



**APORTE DESDE EL TRABAJO SOCIAL A LA IMPLEMENTACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) EN LA FUNDACIÓN LAICAL
MIANI
PRÁCTICA EMPRESARIAL**

**DIANA MARCELA QUEZADA CELIS
PAOLA ANDREA OVIEDO ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2016**

**APORTE DESDE EL TRABAJO SOCIAL A LA IMPLEMENTACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) EN LA FUNDACIÓN LAICAL
MIANI**

**DIANA MARCELA QUEZADA CELIS
PAOLA ANDREA OVIEDO ALVAREZ**

Trabajo de grado para optar al título de trabajadora social

**Directora
ADRIANA VEGA MARTINEZ
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2016**

DEDICATORIA

A mi familia, quienes me brindaron su apoyo para lograr mis triunfos, que ahora quiero compartir con ustedes.

A mi novio Cristián Andrés, por su apoyo incondicional y por ser mi polo a tierra, además de darme fuerza en los momentos de angustia y ayudarme a levantar, cuando ya no tenía fuerzas. No caben las palabras para expresar mi agradecimiento... Mil gracias Amor...

A mi profesora y supervisora de prácticas Adriana Vega Martínez, quien me oriento en todo momento, gracias por el ánimo y las enseñanzas que deja en mí, no solo en el aula de clase, sino fuera de ella, gracias por ser esa persona que me ayudo a poner todas mis ideas en tierra y a enfocarme realmente en lo que es la profesión de Trabajo Social.

A los docentes de la escuela de Trabajo Social, porque en cada una de las clases me dieron bases para llegar a consolidar esta profesión.

A la pastora Francis Sierra de la Iglesia Cristiana Cuadrangular Vida Vencedora y a sus hijos, por el apoyo desde el inicio de la carrera hasta su culminación.

A todos mis amigos, compañeros y colegas, que no puedo mencionar en este momento, pero que han estado en todos esos momentos inesperados y especiales, alegrando mi vida... Gracias a ustedes por que aportaron a mi crecimiento profesional y personal.

A Dios por ser quien me guía por el camino que debo seguir para llegar a la meta: ser Trabajadora Social; así como ser quien está en cada momento de mi vida y que me ayuda a crecer, no solo profesional, sino personalmente, además de permitirme conocer tantas personas que han influido en mi vida de manera positiva o negativa, pero que me han hecho crecer.

Paola Andrea Oviedo Álvarez

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Industrial de Santander por abrirnos las puertas del conocimiento y pensamiento crítico y creativo.

A la escuela de Trabajo Social por guiarnos en el camino de la investigación de la realidad social y su complejidad.

A los docentes de la escuela de Trabajo Social, que aportaron su conocimiento al transcurso de la profesión.

A nuestra profesora Adriana Vega Martínez por su apoyo continuo desde el inicio de este proceso de formación y por su esfuerzo para orientarnos de una manera consecuente tanto en la parte académica, como humana.

A la Fundación Laical Miani FULMIANI, por permitirnos realizar un trabajo como el desarrollado dentro de la institución, y permitirnos crecer como profesionales y compartir de una manera exitosa con todo el equipo humano de la fundación.

A nuestros familiares, amigos y colegas que aportaron de manera significativa con su apoyo y conocimiento durante toda la carrera profesional.

Tabla de contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. MARCO REFERENCIAL	16
1.1 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES	17
1.2 LA TEORÍA DE SISTEMAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
1.3 EL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES	25
2. EL TERCER SECTOR COMO CONTEXTO DE LA FUNDACION LAICAL MIANI	27
3. CARACTERIZACIÓN DE FULMIANI	30
3.1 GENERALIDADES	30
3.2 EL TALENTO HUMANO DE LA FUNDACIÓN	32
4. CARACTERIZACIÓN DE FULMIANI	39
4.1 EL TALENTO HUMANO DE LA FUNDACIÓN	39
4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO	40
4.3 OBJETO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL	41
4.4 OBJETIVOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL.....	42
4.4.1 Objetivo general.	42
4.4.2 Objetivos específicos.....	42

4.5 PROCESO METODOLÓGICO	42
4.5.1 Análisis situacional..	43
4.5.2 Formulación de planes operativos.....	43
4.5.3 Ejecución de las acciones previstas en los planes operativos...	43
4.5.4 Evaluación del proceso...	43
4.6 PROCESO METODOLÓGICO	44
5. RESULTADOS	48
5.1 ANÁLISIS SITUACIONAL.....	48
5.1.1 Priorización de estrategias...	54
5.2 FORMULACIÓN DE PLANES OPERATIVOS	56
5.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO	60
6. CONCLUSIONES	65
7. RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Programas que realiza la institución.	31
Tabla 2. Relación de Empleados por Nivel de Formación	35
Tabla 3. Talento humano de FULMIANI.....	36
Tabla 4. Relación de Empleados por Género	37
Tabla 5. Plan del proceso de intervención profesional.....	44
Tabla 6. Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA).48	
Tabla 7. Priorización de Estrategias	54
Tabla 8. Plataforma estratégica de FULMIANI.....	57

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Principios de Gestión de Calidad _____	19
Figura 2. Organigrama de Fulmiani _____	34
Figura 3. Mapa de procesos _____	58

RESUMEN

TÍTULO: APORTE DESDE EL TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) EN LA FUNDACIÓN LAICAL MIANI*

AUTOR: DIANA MARCELA QUEZADA CELIS, PAOLA ANDREA OVIEDO ALVAREZ**.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad, Enfoque Sistémico, Organizaciones, ISO 9001:2015.

