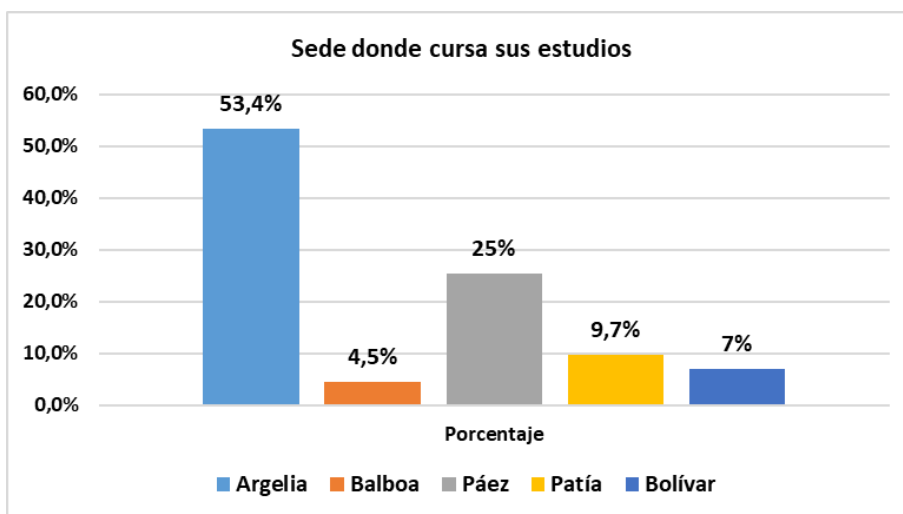
Resultados de la percepción de los estudiantes sobre la gestión de la calidad

Se exponen los resultados de la encuesta dirigida a estudiantes, esta herramienta es clave para evaluar la calidad educativa y la operatividad de los servicios en el Instituto Técnico ARGCAFEE. Este estudio abarca desde la disponibilidad de herramientas de aprendizaje hasta el impacto de los mecanismos de participación, permitiendo determinar el nivel de satisfacción general como insumo fundamental para el diagnóstico de calidad vigente.

Caracterización de los participantes

Figura 23

Sede donde cursa sus estudios



La gráfica evidencia la distribución porcentual de los estudiantes según la sede en la que cursan sus estudios. Se observa que la sede Argelia concentra la mayor participación, con un 53,4% del total de estudiantes, lo que la posiciona como la sede con mayor cobertura y demanda institucional. Este resultado refleja su relevancia estratégica dentro del Instituto y su papel central en la oferta educativa.

En segundo lugar, se encuentra la sede Páez, con un 25%, lo que indica una participación significativa y un nivel de matrícula importante, aunque considerablemente menor en comparación con Argelia. Este dato sugiere oportunidades de fortalecimiento y expansión de la oferta académica en esta sede.

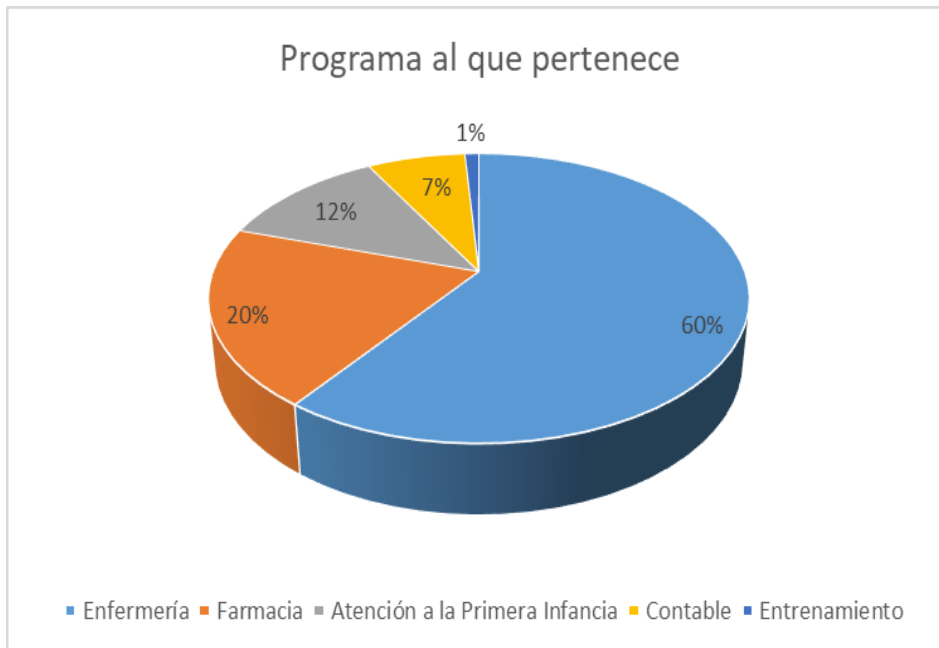
Las sedes de Patía (9,7%) y Bolívar (7%) presentan una participación moderada, lo que puede estar asociado a factores como la cobertura territorial, la oferta de programas o el tamaño de la población estudiantil atendida.

Finalmente, la sede Balboa registra el menor porcentaje, con un 4,5%, evidenciando una baja concentración de estudiantes. Este resultado puede orientar la toma de decisiones institucionales relacionadas con estrategias de promoción, fortalecimiento de programas o revisión de las condiciones de acceso y permanencia en dicha sede.

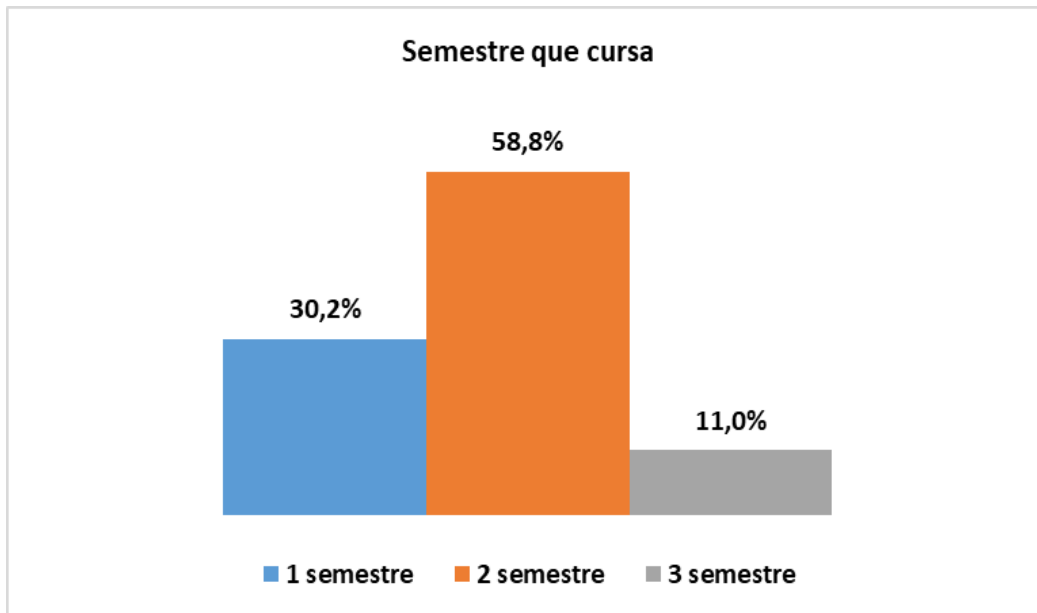
En conjunto, la gráfica permite identificar desequilibrios en la distribución de la matrícula entre sedes, información clave para la planeación institucional, la asignación de recursos y la definición de estrategias de crecimiento y fortalecimiento académico.

Figura 24

Programa al que pertenece



Los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados pertenece al programa técnico en Enfermería, el cual representa aproximadamente el 60 % de la muestra, seguido por Farmacia (20 %) y Atención a la Primera Infancia (12 %). En menor proporción se encuentran los programas de Contabilidad y Entrenamiento, lo que permite inferir que los resultados de la encuesta reflejan principalmente la percepción de los estudiantes del área de la salud.

Figura 25*Semestre que cursa*

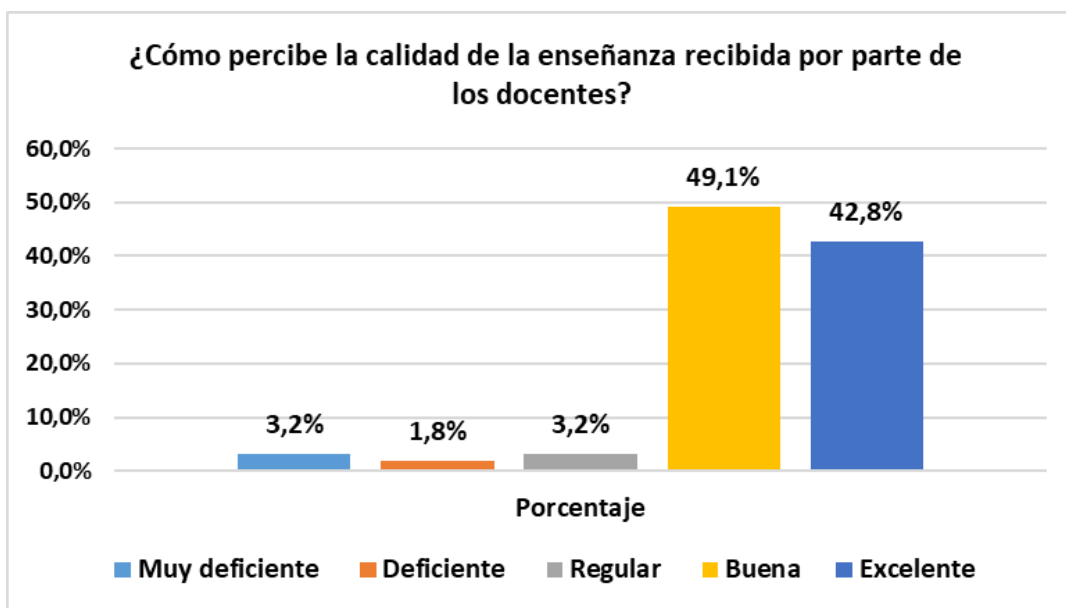
La gráfica muestra que la mayoría de los estudiantes se encuentra cursando segundo semestre (58,8%), seguido por primer semestre (30,2%), mientras que tercer semestre representa el 11%. Esta distribución evidencia una alta concentración de estudiantes en etapas intermedias del proceso formativo, lo que refleja una dinámica activa de permanencia y continuidad académica.

Desde la perspectiva del Sistema de Gestión de Calidad, estos resultados permiten identificar la necesidad de fortalecer los procesos de acompañamiento académico, seguimiento al rendimiento y estrategias de retención, especialmente en la transición de primer a segundo semestre, así como consolidar acciones que favorezcan la culminación exitosa de los programas en los semestres finales.

Percepción sobre la calidad académica

Figura 26

Percepción de la calidad de la enseñanza impartida por los docentes

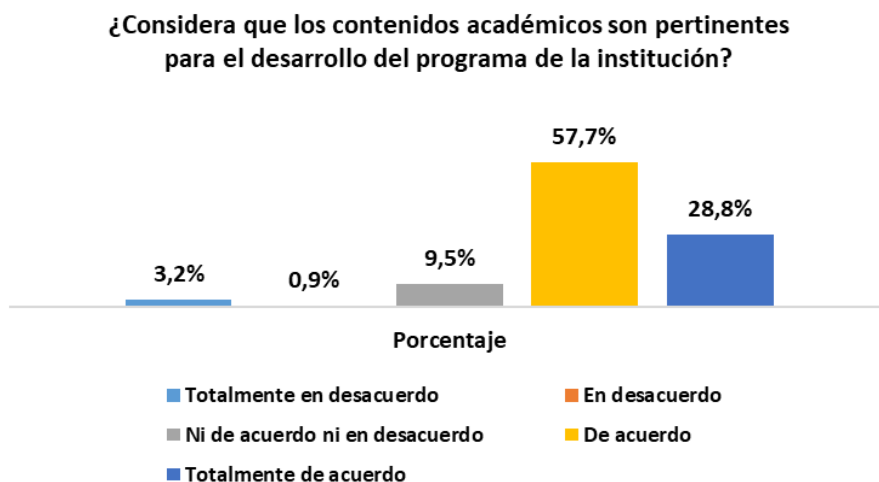


La gráfica evidencia una percepción ampliamente positiva frente a la calidad de la enseñanza impartida por los docentes. El 49,1% de los estudiantes califica la enseñanza como buena y el 42,8% como excelente, lo que representa un 91,9% de valoración favorable. Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción estudiantil y evidencia el compromiso y desempeño del cuerpo docente en los procesos formativos.

Por otra parte, los porcentajes correspondientes a percepciones regular (3,2%), deficiente (1,8%) y muy deficiente (3,2%) son bajos, lo que indica que las inconformidades son mínimas y focalizadas.

Figura 27

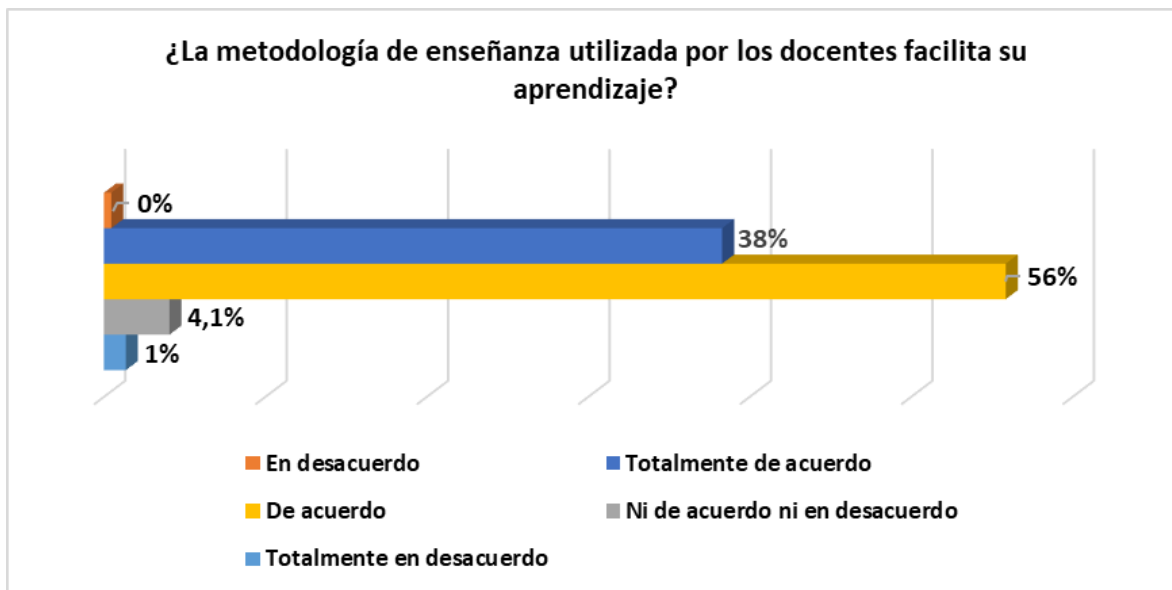
Pertinencia de los contenidos académicos para el desempeño laboral



La gráfica muestra que la percepción de los estudiantes frente a la pertinencia de los contenidos académicos es mayoritariamente favorable. El 57,7% manifiesta estar de acuerdo y el 28,8% totalmente de acuerdo, lo que representa un 86,5% de aceptación positiva respecto a la coherencia y relevancia de los contenidos para el desarrollo del programa.

