UNIDA
Universidad de la Integración de las Américas
PARAGUAY

DOUTORADO EM CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO

FERRAMENTAS DA GESTÃO UTILIZADAS COMO ESTRATÉGICA PARA SUSTENTABILIDADE DO COLÉGIO PADRE JOSÉ NILSON FORTALEZA - CEARÁ

MIGUEL FIALHO NETO

Assunção - Paraguai

2015

RESUMEN

La calidad en el desarrollo de los procesos se evidencia en las grandes organizaciones, como esencial en la sostenibilidad organizacional, pues afectan profundamente a las transformaciones que ocurren en las empresas que procuran adecuarse al mercado moderno. Los cambios han hecho que las organizaciones analizaran y desarrollaran medidas determinantes en la búsqueda de una ventaja competitiva sostenible en su actividad comercial, destacando la calidad en la atención y los servicios como elementos primarios para la satisfacción de su clientela. Esta necesidad es cada vez más evidente en las escuelas porque, así como en otras organizaciones, es una institución que trabaja con la enseñanza y el aprendizaje. En este nuevo contexto, la dinámica sectorial es sostenida por la constante movilización de los recursos disponibles en la organización, procurando lograr la ejecución de competencias diferenciadoras. Como fundamento teórico, se adoptaron los trabajos de Freire (1985), Tanner (Dpto. de filosofía) (2004), Drucker (1984), Vigotsky (1984), así como documentos internos, como etnográfico CPJN y del Observatorio. Así, el objetivo general fue evaluar los beneficios que el sistema de gestión de la calidad proporciona la Universidad sacerdote José Nilson, de Fortaleza, Ceará, en sus acciones cotidianas con respecto a su sostenibilidad. Situado en el barrio de Mucuripe, Fortaleza-Ceará, la escuela es católica e imparte una educación cristiana. Su trabajo es en los niveles de educación preescolar al Pré-probatorio de la educación básica, siguiendo la legislación vigente, con base en los principios éticos y morales, civiles y religiosos, que profesan la doctrina católica. El tipo de estudio fue descriptivo y estudio de caso con enfoque cualitativo y cuantitativo. El universo estuvo conformado por 196 funcionarios, del cual, el 25% (49 personas) formaron parte de la población entre gerentes de cada sector: el director de la escuela, supervisores, coordinadores, secretaria, directivos de los sectores, bibliotecaria y algunos empleados administrativos. La muestra fue intencionalmente seleccionada correspondiendo al 60% de la población (30 personas): los gerentes, supervisores, coordinadores y una representación del personal administrativo de cada sector. Los resultados mostraron que el conocimiento que desarrollaron los participantes en relación con el SGC alcanzó el 76.7%, el resto no upo ni creyó en la necesidad en del mismo en una institución educativa. Con esto se llega a la conclusión de que el SGC trajo grandes posibilidades a la Universidad, pero el mismo se está adaptando todavía a sus procesos; asimismo, los funcionarios están aprendiendo a usar los documentos elaborados, y los procesos y monitoreo de las acciones que contiene la sección de indicadores.

Palabras clave: Administración. Gestión. Calidad. Sostenibilidad. Crecimiento Escolar.