Los Sistemas de Gestión de Calidad nacen para responder y atender las necesidades de estandarización de los procesos internos de las organizaciones llevando a cabo una serie de actividades y procedimientos encaminados a mejorar los procedimientos o especificaciones de los servicios que ofrecen, así como al cumplimiento de los requisitos y expectativas de sus clientes y demás partes interesadas.

Atendiendo esta necesidad y por solicitud de la Fundación Laical Miani, desde la práctica empresarial de Trabajo Social, se decide participar en este proceso tendiente a mejorar la gestión de la Fundación y la calidad de los servicios ofrecidos a la sociedad. Los estándares que se siguieron son los descritos en la Norma ISO 9001: 2015 y se dedicó especial atención a los procesos misionales por ser éstos objeto de intervención de Trabajo Social.

Los resultados alcanzados ponen de manifiesto la importancia de una buena gestión del conocimiento que, como fuente de poder, es un elemento clave para producir cambios en la prestación de servicios diseñados para la satisfacción de necesidades de diferentes grupos de interés.

Con lo anterior se evidenciarán las recomendaciones y conclusiones por parte de las estudiantes, mismas que para la fundación servirán como un insumo institucional, para mejorar sus procesos.

* Trabajo de Grado

**Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Adriana Vega Martínez.

ABSTRACT

TITLE: CONTRIBUTION FROM THE SOCIAL WORK IN THE SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT (QMS) IN THE LAY FOUNDATION MIANI *

AUTHOR: DIANA MARCELA QUEZADA CELIS, PAOLA ANDREA OVIEDO ALVAREZ *.

KEY WORDS: Quality management system, focus on systemic, organizations, ISO 9001:2015

Quality management systems are born to respond and meet the needs of standardization of the internal processes of the organizations carrying out a series of activities and procedures aimed at improving the procedures or specifications of the services offered, as well as the fulfilment of the requirements and expectations of customers and other interested parties.

Addressing this need and at the request of the Foundation lay Miani, from the business practice of Social work, decide to participate in this process to improve the management of the Foundation and the quality of the services offered to the society. The standards followed are those described in the standard ISO 9001: 2015 and devoted special attention to the processes of the Mission for these being subject to Social work intervention.

Them results achieved put of manifest the importance of a good management of the knowledge that as source of power, is an element key for produce changes in the provision of services designed for the satisfaction of needs of different groups of interest.

* Work of grade.

** Faculty of Sciences human. School of Social work. Adriana Vega Martínez.

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tendencias para el funcionamiento de las organizaciones modernas marcan exigencias que las orientan a replantear sus procesos internos para responder en forma efectiva a las necesidades de los diferentes grupos de interés con los cuales se relacionan. El replantearse, significa entre otros aspectos, la implementación de Sistemas de Gestión y en este marco el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), por cuanto su fin central se orienta al mejoramiento continuo de los procesos.

La Fundación Laical Miani, (Fulmiani) es Organización No Gubernamental (ONG) de carácter privado, ubicada en la comuna 5 de Bucaramanga- Santander, que beneficia población en situación de vulnerabilidad con programas sociales. Esta ONG, es el escenario que permitió al profesional en formación en Trabajo Social, aportar a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para el rediseño y mejoramiento de los programas sociales que lleva a cabo la organización a saber: niñez y juventud feliz, adultos responsables, personas mayores visibles y participación ciudadana.

Este proceso inicia con la revisión de las exigencias legales requeridas en un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). El fundamento teórico se centra en la Teoría General de Sistemas, la misma permite abordar el objeto de intervención de una forma sistemática y científica. Igualmente se configura como una orientación hacia una práctica para diferentes formas de trabajo interdisciplinarias.

Como objetivo central de la práctica empresarial se planteó caracterizar los procesos misionales de la Fundación Fulmiani en el marco de los estándares de la norma ISO 9001 que establece lineamientos claros para que las organizaciones, en este caso la Fundación, mejore los servicios y programas sociales que ofrece para la población en situación vulnerable.

Los resultados del trabajo que se desarrolló se describen en el contenido del presente informe y se destacan las acciones que se llevaron a cabo con el talento humano de la organización, por ser éste el pilar fundamental para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

1. MARCO REFERENCIAL

“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.” John Ruskin

En la actualidad, la competitividad de las organizaciones y de las personas se basa en el conocimiento que poseen para desarrollar una actividad específica. Pero este conocimiento no es suficiente si no se desarrolla de una manera eficaz y eficiente que permita la reducción de errores y la maximización de todo aquello que le genere valor.

Uno de los conceptos que en la actualidad posee mayor importancia en el desarrollo de actividades es la calidad. Calidad no es un concepto nuevo, la búsqueda de la calidad ha sido un proceso que se ha ido explorando a lo largo de los años, y que conlleva a la indagación constante de nuevas técnicas alrededor de nuevos conocimientos con el fin de encontrar siempre una mejora en la calidad de vida de las personas. Por los procesos de calidad se han logrado grandes cosas donde la perfección de la misma se hace notar por ejemplo, desde la aparición de la rueda hasta los instrumentos de alta tecnología con los que actualmente se cuenta.

1.1 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

La calidad en la actualidad ocupa un lugar importante en la agenda de las organizaciones cualquiera sea su tipo y en sí misma constituye una fuente de ventaja competitiva por su impacto en la satisfacción de las necesidades de diferentes grupos de interés con los que éstas se relacionan. No obstante, el concepto de calidad ha ido evolucionando en la medida que los enfoques administrativos han cambiado. Hoy, el centro son los clientes quienes exigen respuestas oportunas y confiables a sus necesidades, situación que sólo es posible en la medida que se implementen Sistemas de Gestión de Calidad documentados y efectivos.

Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares

de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios¹.

La Norma ISO 9000 define el sistema de gestión de la calidad como “conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de los procedimientos, de los procesos y de los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad”². Este conjunto marca métodos de trabajo tendiente a asegurar que los servicios prestados cumplen con unas especificaciones previamente establecidas en función de las necesidades del cliente.

En este marco, el talento humano desempeña un papel importante por lo que se precisa generar escenarios para que participe activamente en las decisiones de mejoramiento, hecho que sólo es posible si existe un clima de confianza donde se expongan las ideas tendientes a mejorar los procesos para la producción de bienes y servicios. En este aspecto, la mejora y aprendizaje continuo se constituyen en el eje central del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Un SGC tiene como pilares la satisfacción de los requisitos de las normas internacionales como la ISO 9001:2015 con sus nuevas versiones; documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa; entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de sus clientes y mejorar la administración global de la empresa³.

Bajo este esquema se evidencia que el Sistema de Gestión de Calidad está enfocado hacia los procesos que traen como principal ventaja el control continuo de todas las actividades de la organización. Este enfoque “destaca la importancia de la comprensión y cumplimiento de los requisitos, así como la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos con base a mediciones objetivas⁴.

La norma ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La norma ISO 9001:2015 emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos, este ciclo permite a una organización asegurarse de que los procesos

¹ Sistemas de Gestión de Calidad, Universidad Cooperativa de Colombia, 2016

² Norma NTC ISO 9000:2000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Diciembre 15 de 2000. pág. 2.

³ INCONTEC. ISO 9001: 2015

⁴ Norma NTC ISSO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Actualización.

cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia⁵.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan⁶.

Es de destacar que la norma internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000 los cuales se muestran en la Figura 1.

⁵ INCONTEC. Op. Cit., pag.11

⁶ Ibid.; p.6

Figura 1. Principios de Gestión de Calidad



Fuente 1 PRADO, Salazar José Luis. Desarrollo y aplicación de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001:2008 en el gobierno autónomo descentralizado del canton Tisaleo. Recuperado en 2016- 09-23. Disponible en: [htgqconsultoretp://ms.com/images/principios-de-gestion.jpg](http://ms.com/images/principios-de-gestion.jpg)

Cada uno de los principios señalados establece un marco para la acción al momento de trabajar en la implementación de un SGC por lo que se precisa analizar el alcance de cada uno de los mismos a la luz de la norma ya citada.

1.2 LA TEORÍA DE SISTEMAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en cualquier organización implica asumir referentes propios de la Teoría General de Sistemas (TGS) por cuanto aborda tópicos que facilitan el entendimiento de la dinámica que

los procesos imprimen al interior de las organizaciones. Para entender el enfoque de sistemas es necesario recordar sus orígenes. La Teoría General de Sistemas fue concebida por Ludwig von Bertalanffy en la década de 1940 con el fin de proporcionar un marco teórico y práctico a las ciencias naturales y sociales. La teoría supuso un salto de nivel lógico en el pensamiento y la forma de mirar la realidad que influyó en la psicología y en la construcción de la nueva teoría sobre la comunicación humana⁷.

La TGS a través del análisis de las totalidades y las interacciones internas de éstas u las externas con su medio, es, ya, una poderosa herramienta que permite la explicación de los fenómenos que suceden en la realidad y también hace posible la predicción de la conducta futura de esa realidad⁸.

La organización, en la Teoría General de Sistemas, se define como “un sistema buscador de metas que tiene subsistemas interrelacionados buscadores de metas distintas, pero orientadas por la meta principal.⁹” Esto deja entrever algunas características presentes en los sistemas como la interdependencia entre las partes que lo conforman, la búsqueda de objetivos comunes, y la indivisibilidad entre otras. Bertalanffy en su definición más simple señala que al sistema como “un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas”¹⁰.

Por otro lado, Chiavenato establece que un sistema es:

un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, esto es interacción; que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo o propósito, operando sobre datos, energía, materia, tomados del medio ambiente que circunda el sistema, en una referencia de tiempo dada para proporcionar información, energía, materia, resultado de los procesos internos de operación del sistema¹¹.

La teoría de la organización y la práctica administrativa han experimentado cambios sustanciales, lo que ha llevado a que se hayan desarrollado numerosas

⁷ Teoría general de sistemas de Ludwig von Bertalanffy. Disponible en internet: <http://psicologosenmadrid.eu/teoria-general-de-sistemas-de-von-Bertalanffy>

⁸ GARCIA, Carmen; Diseños guía metodológica para la implementación del sistema de gestión de calidad; NTC ISO 9001: 2008; Bucaramanga 2014

⁹ El enfoque de análisis de sistemas y la administración por calidad. Luis Alfredo Valdés Hernández. UNAM. 1999

¹⁰ BERTALANFFY, Ludwig; Teoría General de los Sistemas: Fundamentos, Desarrollo, Aplicaciones; Ed. Fondo de Cultura Económica; Primera reimpresión; Bogotá; 1994; Pág. 32.

¹¹ CHIAVENATO, Idalberto; Administración de Recursos Humanos; Ed. Mc Graw Hill; México; 1981; Pág. 87.

investigaciones que han dado cabida a un enfoque diferente que facilita la unificación de muchos campos del conocimiento¹².

Es así como la teoría tradicional supone que la organización es un sistema cerrado, mientras que el enfoque moderno la considera un sistema abierto en interacción con su ambiente. Es decir que el sistema abierto interactúa constantemente con el ambiente en forma dual, o sea, lo influencia y es influenciado¹³.