En contraste, los porcentajes de neutralidad (9,5%) y desacuerdo (4,1% sumando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) son bajos, lo que indica que las observaciones negativas son puntuales.

Desde el enfoque del Sistema de Gestión de Calidad, estos resultados evidencian la alineación curricular con los objetivos del programa, y constituyen un insumo clave para fortalecer procesos de evaluación curricular y mejora continua, asegurando la actualización permanente de los contenidos académicos.

Figura 28*Metodología docente y facilitación del aprendizaje*

La gráfica evidencia que la metodología de enseñanza utilizada por los docentes facilita el aprendizaje de manera significativa. El 56% de los estudiantes manifiesta estar de acuerdo y el 38% totalmente de acuerdo, lo que representa un 94% de percepción positiva frente a las estrategias metodológicas empleadas en el aula.

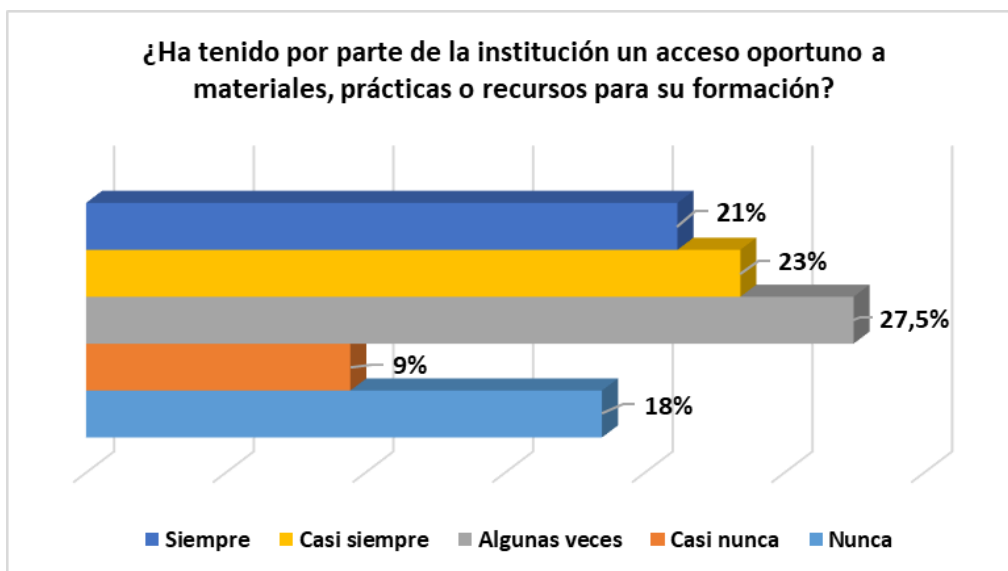
Por su parte, un 4,1% se mantiene en una postura neutral y solo un 1% expresa estar totalmente en desacuerdo, sin registrarse porcentajes en desacuerdo, lo que indica que las percepciones negativas son mínimas.

Desde la perspectiva del Sistema de Gestión de Calidad, estos resultados constituyen un indicador favorable del proceso pedagógico, y respaldan la efectividad de las metodologías implementadas, a la vez que orientan acciones de mejora continua y fortalecimiento de las prácticas docentes.

Satisfacción con los servicios institucionales

Figura 29

Acceso oportuno a materiales, prácticas o recursos para la formación

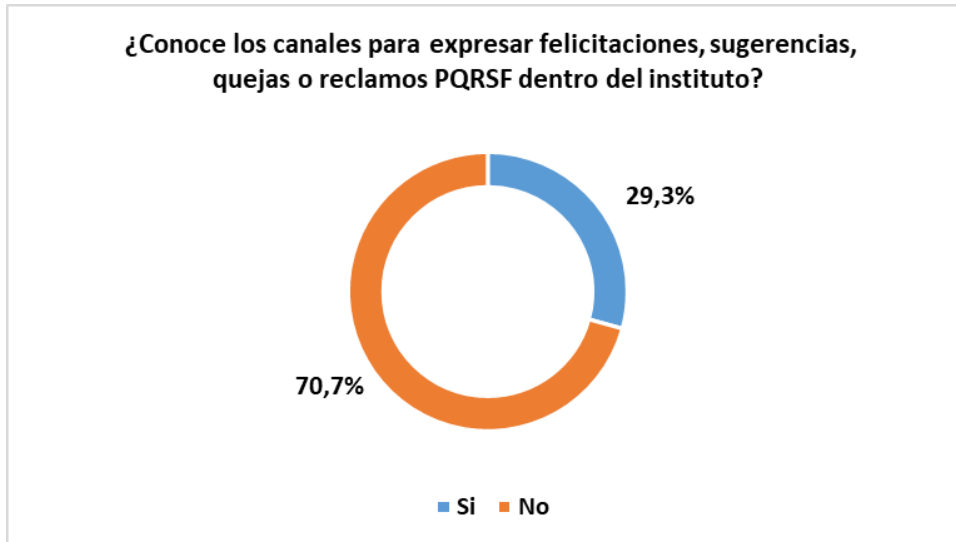


La gráfica evidencia que el acceso oportuno a materiales, prácticas o recursos no es plenamente constante para todos los participantes. Aunque un 44% indica que *siempre* o *casi siempre* recibe acceso oportuno, el mayor porcentaje se concentra en *algunas veces* (27,5%), lo que refleja intermitencias en la entrega o disponibilidad de los recursos. Además, un 27% manifiesta que *casi nunca* o *nunca* tiene acceso oportuno, lo cual representa una brecha significativa que puede afectar la calidad del proceso formativo. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer la planificación, distribución y seguimiento de los recursos académicos para garantizar mayor oportunidad y equidad.

Comunicación, participación y mejora continua

Figura 30

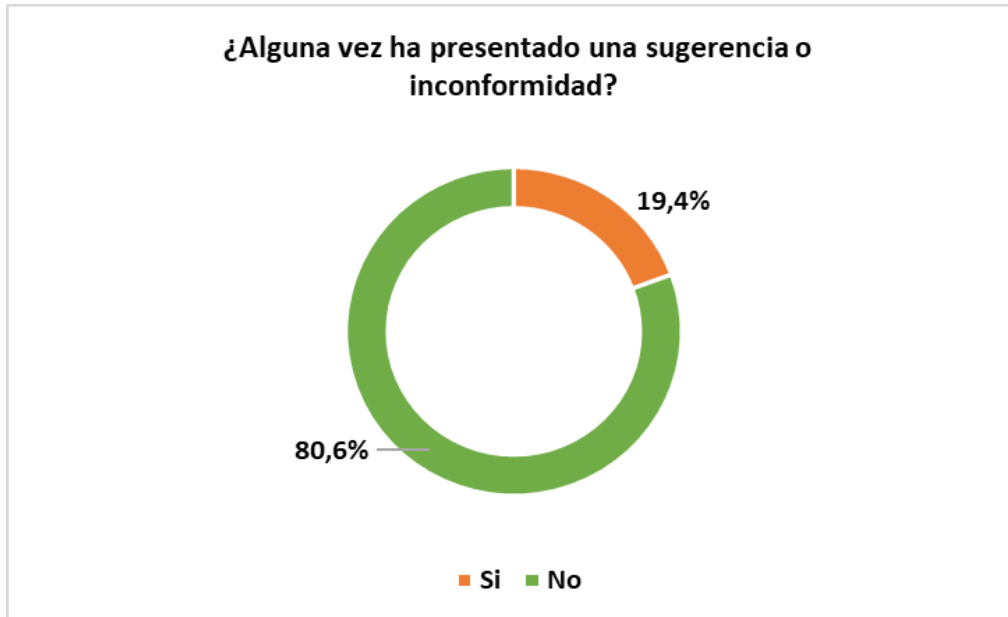
Conocimiento de los canales para presentar sugerencias, quejas o reclamos



La gráfica muestra que existe un alto desconocimiento de los canales PQRSF dentro de la institución, ya que el 70,7% de los encuestados manifiesta no conocer los mecanismos para presentar felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos. Solo un 29,3% indica que sí conoce estos canales. Esta situación evidencia una debilidad en la divulgación y socialización de los medios de comunicación institucional, lo que puede limitar la participación, la retroalimentación y la mejora continua. Se recomienda fortalecer las estrategias de comunicación interna para garantizar que la comunidad conozca y utilice adecuadamente los canales PQRSF.

Figura 31

Conocimiento de métodos para presentar quejas o inconformidades

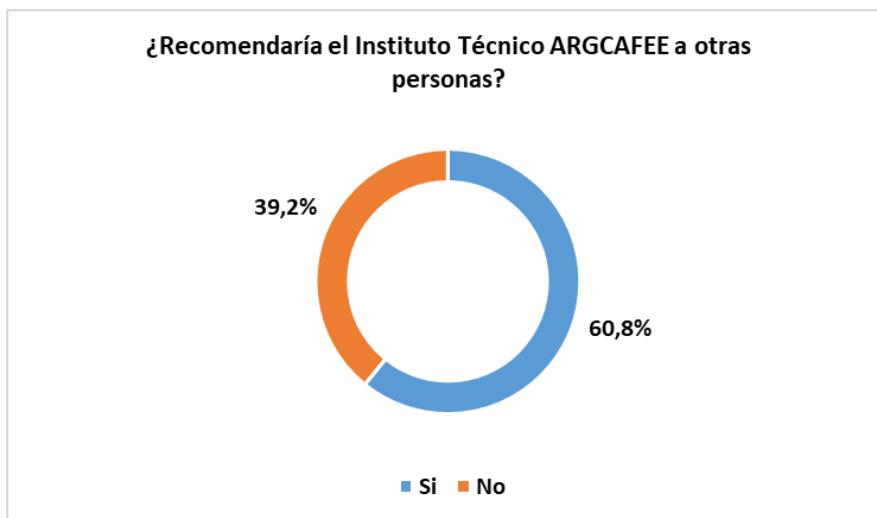


La gráfica evidencia que la mayoría de los encuestados (80,6%) no ha presentado ninguna sugerencia o inconformidad ante la institución, mientras que solo el 19,4% manifiesta que sí lo ha hecho. Este resultado puede estar asociado al desconocimiento de los canales de participación, a la falta de confianza en el proceso, o a una percepción de baja necesidad de realizar este tipo de comunicaciones. La información sugiere la importancia de promover una cultura de participación activa, fortalecer la difusión de los canales PQRFS y generar mayor confianza en los mecanismos de atención y respuesta institucional.

Satisfacción general y proyección futura

Figura 32

Recomendación del Instituto Técnico ARGCAFEE a terceros



La gráfica muestra que el 60,8% de los encuestados sí recomendaría el Instituto Técnico ARGCAFEE a otras personas, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la institución y su oferta formativa. No obstante, un 39,2% indica que no la recomendaría, porcentaje significativo que evidencia oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la experiencia académica, administrativa o de atención al usuario. Estos resultados sugieren la necesidad de analizar las causas de insatisfacción, fortalecer los factores de calidad y mejorar la percepción institucional para incrementar los niveles de recomendación y fidelización.

Análisis cualitativo de las preguntas abiertas

Con el propósito de complementar los resultados cuantitativos, se realizó el análisis de las respuestas a las preguntas abiertas dirigidas a los estudiantes del Instituto Técnico

ARGCAFEE, orientado a profundizar en sus percepciones y experiencias frente al proceso formativo, los servicios institucionales y la gestión académica y administrativa.

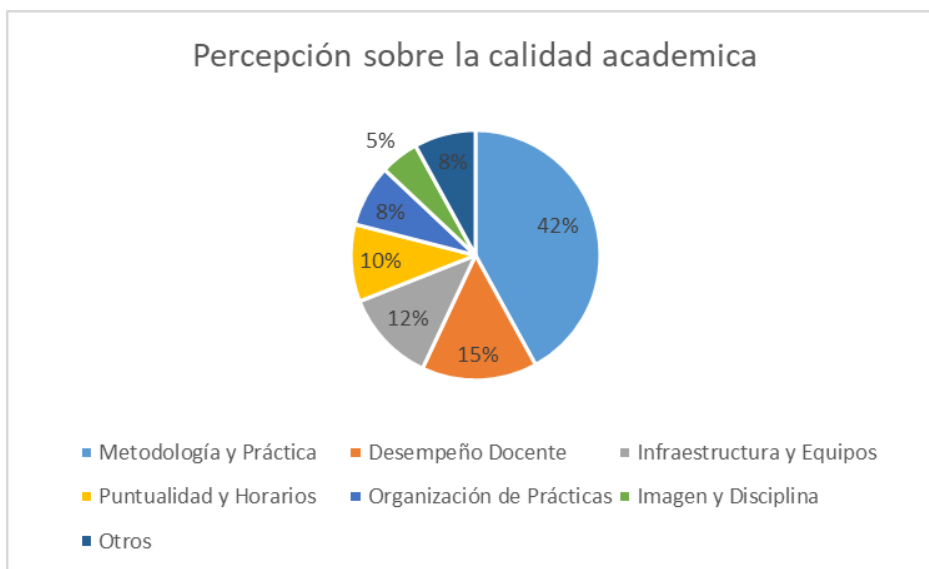
El análisis se desarrolló mediante la técnica de análisis de contenido, permitiendo la identificación de categorías temáticas recurrentes que aportan una comprensión cualitativa del fenómeno estudiado y fortalecen la integración de los resultados en el marco del enfoque mixto de la investigación.

A continuación, se presentan los resultados del análisis cualitativo de las preguntas abiertas:

A. ¿La metodología utilizada por los docentes facilita su aprendizaje? De lo anterior que mejoraría ¿Qué mejoraría?

Figura 33

Percepción sobre la calidad académica



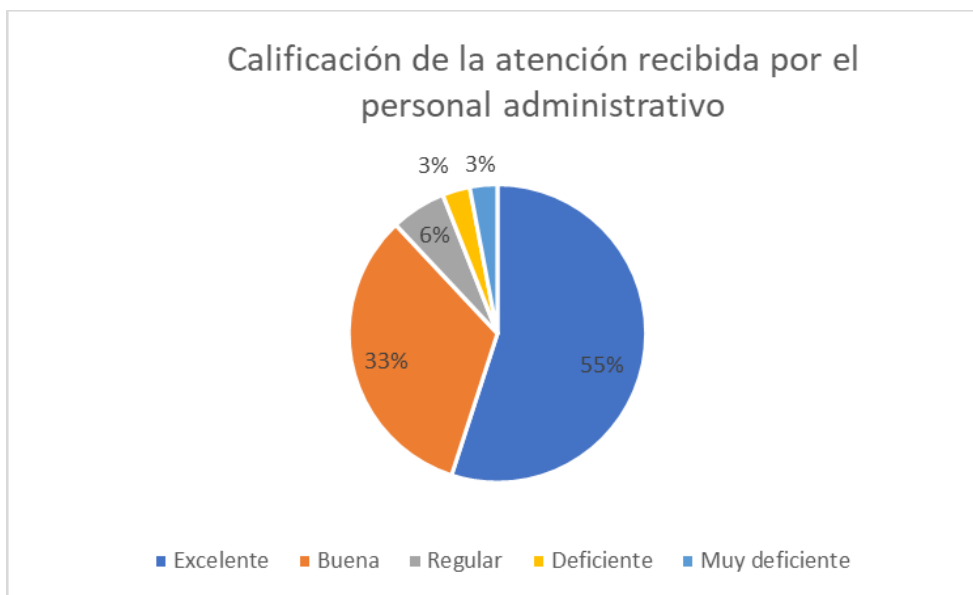
Al analizar las percepciones de los estudiantes sobre las áreas de mejora institucionales, se observa una tendencia crítica hacia la necesidad de fortalecer el

componente práctico sobre el teórico, representando esta categoría el 45% de las menciones totales. Los hallazgos sugieren que el alumnado demanda una metodología de enseñanza más dinámica y vinculada al ejercicio profesional real, especialmente mediante el uso de laboratorios y herramientas técnicas. Asimismo, un 18% de los participantes señaló deficiencias en la infraestructura tecnológica y disponibilidad de materiales, lo que correlaciona directamente con la insatisfacción expresada hacia el aprendizaje práctico. Esta concentración de respuestas indica que, si bien existe una valoración positiva general del cuerpo docente, la eficacia del proceso formativo se ve limitada por la falta de recursos físicos y una estructura pedagógica que aún prioriza la teoría en detrimento de la experiencia técnica necesaria para el perfil profesional en formación.

B. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal administrativo?

Figura 34

Calificación de la atención recibida por el personal administrativo

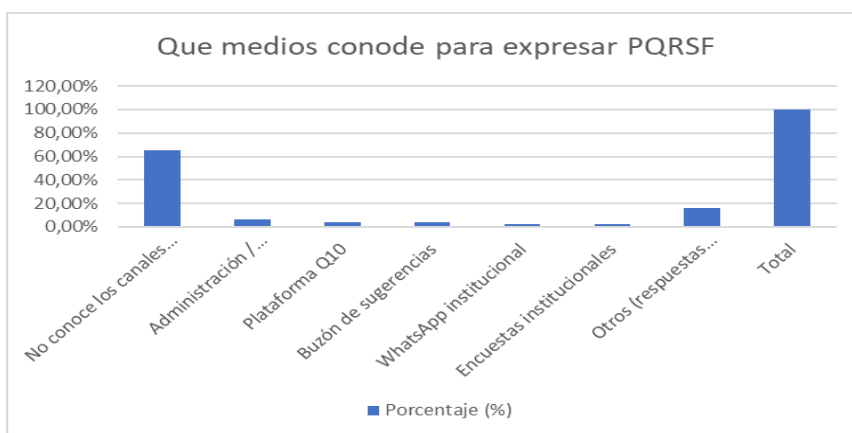


De la gráfica anterior podemos identificar que el 88 % de los encuestados califica la atención administrativa entre Excelente y Buena, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción. No obstante, solo un 9 % expresa percepciones negativas (Regular, Deficiente o Muy deficiente), lo cual representa una oportunidad de mejora focalizada, no un problema estructural.

C. ¿Conoce los canales para expresar sugerencias, quejas o reclamos dentro del instituto? Si su respuesta anterior es SÍ ¿Cuáles conoce?

Figura 35

Conocimiento acerca de los medios para expresar PQRSF



Los resultados evidencian que una amplia mayoría de los encuestados (65,3 %) manifiesta no conocer ningún canal formal para expresar sugerencias, quejas o reclamos dentro del Instituto Técnico ARGCAFEE. Este hallazgo refleja una debilidad significativa en la socialización y visibilidad de los mecanismos institucionales de comunicación y atención a las partes interesadas.

Un grupo minoritario identifica algunos canales de manera dispersa, tales como la Administración o Coordinación académica (6,3 %), la plataforma Q10 (4,2 %), el buzón de

sugerencias (4,2 %) y el WhatsApp institucional (2,1 %). No obstante, la baja frecuencia de estas respuestas sugiere que dichos mecanismos no se encuentran claramente formalizados ni reconocidos como canales oficiales por la comunidad institucional.

Asimismo, la presencia de respuestas clasificadas como “otros” (15,8 %) evidencia confusión o desconocimiento parcial, lo cual refuerza la necesidad de establecer, documentar y comunicar de manera clara los canales de atención institucional.

En conjunto, estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación interna y externa, así como de definir y socializar formalmente los canales de atención a sugerencias, quejas y reclamos, en coherencia con los principios de enfoque al cliente, comunicación efectiva y mejora continua establecidos en la norma ISO 9001:2015.

D. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad del servicio educativo del Instituto Técnico ARGCAFEE?

Figura 36

Sugerencias para mejorar la calidad del servicio



Los resultados evidencian que una proporción significativa de los estudiantes manifiesta percepciones positivas frente a la calidad del servicio educativo, reflejando un nivel general de satisfacción con la formación recibida y el funcionamiento institucional. No obstante, se identifica como principal oportunidad de mejora el fortalecimiento del componente práctico de los programas de formación, especialmente en relación con el acceso a laboratorios, prácticas y recursos para el aprendizaje experiencial.

Adicionalmente, los estudiantes resaltan la necesidad de mejorar la comunicación institucional y, en menor medida, aspectos asociados al desempeño docente, la infraestructura y la organización académica y administrativa. En conjunto, los hallazgos confirman una valoración favorable del servicio educativo, acompañada de oportunidades de mejora que aportan insumos relevantes para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en coherencia con el enfoque al estudiante y la mejora continua.

E. ¿Cómo se proyecta profesionalmente gracias a la formación recibida en el Instituto?

Los resultados evidencian que la formación recibida en el Instituto Técnico ARGCAFEE genera una proyección profesional mayoritariamente positiva, ya que el 37,6 % de los estudiantes expresa percepciones favorables sobre su futuro laboral y profesional, utilizando términos como “bien”, “muy bien” y “excelente”. Este hallazgo refleja un nivel significativo de confianza en los conocimientos y habilidades adquiridas durante su proceso formativo.

Asimismo, un 21,6 % de los encuestados manifiesta su intención de continuar estudios de nivel profesional o de especialización, lo que evidencia que la formación

técnica es percibida como una base sólida para el desarrollo académico posterior. De igual manera, un 13,7 % se proyecta hacia la inserción laboral y la estabilidad en el empleo, mientras que un 12,2 % orienta su proyección hacia el emprendimiento y la creación de negocio propio, destacando el valor de la formación para el autoempleo y la autonomía económica.

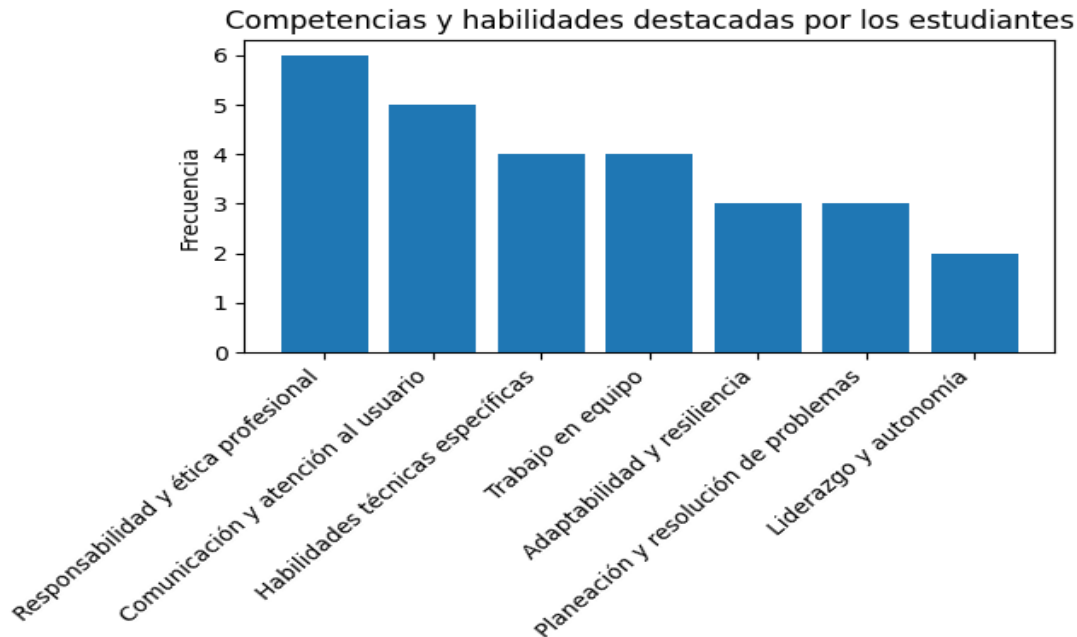
Otro aspecto relevante corresponde al aporte social y comunitario (7,7 %), donde los estudiantes expresan el deseo de aplicar sus conocimientos en beneficio de sus comunidades y territorios, lo cual resulta coherente con el enfoque social de la formación para el trabajo y el desarrollo humano. Finalmente, un 4,5 % destaca el fortalecimiento de competencias y el crecimiento personal como resultado del proceso formativo.

En conjunto, los resultados permiten concluir que la formación impartida por el Instituto Técnico ARGCAFEE contribuye de manera significativa a la proyección profesional, académica, laboral y social de los estudiantes, aportando insumos relevantes para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en coherencia con el enfoque al estudiante y la mejora continua.

F. ¿Qué sugerencias tiene para fortalecer la calidad educativa del Instituto?

Figura 37

Competencias y habilidades destacadas por los estudiantes



Los resultados indican que los estudiantes identifican como principales fortalezas las competencias actitudinales y éticas, destacándose la responsabilidad, el compromiso y los valores profesionales, lo cual refleja una formación orientada no solo al desarrollo técnico, sino también al comportamiento ético en el ejercicio laboral.

Asimismo, se resalta la comunicación efectiva y la atención al usuario, especialmente en contextos educativos, administrativos y de salud, lo que evidencia la importancia de las habilidades comunicativas en la interacción con diferentes públicos. De igual manera, los participantes reconocen el fortalecimiento de habilidades técnicas específicas, relacionadas con el área de formación, tales como manejo de herramientas tecnológicas, procesos administrativos y atención al paciente.

Otros aspectos relevantes corresponden al trabajo en equipo, la adaptabilidad al cambio, la resiliencia y la capacidad para planear, organizar y resolver problemas, competencias clave para el desempeño en entornos laborales dinámicos. En menor proporción, se identifican habilidades asociadas al liderazgo y la autonomía, las cuales complementan el perfil profesional de los estudiantes.

En conjunto, las respuestas permiten concluir que la formación impartida por el Instituto Técnico ARGCAFEE contribuye al desarrollo integral de competencias técnicas, comunicativas y actitudinales, coherentes con los requerimientos del sector productivo y con los principios de calidad y mejora continua.

Resultados de la percepción de los egresados sobre la gestión de la calidad

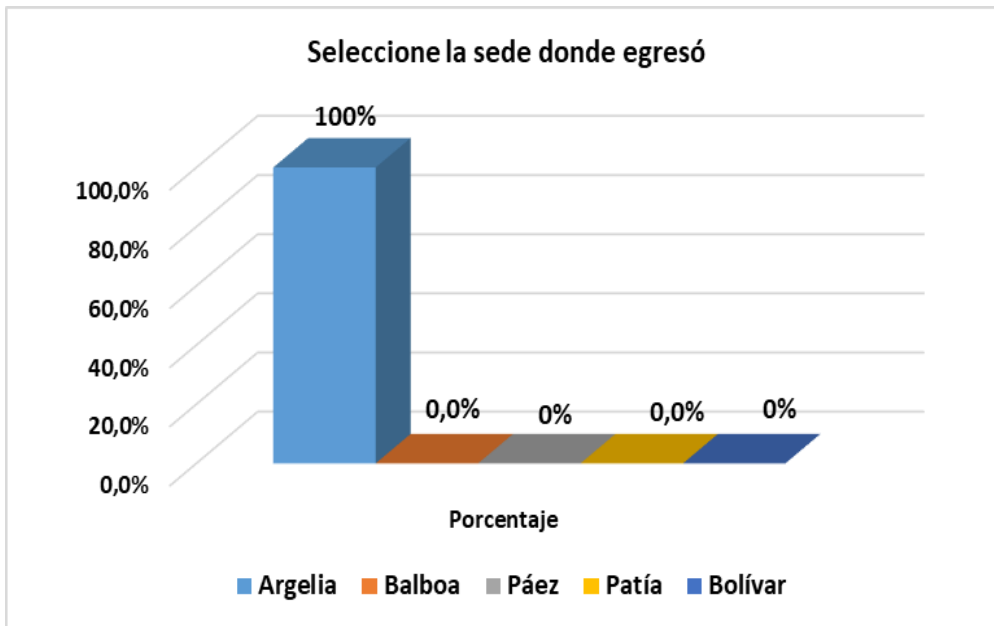
A continuación, se presentan los hallazgos derivados del instrumento aplicado a la comunidad de egresados del Instituto Técnico ARGCAFEE. El análisis se orienta a evaluar la pertinencia curricular, la eficacia de la formación impartida y la calidad de la gestión institucional. Los resultados obtenidos permiten realizar un diagnóstico que sirve como insumo para la toma de decisiones estratégicas, en el marco del fortalecimiento y la mejora continua de la institución.