Acorde con lo anterior las organizaciones poseen características de los sistemas abiertos a saber¹⁴.

1. Comportamiento probabilístico y no-determinístico de las organizaciones: la organización se ve afectada por el ambiente y dicho ambiente es potencialmente sin fronteras e incluye variables desconocidas e incontroladas. El comportamiento humano nunca es totalmente previsible, ya que las personas son complejas, respondiendo a diferentes variables. Por esto, la administración no puede esperar que consumidores, proveedores, agencias reguladoras y otros, tengan un comportamiento previsible.

2. Las organizaciones como partes de una sociedad mayor y constituida de partes menores: las organizaciones son vistas como sistemas dentro de sistemas. Dichos sistemas son complejos de elementos colocados en interacción, produciendo un todo que no puede ser comprendido tomando las partes independientemente. Igualmente, Kast y Rosenzweig, citando a Philip Selznick, consideran que la organización es un sistema dinámico, que cambia constantemente y se adapta a las presiones internas y externas, es decir se encuentra en un proceso continuo de evolución. Su estructura es la resultante de la influencia reciproca de los aspectos formales e informales de la organización. Esta estructura es en sí misma una totalidad, un organismo “adaptativo” que reacciona a las influencias del medio externo¹⁵”.

A partir de los años 70, Luhmann hace una crítica a los planteamientos iniciales de la teoría general de los sistemas sobre los sistemas totalmente abiertos o totalmente cerrados; plantea la existencia de sistemas semipermeables autorreferentes y autopoyéticos:

¹² GONZALES, Sheryl. Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. En: Escenarios. Enero-Junio, 2011, Vol. 9, No. 1., p. 69-89

¹³ *Ibíd.*; p.75

¹⁴ Consultado En: <http://uprotgs.blogspot.com.co/2008/02/el-sistema-abierto.html>

¹⁵ GONZALES, Sheryl. Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. En: Escenarios. Enero-Junio, 2011, Vol. 9, No. 1., p. 75

Estos hacen referencia a la capacidad que tienen los sistemas sociales semipermeables para ser autónomos, autorregulados y capaces de mantener su estabilidad en el proceso de desarrollo. Por lo anterior, puede plantearse que: un individuo es un sistema social relacional que posee una organización y una estructura propia, separada del exterior por sus fronteras y estructuralmente compuesta por subsistemas demarcados por límites con diferentes grados de permeabilidad y con diversas formas de jerarquización interna entre ellos¹⁶.

Es por eso que desde el análisis del enfoque de sistemas en las organizaciones, es necesaria la interacción de diferentes elementos que la conforman. Esto precisa que en un primer momento se definan y estandaricen los procesos por cuanto éstos permitirán el logro de la misión institucional que se ha planteado para su actuar.

1.3 LAS ORGANIZACIONES COMO SISTEMAS ORIENTADOS A LA CALIDAD

Las organizaciones enfrentan cada día exigencias de un entorno cambiante que las llevan a buscar alternativas para mejorar sus procesos de tal manera que puedan dar respuesta a las necesidades que plantean los grupos de interés con los que se relacionan.

En esto, los Sistemas de Gestión de Calidad juegan un papel importante por cuanto “tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron¹⁷”.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. En este contexto se precisa abordar el concepto de proceso el cual es entendido como:

Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. La aplicación de un

¹⁶ FULMIANI; PAI Internado-Externado; Enfoque Sistémico; 2016 pag;30

¹⁷ ICONTEC. Manual para las pequeñas empresas, pág. 10

sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como enfoque basado en procesos¹⁸.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando a través de sus normas presenta lineamientos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad. Los principios que define este organismo buscan que los SGC de las organizaciones satisfagan las necesidades de los clientes como único fin que posibilita la sostenibilidad y competitividad de las mismas.

Cumplir los fines de un SGC es viable cuando toda la organización se enfoca en el mejoramiento. Sullivan define este concepto “como un esfuerzo para aplicar mejoras en lo que se entrega a los clientes en cada área de las organizaciones”. Por otro lado, para la ISO, el término se emplea para indicar que la organización debería mejorar su sistema de gestión de calidad donde encuentre oportunidad, exista justificación, cultura de la calidad y se cuente con los recursos necesarios para dicha mejora. La norma es imperativa para que la búsqueda de la eficacia en los procesos sea una constante: “Mejorar la eficacia del sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección¹⁹”.

La gestión por procesos en las organizaciones fue un tema relevante para la práctica empresarial que se llevó a cabo en el Fundación FULMIANI, ya que para el profesional de Trabajo Social implementar la mejora continua de los mismos conllevó a dedicar especial atención al diseño de los programas sociales que se prestan y que están dirigidos a satisfacer necesidades de diferentes grupos poblacionales a quienes se dirige el accionar de la Fundación.

El quehacer de la práctica empresarial de Trabajo Social se alineó a los objetivos organizacionales de la Fundación en cuanto a la mejora de sus procesos mediante la puesta en marcha de estrategias y herramientas que facilitarían al chequeo permanente de la efectividad de cada uno de los programas que allí se prestan. De esta forma las profesionales en formación desde su especificidad realizaron diferentes aportes para el diseño e implementación del SGC en la Fundación de tal manera que se lograra la certificación del ente acreditador.