Caracterización de los egresados

A. sede donde egresó:

Figura 38

Sede de donde egresó

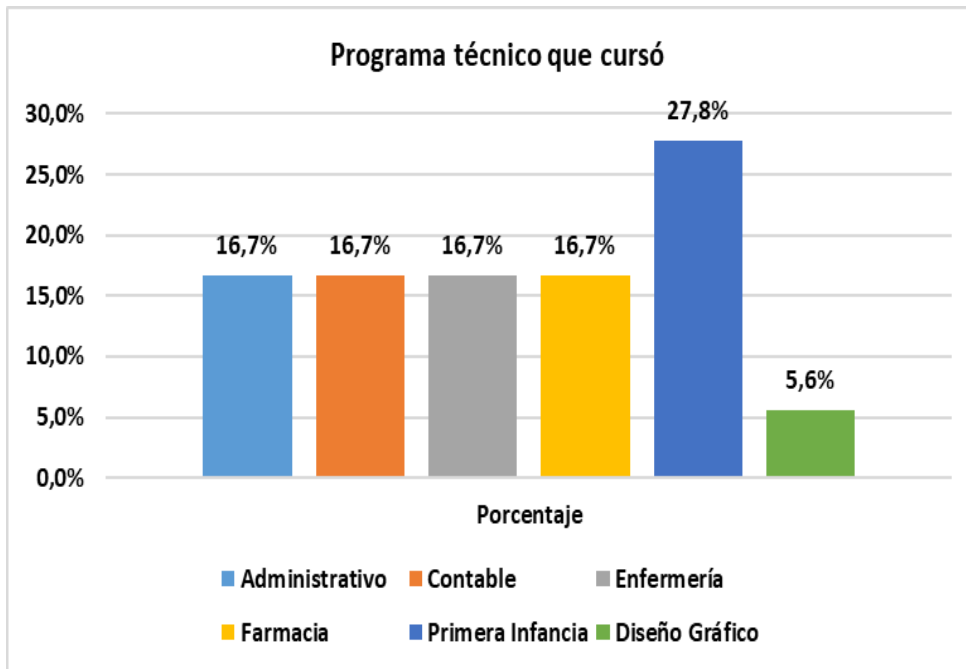


La gráfica evidencia que el 100% de los egresados encuestados corresponde a la sede Argelia, mientras que las sedes Balboa, Páez, Patía y Bolívar no registran participación en el instrumento aplicado. Este resultado indica que los hallazgos obtenidos representan exclusivamente la percepción de los egresados de la sede Argelia, por lo que no son generalizables al resto de las sedes, esto se debe a que las sedes diferentes a Argelia no han graduado su primera cohorte.

B. Programa técnico que cursó

Figura 39

Programa Técnico que cursó.

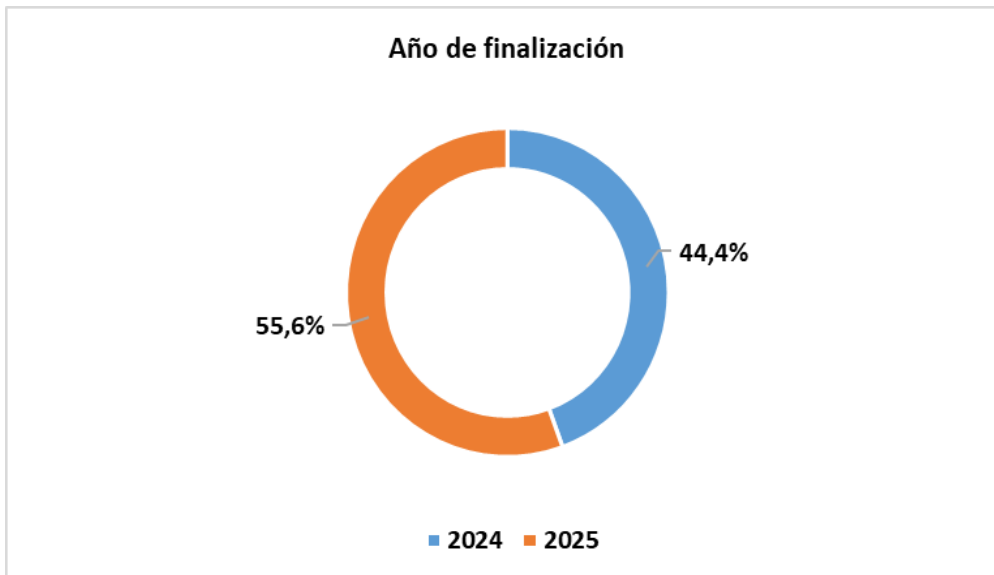


La gráfica muestra que el programa técnico con mayor participación es Primera Infancia con 27,8%, lo que indica una mayor preferencia por esta área. Los programas Administrativo, Contable, Enfermería y Farmacia presentan la misma proporción (16,7% cada uno), evidenciando una distribución equilibrada entre ellos. Por su parte, Diseño Gráfico registra el porcentaje más bajo (5,6%), siendo el programa menos cursado.

C. Año de finalización

Figura 40

Año de finalización de los estudios de los egresados



La gráfica muestra la distribución de los participantes según el año en que finalizaron su programa. Se observa que la mayoría culminó en el año 2025, con un 55,6%, mientras que el 44,4% finalizó en 2024.

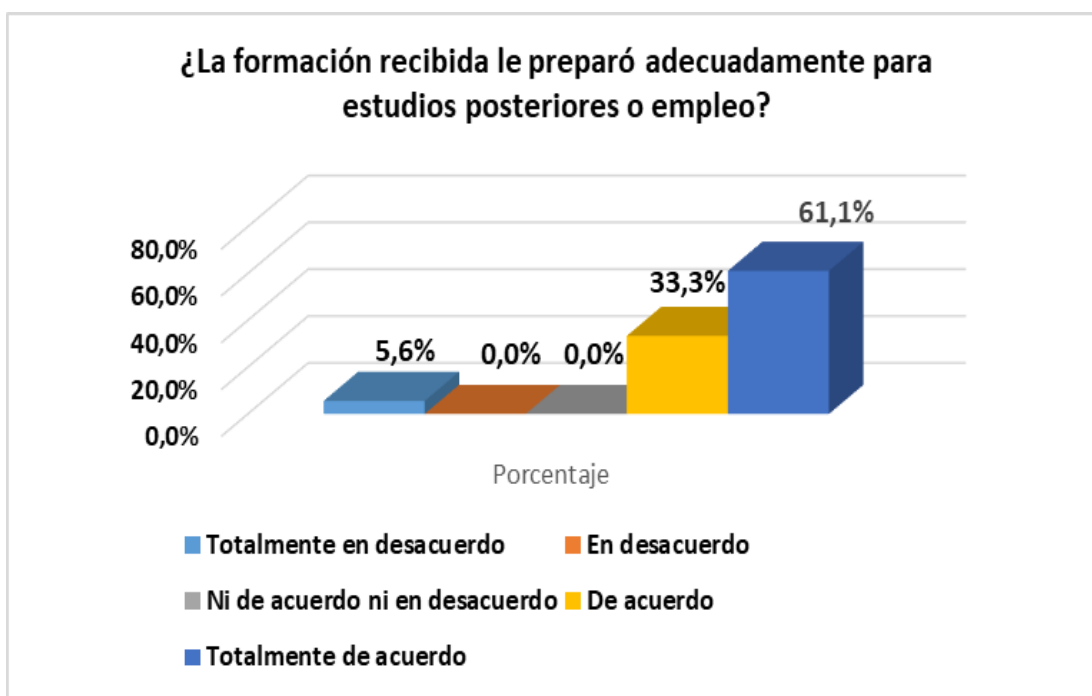
Esto indica que una mayor proporción de los egresados corresponde al año más reciente, lo que puede reflejar un incremento en la finalización de programas durante 2025 o una mayor participación de cohortes recientes en el estudio. En general, la distribución es relativamente equilibrada, aunque con una ligera predominancia del año 2025.

Pertinencia de la formación y calidad educativa

A. ¿La formación recibida le preparó adecuadamente para estudios posteriores o empleo?

Figura 41

Preparación de la formación para estudios posteriores o empleo



La gráfica correspondiente a la pregunta “¿La formación recibida le preparó adecuadamente para estudios posteriores o empleo?” evidencia una percepción mayoritariamente positiva por parte de los encuestados.

El 61,1 % de los participantes manifestó estar totalmente de acuerdo y un 33,3 % indicó estar de acuerdo, lo que en conjunto representa un 94,4 % de valoración favorable frente a la pertinencia y efectividad de la formación recibida. Este resultado refleja que,

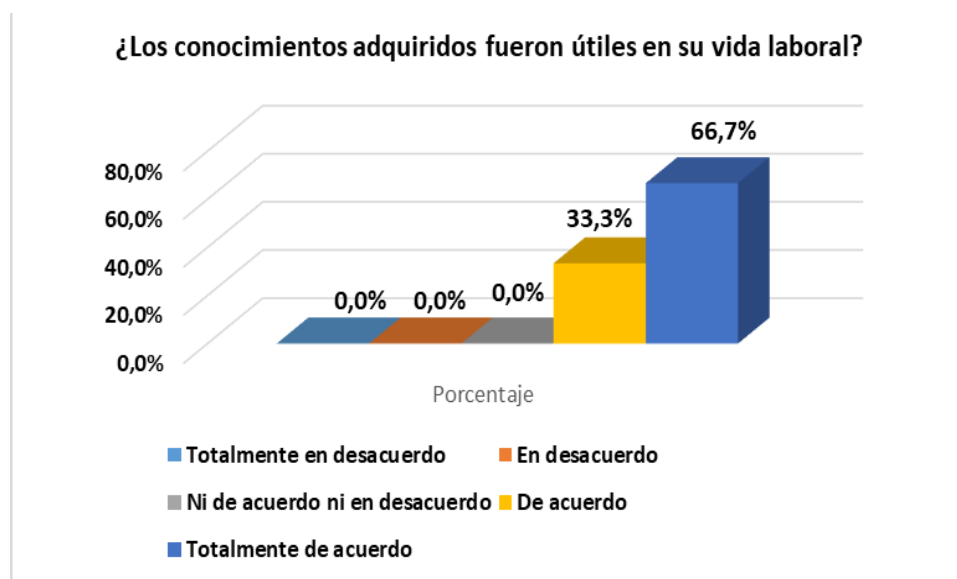
para la gran mayoría, el proceso formativo cumplió con las expectativas en términos de preparación académica y proyección laboral.

Por otro lado, solo un 5,6 % expresó estar totalmente en desacuerdo, mientras que no se registraron respuestas en las opciones en desacuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo (0,0 %). La ausencia de posturas neutras o de desacuerdo parcial sugiere una opinión bien definida de los encuestados y refuerza la consistencia de la percepción positiva.

B. ¿Los conocimientos adquiridos fueron útiles en su vida laboral?

Figura 42

Utilidad de los conocimientos adquiridos en la vida laboral



La gráfica asociada a la pregunta “¿Los conocimientos adquiridos fueron útiles en su vida laboral?” muestra una valoración altamente positiva por parte de los encuestados respecto a la aplicabilidad de los aprendizajes recibidos.

El 66,7 % de los participantes manifestó estar totalmente de acuerdo y el 33,3 % indicó estar de acuerdo, lo que representa un 100 % de percepción favorable frente a la utilidad de los conocimientos adquiridos en el ámbito laboral. Este resultado evidencia que la formación impartida responde de manera efectiva a las necesidades del entorno productivo y contribuye al desempeño profesional de los egresados.

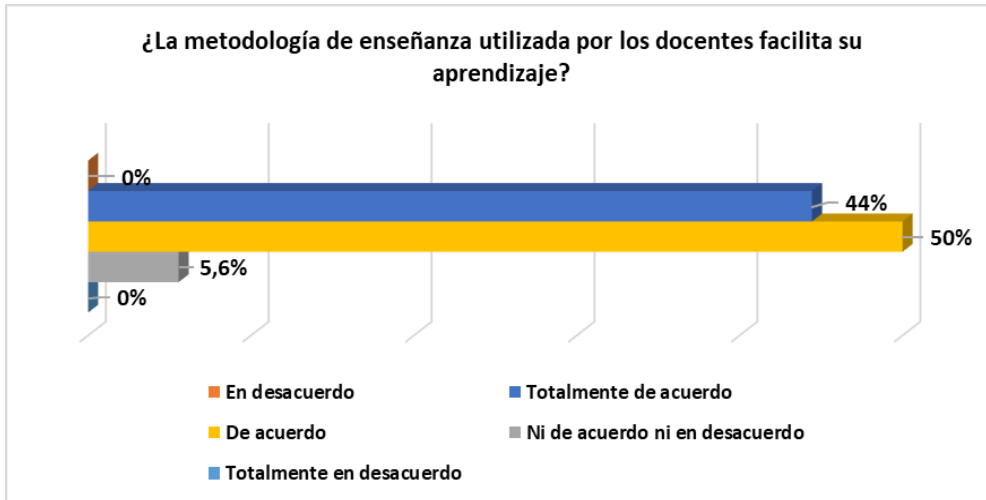
Es importante destacar que no se registraron respuestas en las categorías totalmente en desacuerdo, en desacuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo (0,0 %), lo cual indica una opinión unánime y bien definida por parte de los encuestados sobre la pertinencia práctica de los contenidos formativos.

En conclusión, los resultados confirman que los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo son relevantes, aplicables y coherentes con las exigencias del mundo laboral, constituyéndose en un indicador positivo de calidad académica y pertinencia curricular.

C. ¿La metodología de enseñanza utilizada por los docentes facilita su aprendizaje?

Figura 43

Metodología de enseñanza utilizada facilita el proceso de aprendizaje



Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable frente a la metodología de enseñanza utilizada por los docentes. El 50 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 44 % totalmente de acuerdo, lo que representa un 94 % de valoración positiva respecto a su contribución al aprendizaje.

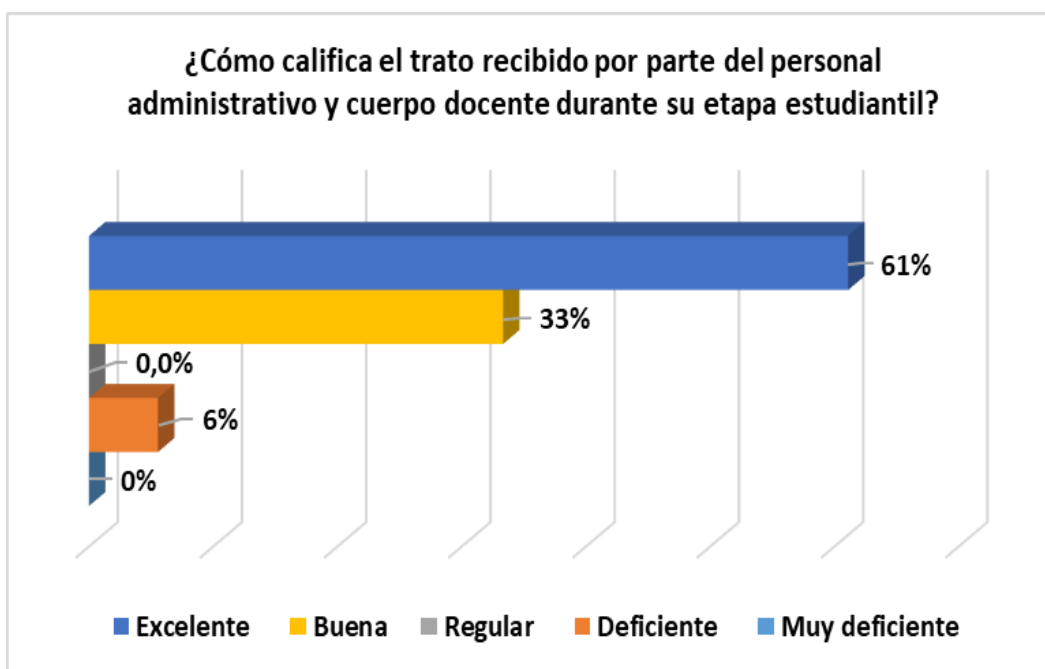
Solo un 5,6 % se ubicó en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), mientras que no se registraron respuestas en las categorías de desacuerdo (0 %). En conjunto, estos resultados indican que la metodología empleada es adecuada, efectiva y bien valorada por la mayoría de los estudiantes, con oportunidades puntuales de fortalecimiento orientadas a quienes aún no tienen una percepción definida.

Servicios institucionales y procesos administrativos

A. ¿Cómo califica el trato recibido por parte del personal administrativo y cuerpo docente durante su etapa estudiantil?

Figura 44

Calificación del trato recibido por parte del personal administrativo



La gráfica correspondiente a la pregunta “¿Cómo califica el trato recibido por parte del personal administrativo y cuerpo docente durante su etapa estudiantil?” refleja una valoración mayoritariamente positiva por parte de los encuestados.

El 61 % calificó el trato como excelente y el 33 % como bueno, lo que en conjunto representa un 94 % de percepción favorable sobre la atención y el acompañamiento brindado por el personal administrativo y docente. Este resultado evidencia relaciones institucionales sólidas, basadas en el respeto, la orientación y el apoyo al estudiante.

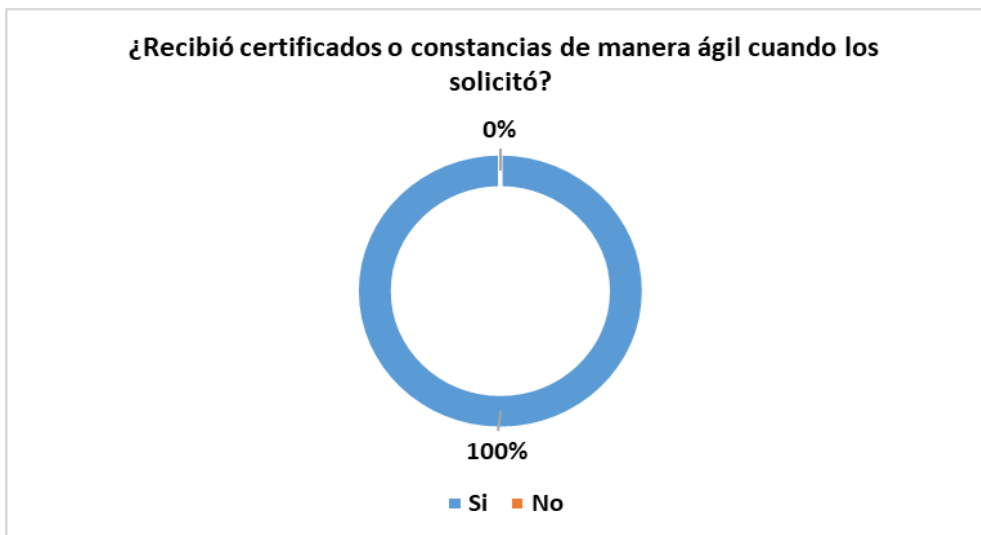
Por otro lado, un 6 % de los participantes calificó el trato como deficiente, mientras que no se registraron valoraciones en las categorías regular ni muy deficiente (0 %). Aunque el nivel de inconformidad es bajo, este resultado sugiere la importancia de mantener estrategias de seguimiento y mejora continua en los procesos de atención y servicio.

En conclusión, los resultados indican que el trato recibido durante la etapa estudiantil es altamente satisfactorio, constituyéndose en un factor positivo para el clima institucional y la experiencia académica de los estudiantes.

B. ¿Recibió certificados o constancias de manera ágil cuando los solicitó?

Figura 45

Agilidad en la entrega de certificados o constancias



Los resultados muestran una valoración completamente positiva respecto a la agilidad en la entrega de certificados o constancias. El 100 % de los encuestados afirmó

haber recibido estos documentos de manera oportuna cuando los solicitó, mientras que no se registraron respuestas negativas (0 %).

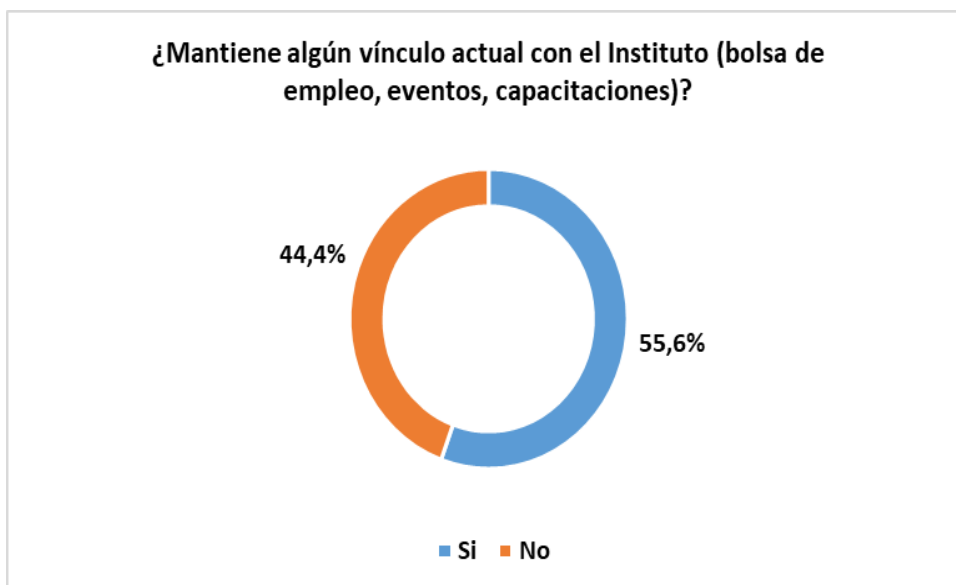
Este resultado evidencia la eficiencia de los procesos administrativos, así como una adecuada gestión en la atención de trámites académicos, lo que contribuye a una experiencia institucional satisfactoria para los estudiantes y egresados.

Relación institucional, satisfacción y mejora continua

A. ¿Mantiene algún vínculo actual con el Instituto (bolsa de empleo, eventos, capacitaciones)

Figura 46

Vínculo actual de los egresados con el Instituto Técnico ARGCAFEE



La gráfica muestra que el 55,6% de los encuestados sí mantiene algún vínculo actual con el Instituto, a través de espacios como bolsa de empleo, participación en eventos

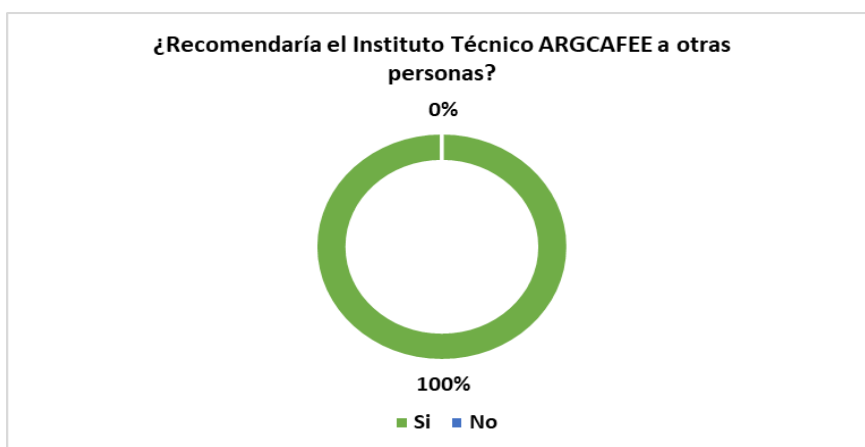
o capacitaciones, mientras que el 44,4% manifiesta no tener ningún tipo de relación vigente.

Este resultado evidencia que, aunque más de la mitad de los egresados continua conectada con el Instituto, existe todavía un porcentaje significativo (casi la mitad) que se ha desvinculado completamente.

B. ¿Recomendaría el Instituto Técnico ARGCAFEE a otras personas?

Figura 47

Disposición de los egresados a recomendar el Instituto Técnico ARGCAFEE



La gráfica evidencia un resultado altamente positivo: el 100% de las personas encuestadas afirma que sí recomendaría el Instituto Técnico ARGCAFEE a otras personas, mientras que el 0% indica que no lo haría.

Este comportamiento refleja un nivel de satisfacción sobresaliente frente a los servicios educativos recibidos, lo cual constituye un indicador clave de calidad institucional, pertinencia de los programas y confianza en los procesos académicos y administrativos.

Análisis de las preguntas abiertas

A continuación, se presenta el análisis de las respuestas a preguntas abiertas de los egresados a la pregunta orientadora sobre las competencias y habilidades adquiridas como resultado de su proceso formativo, con el fin de identificar las fortalezas que emergen desde su experiencia académica y laboral.

A. ¿Qué competencias o habilidades adquiridas destaca como fortalezas?

Tabla 16

Competencias técnicas específicas del programa

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Responsabilidad, compromiso y cumplimiento	4	22,2 %
Competencias socioemocionales (empatía, actitud positiva, resiliencia, manejo del estrés, adaptabilidad)	3	16,7 %
Comunicación efectiva y atención al público	4	22,2 %
Trabajo en equipo, liderazgo y autonomía	3	16,7 %
Resolución de problemas y habilidades organizacionales (planear, organizar, dirigir y controlar)	2	11,1 %
Competencias técnicas específicas del programa	4	22,2 %
Total	18	100 %

Nota: Cada respuesta fue clasificada según el tema predominante identificado en el relato del egresado.

Los resultados reflejan que los egresados reconocen como principales fortalezas un conjunto de competencias éticas, comunicativas, socioemocionales y técnicas, desarrolladas durante su proceso formativo en el Instituto Técnico ARGCAFEE. Se destacan especialmente la responsabilidad, el compromiso y el cumplimiento, así como la comunicación efectiva y la atención al público, competencias clave para el desempeño laboral.

Asimismo, los egresados valoran habilidades como el trabajo en equipo, el liderazgo, la resolución de problemas y la adaptabilidad al cambio, junto con competencias técnicas específicas propias de cada programa de formación. En conjunto, estas percepciones evidencian una formación de carácter integral, orientada al desarrollo del saber hacer y del saber ser, aportando insumos relevantes para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

B. ¿Qué sugerencias tiene para fortalecer la calidad educativa del Instituto?

Tabla 17

Sugerencias de los egresados para fortalecer la calidad educativa del Instituto

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
No presenta sugerencias / satisfacción general	7	33,3 %
Innovación pedagógica y uso de tecnologías educativas	4	19,0 %
Fortalecimiento de la oferta académica y empleabilidad	3	14,3 %
Capacitación y actualización docente	2	9,5 %
Atención a las personas y gestión institucional	2	9,5 %
Mayor componente práctico en los programas	1	4,8 %

Tema identificado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Infraestructura educativa propia	1	4,8 %
Tutorías y acompañamiento académico	1	4,8 %
Total	21	100

Los resultados reflejan que una proporción significativa de los egresados manifiesta satisfacción general con la calidad educativa del Instituto, al no presentar sugerencias adicionales y reconocer el compromiso institucional con la formación y el desarrollo del municipio.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora orientadas principalmente a la innovación pedagógica y el uso de tecnologías educativas, el fortalecimiento de la oferta académica con enfoque en la empleabilidad, y la capacitación continua de los docentes. De igual manera, algunos egresados resaltan la importancia de incrementar el componente práctico, fortalecer el acompañamiento académico y avanzar en el desarrollo de infraestructura educativa propia.

En conjunto, estas sugerencias aportan insumos relevantes para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, al evidenciar la necesidad de consolidar estrategias de mejora continua orientadas a la pertinencia académica, la innovación educativa y el impacto en el contexto laboral y social.

Resultados de la percepción de los directivos sobre la gestión de la calidad

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación dirigida al equipo directivo del Instituto Técnico ARGCAFEE. El estudio profundiza en la percepción sobre el liderazgo, la gestión por procesos y la capacidad de respuesta institucional ante los mecanismos de mejora. El propósito fundamental es configurar un diagnóstico preciso del

estado de la gestión de la calidad, fundamentado en la visión de quienes encabezan el direccionamiento estratégico.

Caracterización de los directivos

La recolección de datos en el nivel directivo involucró a tres de los cuatro líderes de la institución todos ellos con una permanencia institucional mayor a tres años en cargos de nivel estratégico su participación facilitó el análisis de variables críticas como la planificación estratégica y la gestión de procesos, aportando una perspectiva cualificada sobre las dimensiones de liderazgo y seguimiento de procesos, elementos constitutivos del diagnóstico de calidad objeto de este estudio.