¹⁸ Op. Cit. ICONTEC. Manual para las pequeñas empresas, pág. 31

¹⁹ Consultado En: <http://iso9001calidad.com/el-ciclo-de-mejora-continua-del-sgc-287.html>

1.3 EL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES

A través del tiempo, el quehacer profesional de Trabajo Social en las organizaciones se ha ido adaptado a las exigencias que surgen de la dinámica de las mismas. Anteriormente, pasados su foco de intervención estaba centrado en las relaciones laborales y en la actualidad se vislumbran diferentes escenarios de actuación profesional. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales ha manifestado que el Trabajador Social en el ámbito de las organizaciones empresariales “trabaja con las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes²⁰”, es decir, con las relaciones interpersonales dentro de las instituciones y con el entorno que rodea a estas empresas.

El Trabajo Social inmerso en la implementación del Sistema Gestión de la Calidad de FULMIANI encontró un escenario con una variedad de posibilidades de acción profesional. La formación académica permite que al momento de la definición de todos los requisitos exigidos por la norma ISO y del diseño y validación de los procesos, éstos fueran analizados, junto a las problemáticas sociales que afectan el desarrollo de las personas que conforman la organización con el único fin de mejorar las condiciones de vida de la población beneficiaria.

De esta forma, en aspectos de planificación del SGC el aporte del Trabajo Social en la Fundación consistió, en diseñar el plan de acción acorde con los objetivos de calidad propuestos, para lo cual fue necesario definir el alcance de los programas a la luz de un proceso de análisis de la realidad y del impacto que la misma genera en los beneficiarios de cada uno de ellos.

De otro lado y teniendo presente que el Talento Humano es pilar fundamental para el desarrollo de las organizaciones, la práctica empresarial se orientó a los procesos de gestión humana por cuanto los mismos surgen “como una alternativa para contribuir con las personas, los grupos humanos en el desarrollo de sus potencialidades y en el fortalecimiento de sus habilidades, a través de procesos de conciencia que crean autonomía y desarrollan sentido de contribución, las personas se responsabilizan de su propia vida y asumen el trabajo como la mejor opción de realización y la posibilidad de participar en la construcción de un mundo mejor.²¹

El desafío del Trabajador Social en las organizaciones es poder participar activamente en la construcción y delimitación de estas nuevas realidades para ello;

²⁰Almudena Díaz requema. La intervención social en la empresa: trabajo social y RSE. Almudena Díaz requema. 2014

²¹ Arbeláez Agudelo, Biviana María- Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional, Facultad de Trabajo Social-página 83-84, 2008

Debemos recuperar en el Trabajo social una actitud crítica y activa que fomente la reflexión y la realización de propuestas en los aspectos relacionados con la definición de los modelos de bienestar y las respectivas políticas sociales que éstos llevan implícitas, así como sobre el papel que en las mismas ha de tener la iniciativa social a través del tercer sector²²

De esta forma se vislumbra que el Trabajador Social debe apoyar el desarrollo de la organización, como un agente de cambio integrador, contribuyendo al logro de los objetivos de las mismas.

Según lo anterior la intervención de Trabajo Social cobra vital importancia dentro de la organización en el proceso de gestión humana, ya que es necesario que las personas encuentren en su rol no solo la fuente de ingresos para satisfacer necesidades económicas, sino el espacio para satisfacer necesidades de autoestima y autorrealización, o sea, el lugar donde a través de la labor que llevan a cabo puedan crecer, madurar y desarrollar su potencialidades y habilidades.

Esta labor conlleva a que el profesional de Trabajo Social tenga una mirada más amplia de su rol donde los procesos de autogestión de alianzas con diferentes entes gubernamentales e institucionales contribuyan al mejoramiento de la prestación de los servicios, buscando aliados estratégicos que favorezcan la gestión de la Fundación Fulmiani.

Para concluir el Trabajo social aporta conocimientos en la intervención con los clientes, grupos y comunidades, formación, experiencia, trayectoria, organización profesional, sistematización, capacidad de decisión y supervisión, por lo tanto, se debe participar activamente en esta nueva realidad, con respecto al área organizacional.

²² AGUIAR, Francisco. Tercer Sector: Análisis, desafíos y competencias desde el Trabajo Social; p. 14

2. EL TERCER SECTOR COMO CONTEXTO DE LA FUNDACION LAICAL MIANI

Desde los años noventa se constata una creciente importancia del tercer sector no lucrativo a nivel social y económico, no solo en la provisión de servicios sociales, sino también en el diseño de las políticas sociales.

En Colombia, como lo cita la constitución política:

Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo²³.

Por lo anterior, y puesto de manifiesto la incapacidad del Estado en algunas circunstancias de dar cobertura a la totalidad de sus habitantes, surgen las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) bajo la figura de Fundaciones, Corporaciones, Cooperativas y Asociaciones. Para el sociólogo italiano P. Donati el tercer sector es una forma social emergente que nace de la exigencia de diversificar las respuestas a las necesidades específicas y debe ser explicado como producto de una mayor diferenciación societaria en condiciones de creciente complejidad social²⁴.

Por lo tanto una ONG, es una entidad de carácter privado, creada independientemente de los gobiernos locales, regionales y nacionales, así como también de los organismos internacionales, su financiamiento proviene de diversas fuentes como: personas particulares, estados, organismos internacionales, empresas, otras ONG.

Su objeto social cubre temas relacionados con ayuda humanitaria, salud pública, investigación, desarrollo económico, desarrollo humano, cultura, derechos humanos, transferencia tecnológica, ecología, entre otros.