Pertinencia de la formación técnica y alineación con el entorno productivo

Figura 48

Nivel de pertinencia recibida



Al analizar la percepción de los consultados sobre la pertinencia de la oferta académica, se observa una unanimidad absoluta (100) % respecto a la alineación de los programas técnicos con las demandas del entorno. Los resultados sugieren que esta coherencia no es accidental, sino fruto de procesos de planificación institucional que incluyen estudios de intereses educativos previos. Es importante destacar que el análisis cualitativo revela una fuerte identidad entre la formación técnica y la vocación productiva del territorio, particularmente en el sector agrícola y caficultor. Esto indica que la institución no solo responde a una necesidad económica funcional, sino que también integra con la tradición laboral de la región, logrando así satisfacer las expectativas personales de los estudiantes y las exigencias del sector productivo local.

Valoración de los servicios institucionales

Tabla 18

Valoración de los servicios institucionales por parte de los directivos

Dimensión de Evaluación	Excelente	Bueno	Regular	Total
1. Infraestructura y recursos físicos	0%	66.7%	33.3%	100%
2. Equipos y herramientas para formación	0%	100%	0%	100%
3. Apoyo académico y psicosocial	0%	100%	0%	100%
4. Bienestar institucional	33.3%	66.7%	0%	100%

5. Sistema de información y comunicación	0%	100%	0%	100%
---	----	------	----	------

Los resultados de la encuesta evidencian una percepción ampliamente favorable sobre el nivel de preparación del modelo educativo para responder a los retos tecnológicos, sociales y ambientales, en coherencia con los principios de mejora continua establecidos por la norma ISO 9001:2015. Se evidencia un consenso absoluto (100%) en la idoneidad de la infraestructura, el equipamiento técnico y los servicios de apoyo psicosocial, lo que consolida estos elementos como las fortalezas del sistema de gestión actual. Por otro lado, en los componentes de Bienestar Institucional y Sistemas de Información, la valoración se mantiene en niveles óptimos, aunque con una tendencia predominante hacia la categoría de 'Bueno' (67% y 100% respectivamente) lo cual sugiere la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a la calidad de vida y al desarrollo integral de la comunidad educativa. Esta percepción de 'preparación' actúa como un indicador de calidad, sugiriendo que las estrategias pedagógicas y administrativas actuales poseen la solidez necesaria para garantizar la relevancia educativa a largo plazo.

Gestión de la calidad, liderazgo y mejora continua

Los resultados evidencian que los temas más recurrentes en la percepción de los encuestados se relacionan con la mejora continua y el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, presentes en aproximadamente el 100% de las respuestas, lo que refleja una clara orientación institucional hacia la calidad. Asimismo, la infraestructura y los recursos físicos, junto con la incorporación de tecnología e innovación en los procesos formativos, fueron mencionados en el 66% de los casos, destacando su relevancia para enfrentar los

retos futuros. De igual manera, la capacitación docente y el fortalecimiento de la gestión institucional aparecen como elementos clave en el 33% de las respuestas, evidenciando la necesidad de consolidar competencias y procesos estratégicos. En conjunto, estos hallazgos confirman que el modelo educativo es percibido como pertinente y alineado con los principios de mejora continua, aunque también se identifican oportunidades de fortalecimiento en la integración tecnológica y la gestión del bienestar institucional.

Capítulo V

Discusión de resultados

Discusión del diagnóstico institucional frente a la norma ISO 9001:2015

Los resultados del diagnóstico institucional evidencian que el Instituto Técnico ARGCAFEE desarrolla sus procesos académicos y administrativos a partir de prácticas empíricas, apoyadas principalmente en la experiencia del personal y en lineamientos informales, sin contar con un Sistema de Gestión de la Calidad estructurado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Esta situación refleja un nivel inicial de madurez organizacional en materia de gestión de la calidad.

Desde la perspectiva de la norma ISO 9001:2015, se identifican brechas significativas en relación con el análisis del contexto organizacional (cláusula 4), la planificación del sistema (cláusula 6) y la gestión documentada de los procesos (cláusula 7). La ausencia de un enfoque sistemático basado en procesos limita la capacidad institucional para garantizar la estandarización, el control y la mejora continua de sus actividades académicas y administrativas.

Estos hallazgos coinciden con lo planteado por autores como Deming y Juran, quienes señalan que la calidad no puede depender de esfuerzos individuales o acciones aisladas, sino que requiere de sistemas estructurados, orientados a la prevención de errores y a la mejora continua. En este sentido, la situación actual del Instituto ARGCAFEE pone de manifiesto la necesidad de avanzar hacia un modelo de gestión que permita articular la planeación, la operación, la evaluación y la mejora de los procesos institucionales.

Discusión de la percepción de los actores institucionales

El análisis de la percepción de los diferentes actores institucionales administrativos, docentes, estudiantes y egresados se evidencia una valoración generalmente positiva del clima organizacional, del compromiso del personal y de la calidad del servicio educativo ofrecido por el Instituto Técnico ARGCAFEE. No obstante, dicha percepción favorable convive con la identificación de debilidades estructurales que afectan la gestión institucional.

En el caso del personal administrativo, los resultados muestran satisfacción frente al acompañamiento directivo y al ambiente laboral; sin embargo, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación interna, la formalización de los procesos y la disponibilidad permanente de recursos tecnológicos. Esta situación refleja una gestión que, aunque funcional, carece de mecanismos sistemáticos de seguimiento y control, lo cual se relaciona con debilidades en la gestión de recursos y en la información documentada, en correspondencia con la cláusula 7 de la norma ISO 9001:2015.

Por su parte, los docentes valoran positivamente la estructura general de los planes de estudio y la coherencia académica de los programas, pero destacan la necesidad de fortalecer las metodologías activas, el uso de tecnologías educativas y los espacios de práctica. Estos hallazgos se alinean con los principios de gestión de recursos y mejora del desempeño establecidos en la norma ISO 9001:2015, así como con los postulados teóricos de la calidad educativa, que resaltan la importancia del fortalecimiento del talento humano y la disponibilidad de recursos para garantizar la calidad del proceso formativo.

Desde la perspectiva de los estudiantes, se evidencia un nivel de satisfacción general con la formación recibida; no obstante, se identifican oportunidades de mejora asociadas principalmente al fortalecimiento del componente práctico, la comunicación institucional y la gestión de los recursos físicos y tecnológicos. Estos resultados ponen de manifiesto la importancia del enfoque al cliente, entendido en el contexto educativo como enfoque al estudiante, principio fundamental de la norma ISO 9001:2015, el cual establece la necesidad de comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio.

Finalmente, los egresados reconocen como principales fortalezas la formación integral recibida, destacando competencias técnicas, comunicativas, socioemocionales y éticas. Sin embargo, también señalan la necesidad de fortalecer la articulación con el sector productivo, el componente práctico y el seguimiento institucional a egresados, aspectos que resultan clave para evaluar la pertinencia y el impacto de la formación ofrecida, en concordancia con el principio de mejora continua y evaluación del desempeño.

Relación entre la percepción de los actores institucionales y el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

El análisis conjunto de los resultados del diagnóstico institucional y las percepciones de los actores evidencia una correspondencia directa entre las debilidades identificadas y el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. En este sentido, más que constituir hallazgos independientes, ambas fuentes de información se complementan y permiten validar de manera integral el estado actual de la gestión de la calidad en el Instituto Técnico ARGCAFEE.

Las brechas identificadas en el diagnóstico, particularmente en lo relacionado con la falta de formalización de procesos, la ausencia de información documentada y las limitaciones en la planificación del sistema, encuentran sustento en las percepciones de los actores institucionales, quienes evidencian dificultades asociadas a la claridad de los procedimientos, la comunicación interna y la disponibilidad de recursos.

Esta relación permite establecer que las debilidades no corresponden a situaciones aisladas, sino a un patrón estructural que afecta diferentes niveles de la organización, lo cual se alinea con los incumplimientos identificados en las cláusulas 4, 6 y 7 de la norma ISO 9001:2015.

De igual forma, los aspectos positivos identificados en la percepción de los actores, como el compromiso del personal, la valoración de la calidad del servicio educativo y el sentido de pertenencia institucional, representan fortalezas que pueden ser aprovechadas en el proceso de estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad, especialmente en lo relacionado con el liderazgo y el compromiso organizacional, conforme a la cláusula 5 de la norma.

En conjunto, la relación entre la percepción de los actores y el diagnóstico técnico permite validar la coherencia de los resultados obtenidos y refuerza la necesidad de estructurar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita transformar las prácticas actuales en procesos sistemáticos, controlados y orientados a la mejora continua.

Implicaciones de los hallazgos para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

La discusión de los resultados permite establecer que las debilidades identificadas en el diagnóstico institucional y las oportunidades de mejora señaladas por los actores institucionales no corresponden a problemas aislados, sino a la ausencia de un enfoque sistemático de gestión de la calidad. En este sentido, los hallazgos justifican plenamente la pertinencia del diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para el Instituto Técnico ARGCAFEE.

La propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad responde directamente a las necesidades identificadas, al establecer un enfoque basado en procesos, definir roles y responsabilidades, estructurar la información documentada y proponer mecanismos de seguimiento, medición y mejora. Asimismo, el diseño del sistema permite integrar las percepciones de los diferentes actores institucionales, fortaleciendo la participación, la comunicación y el enfoque a las partes interesadas.

En consecuencia, el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se configura como una herramienta estratégica para fortalecer la gestión académica y administrativa del Instituto Técnico ARGCAFEE, contribuir a la mejora continua del servicio educativo y sentar las bases para una eventual implementación y certificación futura, en coherencia con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Aporte del estudio a la gestión de la calidad educativa

Desde una perspectiva académica y práctica, el presente estudio aporta un análisis contextualizado de la gestión de la calidad en una institución de formación para el trabajo y el desarrollo humano, evidenciando la aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 en el

ámbito educativo. El diseño propuesto del Sistema de Gestión de la Calidad constituye un referente para instituciones similares que buscan fortalecer sus procesos sin perder de vista su misión formativa y su impacto social.

Capítulo VI

Propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para el Instituto Técnico ARGCAFEE

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad propuesto para el Instituto Técnico ARGCAFEE tiene como alcance el diseño de los procesos académicos y administrativos asociados a la prestación del servicio de formación para el trabajo y el desarrollo humano, en las sedes donde la institución desarrolla sus actividades formativas.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra alineado con la misión, visión y objetivos institucionales, y se orienta al fortalecimiento de la gestión académica, administrativa y de apoyo, bajo los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

La propuesta contempla la definición del enfoque basado en procesos, la estructura organizacional, la documentación del sistema, los mecanismos de seguimiento y evaluación, así como las acciones orientadas a la mejora continua.

Cabe mencionar que la presente investigación se limita al diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que no incluye su implementación, certificación o auditoría, las cuales podrán desarrollarse en fases posteriores por la institución.

Política de Calidad

El Instituto Técnico ARGCAFEE, en el marco del diseño de su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, propone una Política de Calidad orientada a la formación integral de técnicos competentes, comprometidos con el desarrollo social y productivo de su entorno.

La institución se compromete a ofrecer servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano con criterios de calidad, pertinencia y mejora continua, mediante la gestión eficiente de sus procesos académicos y administrativos, el fortalecimiento de las competencias del talento humano y la atención oportuna a las necesidades y expectativas de los estudiantes y demás partes interesadas.

Asimismo, el Instituto Técnico ARGCAFEE orienta su gestión hacia el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables, la evaluación permanente de su desempeño institucional y la promoción de una cultura organizacional basada en la mejora continua, como fundamento para el fortalecimiento de la calidad educativa.

Objetivos de Calidad

Si bien el Instituto Técnico ARGCAFEE cuenta con objetivos de calidad definidos en documentos institucionales, en la presente investigación se proponen objetivos de calidad específicos para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, los cuales se formulan a partir de los resultados del diagnóstico institucional y de los requisitos establecidos por la norma.

En este sentido, se establecen los siguientes objetivos de calidad:

1. **Orientar la gestión institucional** mediante el diseño y la documentación de los procesos académicos y administrativos del Instituto Técnico ARGCAFEE, asegurando su coherencia y alineación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
2. **Definir roles y responsabilidades** dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, que faciliten la articulación de los procesos y la gestión eficiente de las actividades institucionales.

3. **Establecer lineamientos para el seguimiento y evaluación** del desempeño de los procesos y de la satisfacción de los estudiantes y demás partes interesadas.
4. **Promover el enfoque de mejora continua** a través del diseño de mecanismos que permitan identificar y gestionar oportunidades de mejora en los procesos académicos y administrativos.
5. **Fortalecer la cultura de calidad institucional**, mediante el diseño de lineamientos orientados a la participación, la comunicación interna y el compromiso del talento humano.

Enfoque basado en procesos

De acuerdo con los principios establecidos en la norma ISO 9001:2015, el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Técnico ARGCAFEE se fundamenta en el enfoque basado en procesos, el cual permite identificar, gestionar y mejorar de manera sistemática las actividades que intervienen en la prestación del servicio educativo.

Este enfoque facilita la articulación de los procesos académicos y administrativos, asegurando la coherencia entre la planificación, la ejecución, la evaluación y la mejora, así como la generación de valor para los estudiantes y demás partes interesadas.

Mapa de procesos del Instituto Técnico ARGCAFEE

Como parte del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, se propone el mapa de procesos del Instituto Técnico ARGCAFEE, el cual permite visualizar de manera integral la interacción y articulación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control que intervienen en la prestación del servicio de formación para el trabajo y el desarrollo humano.

A continuación, se relaciona el mapa con enfoque basado en procesos de acuerdo con la norma ISO 9001:2015

Figura 49

Mapa de procesos



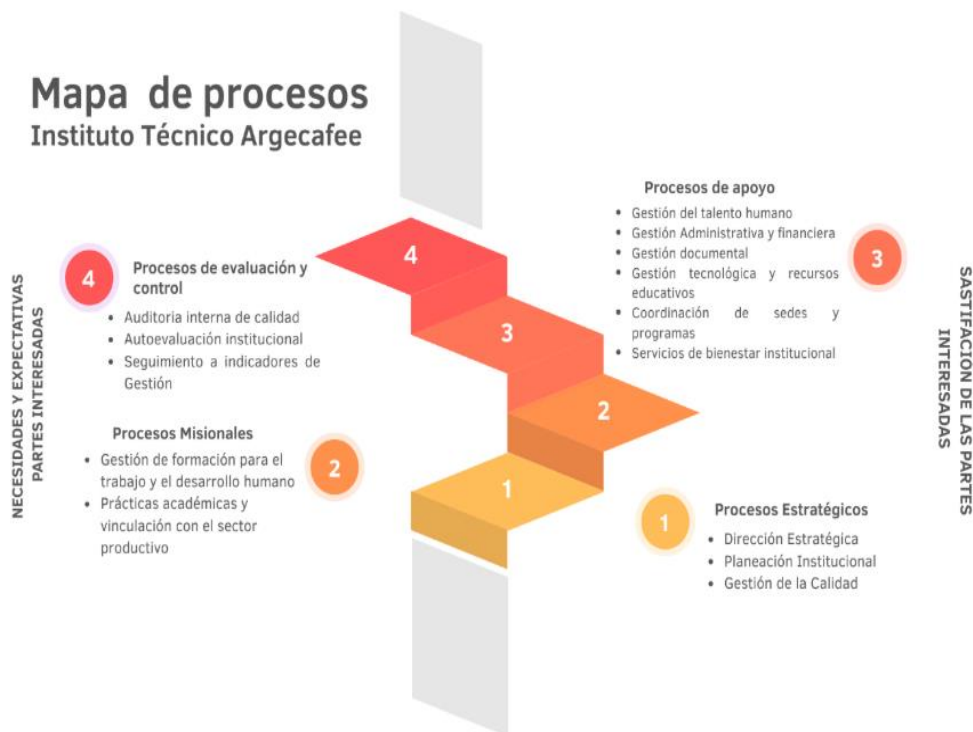
La estructura del mapa responde al enfoque basado en procesos establecido por la norma ISO 9001:2015, facilitando la identificación de las actividades clave, la asignación de responsabilidades y la orientación hacia la mejora continua. En este sentido, los procesos se agrupan de la siguiente manera:

- **Procesos estratégicos**, orientados a la dirección, planeación y gestión del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales definen los lineamientos institucionales y aseguran el liderazgo y la toma de decisiones.

- **Procesos misionales**, relacionados directamente con la prestación del servicio educativo, constituyéndose como el eje central de la formación técnica ofrecida por la institución.
- **Procesos de apoyo**, encargados de suministrar los recursos humanos, administrativos, financieros, tecnológicos y de bienestar necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos misionales y estratégicos.
- **Procesos de evaluación y control**, orientados al seguimiento, medición y evaluación del desempeño institucional, mediante auditorías internas, autoevaluación y control de indicadores de gestión.

Figura 50

Mapa de procesos Instituto Técnico Argcafee



La figura anterior hace referencia al mapa de procesos del instituto técnico Argecafee el cual se encuentra estructurado bajo un enfoque basado en 4 procesos los cuales cumplen con las necesidades y expectativas de las partes interesadas que da como resultado la satisfacción de cada uno de los miembros del plantel.

Caracterización de procesos clave

Como complemento al mapa de procesos, se realiza la caracterización de procesos clave del Instituto Técnico ARGCAFEE, con el propósito de definir de manera general su objetivo, alcance, responsables, entradas, actividades principales, salidas e interacción con otros procesos. Esta caracterización constituye un insumo fundamental para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y para la posterior definición de procedimientos e indicadores, sin implicar su implementación.

Tabla 19

Caracterización del Proceso Gestión Académica

Nombre del proceso	Descripción
Tipo de proceso	Misional
Objetivo del proceso	Planificar, ejecutar, evaluar y mejorar los procesos académicos del Instituto Técnico ARGCAFEE, garantizando la calidad y pertinencia de la formación para el trabajo y el desarrollo humano, en coherencia con los lineamientos institucionales y los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
Alcance	Inicia con la planeación de la oferta académica y finaliza con la evaluación del desempeño académico y la retroalimentación para la mejora continua de los programas de formación.
Responsable del proceso	Coordinación Académica

Entradas	Lineamientos institucionales; requisitos normativos; necesidades del sector productivo; información de estudiantes; recursos académicos y tecnológicos.
Actividades principales	Planeación académica; asignación docente; desarrollo de actividades formativas; seguimiento al proceso enseñanza–aprendizaje; evaluación académica; retroalimentación y mejora.
Salidas	Estudiantes formados; resultados académicos; informes de evaluación; insumos para la mejora de los programas.
Recursos	Talento humano docente; infraestructura educativa; recursos tecnológicos; materiales didácticos.
Interacción con otros procesos	Dirección estratégica; gestión de la calidad; talento humano; gestión administrativa; seguimiento y evaluación institucional.
Indicadores propuestos	Cumplimiento del plan académico; nivel de satisfacción estudiantil; tasa de permanencia académica.

Tabla 20*Caracterización del Proceso Gestión de la Calidad*

Nombre del proceso	Gestión de la Calidad
Tipo de proceso	Estratégico
Objetivo del proceso	Diseñar, orientar y fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Técnico ARGCAFEE, asegurando su alineación con la norma ISO 9001:2015 y promoviendo la mejora continua de los procesos institucionales.
Alcance	Abarca desde la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad hasta el seguimiento y evaluación de su desempeño, como base para la mejora continua institucional.
Responsable del proceso	Dirección General / Líder del Sistema de Gestión de la Calidad (rol propuesto)
Entradas	Resultados del diagnóstico institucional; requisitos de la norma ISO 9001:2015; lineamientos estratégicos; información de procesos; expectativas de las partes interesadas.

Actividades principales	Diseño del SGC; definición de política y objetivos de calidad; diseño del enfoque basado en procesos; establecimiento de lineamientos documentales; seguimiento y análisis del desempeño del sistema.
Salidas	Política y objetivos de calidad; mapa y caracterización de procesos; lineamientos del SGC; insumos para la mejora continua.
Recursos	Equipo directivo; talento humano institucional; recursos tecnológicos; información documentada.
Interacción con otros procesos	Procesos estratégicos, misionales y de apoyo; auditoría interna; seguimiento a indicadores.
Indicadores propuestos	Cumplimiento de los objetivos de calidad; nivel de avance en el diseño del SGC; satisfacción de las partes interesadas.

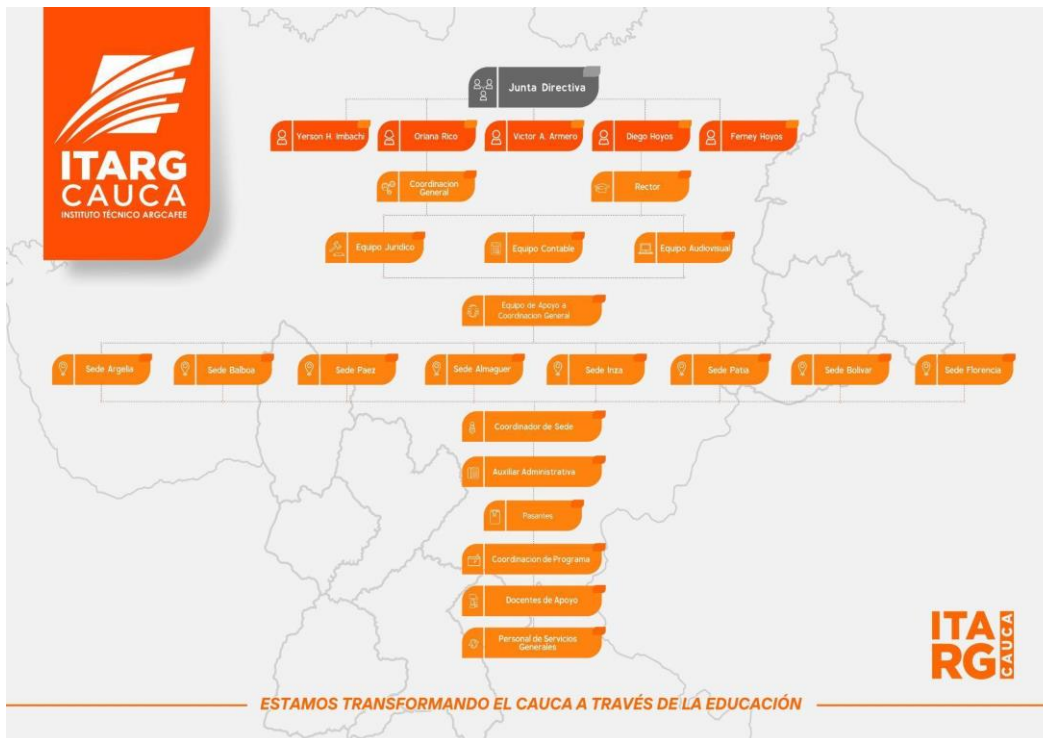
Tabla 21*Caracterización del Proceso Gestión Administrativa*

Nombre del proceso	Gestión Administrativa
Tipo de proceso	Apoyo
Objetivo del proceso	Apoyar el desarrollo de los procesos académicos y estratégicos del Instituto Técnico ARGCAFEE mediante la gestión eficiente de los recursos administrativos, financieros y logísticos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.
Alcance	Inicia con la planificación y asignación de recursos administrativos y financieros y finaliza con el seguimiento y control de su uso para el apoyo a los procesos institucionales.
Responsable del proceso	Coordinación Administrativa

Entradas	Lineamientos institucionales; requerimientos de las áreas académicas; presupuesto institucional; normatividad aplicable; solicitudes internas.
Actividades principales	Gestión financiera y presupuestal; administración de recursos físicos y tecnológicos; apoyo logístico a las actividades académicas; gestión documental básica; atención a requerimientos internos.
Salidas	Recursos asignados; servicios administrativos prestados; registros administrativos; información para la toma de decisiones.
Recursos	Personal administrativo; recursos financieros; infraestructura física; recursos tecnológicos y logísticos.
Interacción con otros procesos	Gestión académica; gestión de la calidad; talento humano; dirección y planeación institucional.
Indicadores propuestos	Oportunidad en la atención de solicitudes administrativas; nivel de satisfacción de las áreas internas; cumplimiento del presupuesto asignado.

Estructura organizacional y responsabilidades del SGC

La estructura organizacional del Sistema de Gestión de la Calidad propuesto para el Instituto Técnico ARGCAFEE se fundamenta en la estructura jerárquica y funcional actualmente definida por la institución, la cual se encuentra representada en su organigrama institucional.

Figura 51*Organigrama de la institución*

Nota. Adaptado del Proyecto Educativo Institucional (PEI) del Instituto Técnico Argcafee.

A partir de esta estructura, se propone la definición de responsabilidades asociadas al Sistema de Gestión de la Calidad, orientadas a fortalecer el liderazgo, la coordinación de los procesos y la toma de decisiones basada en la mejora continua. En este sentido, la Dirección General asume el liderazgo del sistema, mientras que se propone la designación de un Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, encargado de coordinar el diseño, seguimiento y mejora del sistema.

Asimismo, los responsables de procesos estratégicos, misionales y de apoyo desempeñan un rol fundamental en la aplicación de los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando la articulación entre las funciones académicas y

administrativas. Esta estructura organizacional favorece la claridad en las responsabilidades y la participación del personal, en coherencia con los principios de liderazgo y enfoque basado en procesos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad

El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Técnico ARGCAFEE contempla una estructura documental jerárquica que permita organizar, controlar y asegurar la disponibilidad de la información necesaria para la gestión de los procesos institucionales, de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Como antecedente, la institución cuenta con documentos institucionales tales como el Portafolio de Servicios, en el cual se describen la misión, visión, política de calidad, oferta académica, servicios institucionales y presencia territorial. Estos documentos constituyen insumos relevantes para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad; no obstante, no corresponden a un sistema documentado bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

A partir de estos insumos, se propone una estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad conformada por los siguientes niveles:

- Política y objetivos de calidad.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimientos documentados de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Instructivos y formatos operativos.
- Registros asociados al seguimiento, evaluación y mejora de los procesos.

Esta estructura documental permitirá estandarizar los procesos institucionales, facilitar la gestión de la información y servir como base para el seguimiento y la mejora continua, en coherencia con el enfoque basado en procesos y los requisitos de información documentada establecidos por la norma ISO 9001:2015.

Mecanismos de seguimiento, medición y mejora

Como parte del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, se propone la definición de indicadores de seguimiento orientados a evaluar el desempeño de los procesos académicos y administrativos del Instituto Técnico ARGCAFEE. Estos indicadores se plantean a nivel general, sin establecer metas ni resultados, y constituyen una referencia para la posterior implementación del sistema.

Tabla 22

Indicadores propuestos del Sistema de Gestión de la Calidad

Tipo de proceso	Indicador propuesto	Propósito
Estratégico	Cumplimiento de los objetivos de calidad	Evaluar el grado de alineación del SGC con la planificación institucional
Estratégico	Nivel de satisfacción de las partes interesadas	Medir la percepción general del servicio
Misional	Cumplimiento del plan académico	Evaluar la ejecución de los programas de formación
Misional	Tasa de permanencia estudiantil	Identificar oportunidades de mejora en el proceso formativo
Apoyo	Oportunidad en la gestión administrativa	Medir la eficiencia en los procesos de apoyo
Evaluación y control	Cumplimiento del plan de seguimiento	Verificar la aplicación de los mecanismos de control

La selección de estos indicadores responde a una visión de calidad que trasciende el control administrativo. Por ejemplo, al medir la Tasa de permanencia estudiantil o el Nivel

de satisfacción, el sistema no solo busca un dato estadístico, sino comprender los factores humanos y sociales que influyen en la vida académica de ARGCAFEE. Asimismo, el indicador de Oportunidad en la gestión administrativa se plantea como un reconocimiento a la labor del personal de apoyo, buscando optimizar sus tiempos y recursos para que su trabajo impacte positivamente en el bienestar institucional.

Finalmente, se espera que este conjunto de indicadores funcione como medida de control dinámico. A través de su monitoreo, la institución no solo podrá verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, sino que contará con información real para tomar decisiones basadas en la evidencia, fomentando un ambiente de transparencia y compromiso donde cada miembro del equipo pueda visualizar cómo su desempeño contribuye a la excelencia educativa y al desarrollo regional.

Estrategias para el fortalecimiento del compromiso de las personas

El principio de compromiso de las personas, establecido en la norma ISO 9001:2015, constituye un elemento fundamental para el éxito del Sistema de Gestión de la Calidad, dado que reconoce que el talento humano es un factor clave en la implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos institucionales.

En este sentido, la propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para el Instituto Técnico ARGCAFEE contempla el desarrollo de estrategias orientadas a fortalecer la participación activa, la apropiación y el sentido de pertenencia del personal frente al sistema. Entre estas estrategias se destacan los procesos de sensibilización y capacitación en gestión de la calidad, dirigidos a administrativos, docentes y directivos, con el propósito

de generar comprensión sobre la importancia del enfoque basado en procesos y la mejora continua.