²³ Constitución Política de Colombia .1991. Art. 2

²⁴ AGUIAR, Francisco. Tercer Sector: Análisis, desafíos y competencias desde el Trabajo Social

La denominación genérica de las ONG es la de organizaciones de la sociedad civil o tercer sector y hacen referencia a aquellos grupos de Constitución Política de Colombia .1991. Art. 2 38 hombres y mujeres que se asocian para cambiar la sociedad en que viven. Son personas que, sin importar su clase, credo, etnia, ideología, se han reunido para defender la democracia y los derechos humanos, para luchar por un mundo más equitativo, por un ambiente sano, o simplemente para mejorar la calidad de vida de sus vecindarios o comunidades²⁵ .

Teniendo en cuenta que la naturaleza de las ONG es prestar un servicio a la comunidad, y como tal este servicio es susceptible de ser medido en términos de la satisfacción que genera en sus usuarios, ha surgido la inquietud de implementar sistemas que garanticen la mejora continua de los procesos que intervienen en la prestación de estos servicios.

Según la Guía ONG con Calidad, esta norma de gestión de la calidad será verdaderamente de calidad si contribuye a que las ONG:

- Orienten toda su actividad a la satisfacción de sus clientes ofreciéndoles productos y servicios de calidad.
- Desarrollen el aprendizaje organizativo. Sean más eficientes, ellas mismas de sus propios procesos.
- Aumenten la seguridad, la salud laboral, y el respeto al medio ambiente.
- Consigan más legitimación social mediante la transparencia de su gestión.
- Mejoren y lo hagan permanentemente.

La guía, no solo debe servir para adoptar una técnica o un conjunto de técnicas de mejora. La guía debe servir: para conseguir que las ONG centren su actividad en torno a unos valores fundamentales; y segundo para poner en evidencia que aquellas que no los compartan no estarían cumpliendo los requisitos básicos de la norma de calidad²⁶.

Para cualquier organización o empresa implementar un Sistema de Gestión de la Calidad es un tema muy importante por los beneficios que trae consigo una certificación de sus procesos, aún más importante lo debe ser para las ONG, pues como se ha señalado éstas tienen en su objeto social servir a la comunidad y ayudar a promover la defensa de sus derechos, porque les ayuda a lograr mejorar la calidad de sus servicios, la calidad de la gestión, mejorar posición en el mercado, reducir costos, más demanda de los clientes y mejora en su satisfacción, apertura

²⁵ LONDOÑO TORO, Beatriz. Organizaciones No Gubernamentales y Derechos Humanos. Revista Credencial. Bogotá, 2002

²⁶ *Ibíd.*, p. 2.

de nuevas oportunidades de mercado y generación de valor al optimizar procesos y hacerlos más eficientes como es en el caso de FULMIANI.

Al garantizar la permanencia de la Fundación FULMIANI en el mercado, el mejoramiento de sus procesos, el aumento de su competitividad y el crecimiento de su imagen externa, estará en capacidad de ofrecer, por un lado, servicios que suplan en mayor medida las necesidades de atención de los usuarios, y por otro, asegurar su continuidad, lo cual permite una constante intervención a la población potencial (Niños, Niñas, Adolescentes, Adulto y Adulto mayor).

3. CARACTERIZACIÓN DE FULMIANI

3.1 GENERALIDADES

El Municipio de Bucaramanga se encuentra dividido en 17 comunas, cada una de las cuales incluye barrios, asentamientos, urbanizaciones y otros sectores con población flotante. La Fundación Laical Miani – FULMIANI-, se localiza en la comuna 5, que recibe el nombre de García Rovira. Está ubicada en el centro-oeste de Bucaramanga y, según la división política urbana de la Alcaldía de Bucaramanga, se compone de siete barrios, cinco asentamientos y tres urbanizaciones.

La Fundación Laical Miani – FULMIANI-, es una organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, de carácter privado que cumple fines de interés público y social, regida por sus propios estatutos, inspirados en el carisma de San Jerónimo Emiliani²⁷ y basados en la legislación nacional.

Contribuye permanente al desarrollo integral del niño, joven y adulto mayor, mujer cabeza de familia y población vulnerable, desplazada tanto de la zona urbana como rural, promoviendo cambios sociales a través del bienestar en salud, educación, infraestructura básica; defensa de la infancia y promoción de la mujer, acordes de las políticas de educación, salud integral, empleo y preservación del medio ambiente, buscando un equilibrio entre el ser humano y el entorno que lo rodea.²⁸

La idea de crear la fundación se gestó en el Barrio Café Madrid, en el año de 2011, y el 28 de enero del mismo año fue inscrita a la Cámara de Comercio de Bucaramanga, por sus fundadores, quienes en ese momento se encontraban laborando dentro del Centro Juvenil Amanecer* adscrito a la Comunidad de Padres Somascos²⁹.

²⁷ Jerónimo o Girolamo Emiliani (Venecia, 1486 – Somasca, 1537) fue un religioso italiano, fundador de la Congregación de los Clérigos Regulares de Somasca. Es considerado padre de los huérfanos y protector de la juventud desamparada. (Somascos Colombia, s.f.)

²⁸ Plan de Atención Institucional. Fundación Laical Miani.

*La Orden de los Clérigos Regulares Somascos de origen italiano (establecida en 1568), conocida como “Los Padres Somascos” es una congregación Católica, fundada por San Jerónimo Emiliani. Está conformada por religiosos, sacerdotes y laicos (hermanos), dedicados a la asistencia y el cuidado de los más necesitados de manera especial los niños y jóvenes desamparados. Los Somascos llegan a Colombia el 17 de octubre de 1964, donde inician la ardua labor encomendada

Algunas de las personas que trabajaban en el Centro Juvenil Amanecer decidieron apoyar la idea de crear una institución paralela debido a tres motivos: el primero fue el cambio en el funcionamiento estructural del Centro, el cual requería que los miembros directivos de las instituciones pertenecientes a Padres Somascos fueran religiosos; el segundo fue el carácter asistencialista del organismo, con el cual no estaban de acuerdo; y en tercer lugar, el Centro Juvenil Amanecer se centra en la población de la zona norte, y las expectativas de las personas que ahora están en FULMIANI se orientaban a abarcar a todas las comunidades de Bucaramanga³⁰

Actualmente la institución cuenta con un establecimiento ubicado en la carrera 11 #43-49 Barrio Alfonso López, comuna 5 de Bucaramanga. Este inmueble es un comodato por un tiempo de cinco años de los cuales ya han transcurrido dos años de funcionamiento.

Para dar cumplimiento de su objeto social, FULMIANI se ha trazado una plataforma estratégica en cuya misión plantea:

generar procesos integrales que permitan garantizar el cumplimiento de los derechos de la comunidad en general, para lo cual se proyectan en el 2020 como una ONG consolidada, que junto con el Estado desarrollen estrategias aportando a la solución de las problemáticas sociales; todo esto direccionado bajo los principios laicales: Oración, Trabajo, Caridad, Compromiso y Conocimiento³¹.

Dentro de los objetivos institucionales se destacan los siguientes³²:

1. Formular, desarrollar y coordinar acciones y estrategias de carácter, jurídico, formativo, educativo, recreativo, cultural, artístico, deportivo, económico, comercial, ecológico, investigativo y social, que promuevan el desarrollo de habilidades y capacidades personales, garantizando los derechos humanos y promoviendo una mejor calidad de vida.

por el santo Fundador: “Seguir el camino del crucificado despreciando al mundo y sirviendo a los pobres”. Actualmente los Somascos están presentes en Bogotá, D.C.: Centro san Jerónimo Miani, Parroquia san Jerónimo Emiliani, Parroquia Nuestra Señora de Guadalupe, Parroquia san Pedro Julián Eimar y en el Jardín infantil “La alegría de querer”; en Tunja: Centro juvenil Emiliani, con el Colegio, Institución Educativa San Jerónimo Emiliani y hogar San Jerónimo; en Bucaramanga: Centro Juvenil Amanecer, Parroquia Santa Inés; Rionegro- Antioquia: Institución Villa San Jerónimo y en Pinchote (Socorro-San Gil). (Somascos Colombia, s.f.)

³⁰ Ibíd, p.24.

³¹Ibíd., p.25.

³² Ibíd., p.26.

2. Colaborar con programas de asistencia técnica, social y desarrollo comunitario de interés local o nacional, orientados a elevar el nivel de vida de los distintos estratos de la población.

3. Promover el apoyo interinstitucional de empresas y personas nacionales y/o extranjeras, para la realización en común de convenios que involucren programas de bienestar social y de salud integral en las zonas de influencia de la fundación.

4. Generar proyectos y programas de alcance regional que permitan la replicación de experiencias exitosas de desarrollo socioeconómico.

Para Trabajo Social, estos objetivos están orientados hacia el quehacer profesional, en donde se hace necesario reconocer como insumo para cualquier proceso social, el estado de las políticas públicas de cada ente territorial; lo que permite desarrollar estrategias de intervención apoyadas en un sustento del entorno en el que se presentan determinadas problemáticas en la comunidad.

A su vez para el proceso de intervención es importante retomar algunos elementos que se describen en los objetivos institucionales, en donde se resalta el valor de fortalecer la institucionalidad pública y privada, promoviendo la generación de capacidades que permitan en todos los ámbitos desarrollar proyectos especiales para la población beneficiaria, en donde vale la pena resaltar, que, estos aspectos (objetivos), son fácilmente evidenciables dentro del Sistema de Gestión de Calidad, en donde constantemente se realiza la mejora continua de los procesos, lo que hace de forma más clara la visualización de las estrategias a seguir para continuar con la ejecución y cumplimiento de la misión por la cual se estableció la fundación.

Como se observa en la Tabla 1 FULMIANI lleva a cabo cuatro programas dirigidos a sectores poblacionales diversos, hecho que define características especiales para el diseño y desarrollo del modelo de atención de la institución.

Tabla 1. Programas que realiza la institución.

Programa	Objetivo	Población beneficiaria	Áreas de intervención
----------	----------	------------------------	-----------------------