Asimismo, se promueve la participación del personal en la construcción y validación de los procedimientos, lo cual permite incorporar el conocimiento práctico de los actores institucionales y favorecer la apropiación del sistema. De igual forma, se plantean mecanismos de comunicación interna que faciliten la socialización de los avances, resultados y acciones de mejora, fortaleciendo la transparencia y el trabajo colaborativo.

Es importante señalar que, dado que la presente investigación se orienta al diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, la implementación de estas estrategias se proyecta como una fase posterior, en la cual se realizará el ajuste y afinación del sistema conforme a las dinámicas institucionales y al nivel de apropiación del personal.

Conclusiones

La presente investigación permitió visibilizar aspectos relevantes del Instituto Técnico ARGCAFEE, destacando la forma en que llevan a cabo sus procesos académicos y administrativos desde el compromiso, la experiencia y el trabajo colaborativo de las personas que integran la institución. Si bien no se cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad formalmente estructurado bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, en la práctica cotidiana se pueden identificar los esfuerzos constantes por ofrecer un servicio educativo de calidad. Estos esfuerzos están sustentados bajo un marco administrativo sólido basados en el sentido de pertenencia, la pasión por servicio y el conocimiento profundo que el personal tiene de la realidad institucional, lo que hace que la organización se cimiente sobre el capital humano en vez de operar bajo un criterio meramente técnico.

Al realizar el análisis de la percepción de la comunidad educativa, encontramos un alto nivel de satisfacción general; sin embargo, este estudio nos permitió identificar, primero la necesidad de organizar, estandarizar y documentar los procesos actuales para que la calidad deje de ser un esfuerzo aislado y se convierta en una cultura institucional. Segundo, se observó que es importante fortalecer los mecanismos de comunicación de cara al seguimiento y evaluación en aras de crear una cultura de mejoramiento continuo. Asimismo, desde la práctica docente, se determinó áreas que requieren atención inmediata, como el fortalecimiento del componente práctico de los programas y una gestión de recursos más ágil que responda a las necesidades reales del aula.

La combinación de los datos con la realidad vivida nos dio la oportunidad de conectar con el sentir de cada uno de los actores institucionales, el enfoque metodológico

mixto empleado fue clave para lograr una comprensión integral, pues permitió integrar datos cuantitativos con la riqueza de la información cualitativa. Al analizar las vivencias y puntos de vista de los egresados concluimos que ellos sienten que la institución los formo de manera integral, destacando el desarrollo de competencias técnicas, éticas y socioemocionales. Esto constituye una fortaleza institucional significativa que el sistema de gestión debe proteger y potenciar hacia el futuro.

La investigación dejó claro el papel determinante del equipo humano como motor de cambio. Concluimos que el Instituto cuenta con un personal administrativo y docente con un alto potencial y una disposición notable hacia la mejora continua. Se espera que el equipo de trabajo de la institución desarrolle e implemente esta propuesta con éxito, pues la investigación demuestra que poseen la preparación técnica y el compromiso humano necesario para apropiarse de los procesos. Fortalecer este talento es la estrategia principal; ninguna estructura administrativa será sostenible si no nace del reconocimiento de las capacidades de quienes ejecutan la labor diaria.

En este contexto, se concluye que el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 no es una imposición externa, sino una respuesta coherente a las necesidades identificadas en el diagnóstico institucional. Se configura como una herramienta estratégica para fortalecer la gestión del Instituto Técnico ARGCAFEE, orientando sus procesos hacia un enfoque participativo. El diseño propuesto busca que la norma se adapte a la dinámica institucional, facilitando la participación del personal y asegurando que la excelencia sea una constante que beneficie tanto a la administración como a la formación pedagógica.

Finalmente, la articulación con el sector productivo y el seguimiento a egresados se presentan como los ejes para proyectar la calidad del instituto hacia el exterior.

Recomendamos que el sistema de gestión mantenga canales de comunicación abiertos y dinámicos que permitan a ARGCAFEE seguir evolucionando en sintonía con las demandas regionales. La implementación de este modelo no solo organizará lo administrativo, sino que reforzará la identidad institucional, garantizando que el impacto educativo sea real, medible y, sobre todo, humano, consolidando así el liderazgo de la institución en su entorno.

Recomendaciones

A partir de los hallazgos y conclusiones derivados del presente estudio, se recomienda a la alta dirección del Instituto Técnico ARGCAFEE liderar una implementación progresiva del Sistema de Gestión de la Calidad diseñado. Este proceso no debe limitarse a la adopción formal de una estructura administrativa, sino que debe priorizar la sensibilización y socialización del enfoque basado en procesos entre todos los integrantes de la organización. Es fundamental que el despliegue inicie con una definición clara de roles y responsabilidades, permitiendo que cada colaborador comprenda su aporte estratégico al sistema, lo que facilitará la transición desde una gestión basada en la voluntad individual hacia una cultura organizacional estandarizada y eficiente.

En segunda instancia, se sugiere fortalecer la gestión documental institucional mediante la creación de un sistema de control y actualización de la información documentada, en estricta coherencia con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. No obstante, se recomienda que este ejercicio se realice bajo un criterio de utilidad práctica, evitando la sobrecarga burocrática y priorizando documentos que realmente aporten valor a la operación diaria. La estandarización de procesos debe servir como una herramienta de apoyo que brinde seguridad jurídica y operativa al personal, asegurando que el conocimiento técnico de la institución permanezca y se transfiera de manera ordenada entre los relevos administrativos.

Asimismo, resulta imperativo promover programas permanentes de capacitación integral dirigidos al personal administrativo y docente. Estas acciones deben estar orientadas no solo al fortalecimiento de la cultura de calidad y la mejora continua, sino

también a la innovación pedagógica mediante el uso de metodologías activas y tecnologías educativas. Al invertir en el capital humano, el instituto garantiza que la calidad no sea percibida como un concepto abstracto, sino como una vivencia cotidiana que se refleja en la excelencia del servicio educativo y en la capacidad de respuesta frente a las demandas de formación técnica de los estudiantes.

De manera complementaria, se recomienda establecer un sistema de indicadores de desempeño que permita evaluar la eficacia de los procesos académicos y administrativos de forma objetiva. Estos indicadores deben diseñarse con una visión humanizada, donde el propósito principal sea identificar oportunidades de mejora y no el ejercicio de un control punitivo. Es pertinente que estas métricas incluyan la evaluación constante del nivel de satisfacción de los estudiantes y demás partes interesadas, permitiendo que la voz de la comunidad educativa sea el eje central sobre el cual se tomen las decisiones estratégicas y se reorienten los recursos institucionales.

Por otra parte, se sugiere el fortalecimiento de los canales de comunicación interna y externa, garantizando que la información institucional fluya de manera oportuna y transparente. Una comunicación asertiva es la base para asegurar la participación activa de los actores involucrados y para fomentar un sentido de pertenencia que consolide la identidad de ARGCAFEE. Al mejorar los flujos comunicativos, se reduce la incertidumbre y se potencia el trabajo colaborativo, elementos que la presente investigación identificó como fortalezas latentes que deben ser formalizadas para potenciar el impacto de la gestión de calidad en todos los niveles.

Finalmente, para futuras líneas de investigación, se recomienda desarrollar estudios orientados a la evaluación del impacto de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad aquí propuesto, analizando su evolución en el tiempo. Asimismo, es necesario

profundizar en el seguimiento a egresados y fortalecer la articulación con el sector productivo regional, especialmente con la industria cafetera. Este vínculo permitirá al Instituto Técnico ARGCAFEE ajustar su oferta educativa a las necesidades cambiantes del entorno, garantizando que la calidad educativa trascienda el aula y se convierta en un motor de desarrollo socioeconómico y profesional para sus graduados.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, D. F., & Alarcón, A. C. (2022). *La nueva concepción: Fundamentos, conceptos y aplicaciones de la gestión por procesos*. Ediciones de la U.
- Alcántara, A. (2007). Dimensiones de la calidad en educación superior . *Reencuentro*, 50, 21-27. <https://www.redalyc.org/pdf/340/34005004.pdf>.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
[https://josephmahoney.web.illinois.edu/BA545_Fall%202022/Barney%20\(1991\).pdf](https://josephmahoney.web.illinois.edu/BA545_Fall%202022/Barney%20(1991).pdf).
- Calvo, A., Leal, A., & Roldán, J. (2005). Relationships between the EFQM model criteria: A study in Spanish universities. *Total Quality Management*, 16(6), 741–770.
10.1080/14783360500077708.
- Cañar, M., & Torres, M. (2024). Integración de tecnologías emergentes en la auditoría de gestión: enfoques innovadores en el sector constructor. *PACHA*, 5(15).
<http://doi.org/10.46652/pacha.v5i16.288>.
- Cotter, T. S., Galli, B. J., & Kush, P. (2016). *Engineering management handbook* (2nd ed.). American Society for Engineering Management. .
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Crosby, P. B. (1996). *Quality is still free: Making quality certain in uncertain times*. McGraw-Hill.
- Cruz, J. G. (2018). ISO 9000:2015. Valor estratégico y retos para su implementación. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10(1), 76–94. <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1305> .

- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Domínguez, A., Sánchez, J. A., Sánchez, M. C., Ramírez, M. A., González, F., Sánchez, J. J., & Sánchez, M. R. (2021). La planeación educativa como herramienta fundamental para una educación de calidad. *Revista Educación y Desarrollo Social*, *15*(2), 163–176.
<https://www.redalyc.org/journal/279/27963600007/27963600007.pdf>.
- Escobar, M., & Mosquera, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, *29*(50), 207-216.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>.
- Feigenbaum, A. V. (1956). *Total quality control*. McGraw-Hill.
- Fontalvo, T., & De La Hoz, E. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una institución universitaria. *Formación Universitaria*, *11*(1), 35–46. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035> .
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, *6*(1), 89–94. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>.
- Harvey, L. (2018). *Quality culture, quality assurance and impact*. European University Association.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, *18*(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The key to Japan's competitive success*. McGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2015). *NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos* . ICONTEC.
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa*. Edición Revolucionaria.

- Jiménez, A. C., Padilla, L. A., & Villamizar, T. M. (2023). Gestión basada en procesos para la mejora continua en educación y sostenibilidad. En *Impacto y avances en investigación formativa* (págs. 7–49). Universidad Adventista de Colombia.
- Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design*. Free Press.
- Khasanah, U., Riyanto, Y., & Setyowati, S. (2022). Total Quality Management (TQM) in education. *European Journal of Educational Research*, *11*(1), 141–152.
<https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.1.141> .
- Laverde, G. M. (2022). La educación en América Latina y el Caribe. *Revista Dialogus*, (7), 97–107. <https://doi.org/10.37594/dialogus.v1i7.347> .
- Lay-De-León, R. N., Acevedo-Urquiaga, A. J., & Acevedo-Suárez, J. A. (2022). Guía para la aplicación de una estrategia de mejora continua. *Ingeniería Industrial*, *43*(3), 30–48. https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362022000300030.
- León, A. M., Rivera, D. N., & Nariño, A. H. (2009). Relevancia de la gestión por procesos. *Eídos*, (2), 65–72. <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62>.
- Mallar, J. (2010). Gestión por procesos. *Revista Científica FAREM-Estelí*, *4*(10), 31–38.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>.
- Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total . *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, *14*(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903979> .
- Medina, O. (2024). Docentes y calidad de la educación en Colombia. *Revista Educación, Política y Sociedad*, *9*(2), 296–320. <https://doi.org/10.15366/rep2024.9.2.01> .
- Minnesota Department of Health. (s.f.). *Quality planning*.
<https://www.health.state.mn.us/communities/practice/resources/phqitoolbox/qualityplanning.html>

- Montesinos, S., Vázquez, C., Maya, I., & Gracida, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286036>.
- Murillo, G., García, M., & González, C. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (58). <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>.
- O'Reilly, C. A., Caldwell, D. F., Chatman, J. A., & Doerr, B. (2014). Organizational culture and firm performance. *Group & Organization Management*, 39(6), 595–625. <https://doi.org/10.1177/1059601114550713>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2005). *Guía para la evaluación de la calidad educativa*. UNESCO.
- Páez, D. L., Camargo, D. R., & Muriel, Y. J. (2020). Calidad de las instituciones de educación superior. *Signos*, 13(1). <https://doi.org/10.15332/24631140.6350>.
- Páez, F. J., Peñata, A. E., & Argel, L. M. (2024). Globalización y calidad educativa en Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 5119–5130. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11713.
- Porter, M. E. (1996). What is strategy? *Harvard Business Review*, 74(6), 61–78. <https://hbr.org/1996/11/what-is-strategy>.
- Quesada-Ibargüen, V. M., & Blanco-Hernández, I. (2008). Análisis crítico al sistema de indicadores. *Panorama Económico*, 16(16), 191–207. <https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/385>.

- Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter Disciplina*, 10(26).
<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975> .
- Rodríguez-Moreira, C., & Zaldumbide Peralvo, D. (2024). Análisis de la calidad de productos. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 144–153.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9398912.pdf>.
- Romero, A. J., Flores, D. A., Flores, E. V., & Luzuriaga, M. A. (2020). Gestión de la calidad en instituciones de educación superior. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2102>.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership (4th ed.)*. Jossey-Bass.
- Solórzano-Murillo, E. R., & Pinargote-Macías, E. I. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad. *Yachasun*, 4(7), 73–83.
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/66>.
- Ulrich, D., & Dulebohn, J. H. (2015). What's next for HR? . *Human Resource Management*, 54(2), 213–239.
- Vásquez-Rizo, F., Rodríguez-Muñoz, J., Gómez-Hernández, J., & Gabalán-Coello, J. (2023). Espacios educativos universitarios: una mirada desde los estudiantes. *Cultura, Educación y Sociedad*, 14(1), 9–28.
<http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.14.1.2023>.
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance. *Academy of Management Review*, 11(4), 801–814.
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1453493>.
- Villamil, L. E. (2018). Calidad educativa en Colombia. *Revista Atlante*.
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/09/calidad-educativa-colombia.html> .

Weckenmann, A., Akkasoglu, G., & Werner, T. (2015). Quality management—History and trends. *The TQM Journal*, 27(3), 281–293. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2013-0125>.

Zollo, M., & Winter, S. G. (2002). Deliberate learning and dynamic capabilities. *Organization Science*, 13(3), 339–351. <https://doi.org/10.1287/orsc.13.3.339.2780>.