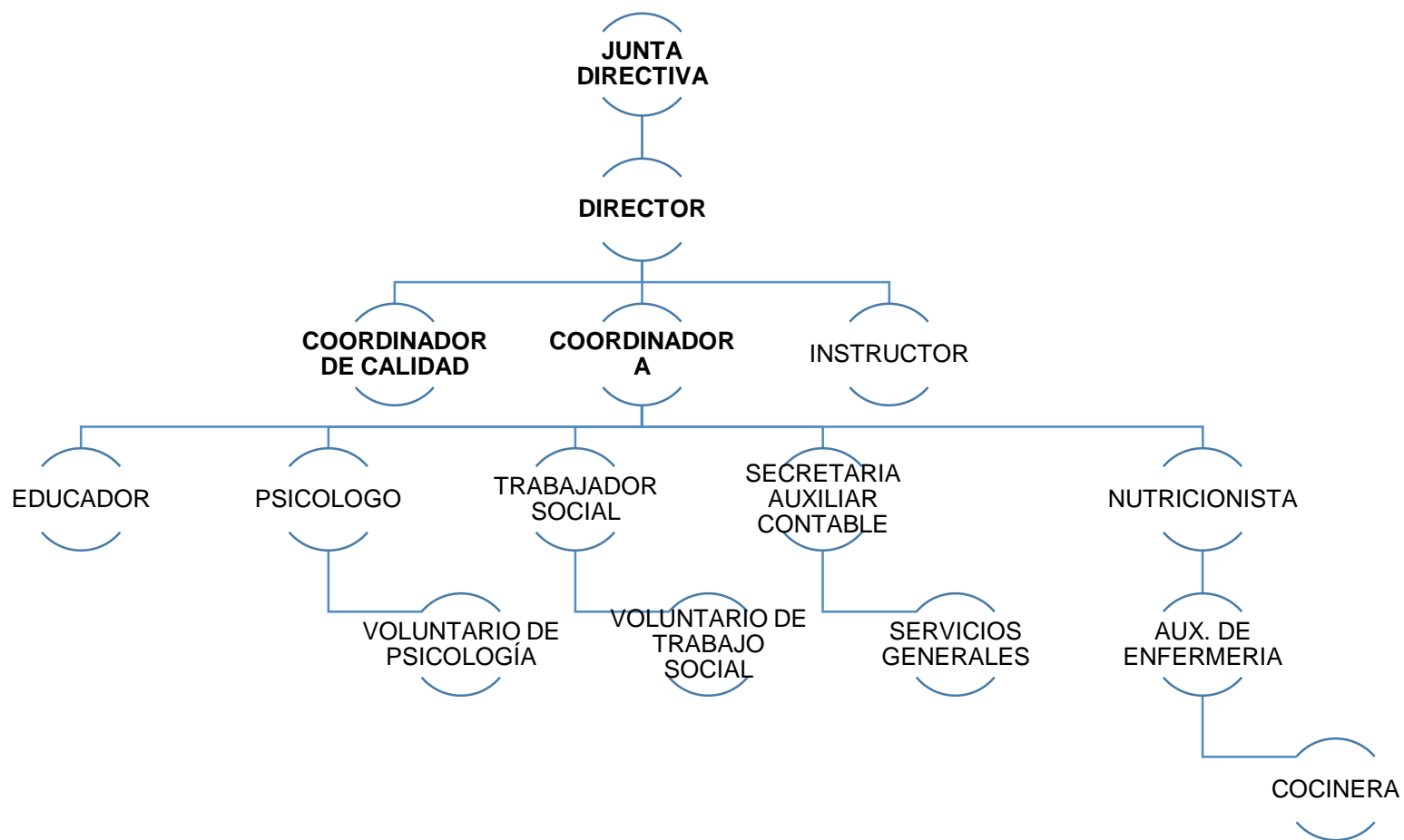
<p>Niñez y juventud feliz (Modalidad: Internado y Externado)</p>	<p>Prevención y promoción para intervenir situaciones como: deserción escolar, violencia intrafamiliar, negligencia, trabajo infantil, embarazo en adolescentes, drogadicción y prostitución.</p>	<p>Niños, niñas y jóvenes.</p>	<p>Formación deportiva y cultural, Asesoría y Refuerzo escolar, prevención de la enfermedad y promoción de la salud, Manejo adecuado del tiempo libre, convivencia ciudadana, resolución pacífica de conflictos, buen trato, educación ambiental, proyecto de vida, Asesoría y Apoyo Psicosocial, Asesoría Familiar.</p>
<p>Adultos responsables</p>	<p>Integrar a la comunidad en procesos de educación para el trabajo y formación humana, a fin de ampliar las perspectivas de vinculación laboral con competencias humanas y técnicas, contribuyendo a soluciones sociales, a través de la preparación y difusión de programas de interés social.</p>	<p>Personas desempleadas, desplazadas o en condición de vulnerabilidad</p>	<p>Capacitación en procesos de cultura para el trabajo, previo estudio de las necesidades de la comunidad en áreas de formación técnica y vocacional.</p>
<p>Personas mayores visibles</p>	<p>Generar condiciones de mayor Autonomía, responsabilidad tanto individual como colectiva, de estimulación, a través de actividades en las áreas socio afectiva, ocupacional, de auto cuidado y atención corporal y física, del conocimiento y comprensión de la responsabilidad con su propio bienestar, de la expresión creativa y de sociabilidad.</p>	<p>Personas Mayores y sus familias fortalecer vínculos afectivos, comunitarios y sociales.</p>	<p>Prevención, protección, atención al alto riesgo y atención a la exclusión social.</p>
<p>Participación ciudadana</p>	<p>Promover una propuesta pedagógica que trabaja la comprensión no polarizada de los conflictos, el fortalecimiento del sujeto político y el rol de la ciudadanía con el fin de afectar en los/as participantes su concepción y práctica de la cultura de paz y de desarrollo.</p>	<p>Ciudadanos en general</p>	<p>Gestiona y licita con entidades gubernamentales y no gubernamentales, de índole municipal, departamental, nacional e internacional proyectos que propendan por el</p>

			desarrollo integral de las comunidades por medio de estrategias de formación y desarrollo.
--	--	--	--

Fuente 2. Tomado de la fundación. Modificado por: Paola Oviedo trabajadora social en formación con información de la institución.

En relación con la estructura organizacional la Figura 2, muestra el organigrama establecido por la empresa, el cual define las relaciones de poder, responsabilidades y cargos. En el caso específico, la autoridad superior es asignada a la junta directiva, espacio en el cual, de manera conjunta y democrática, los miembros pertenecientes a este estamento resuelven y direccionan las decisiones más importantes que afectan la institución. Por otra parte, en la segunda línea de mando se encuentra el Gerente, quien a su vez es el representante legal. Dentro de sus responsabilidades se están la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades.

Figura 2. Organigrama de Fulmiani



Fuente 3 Creación propia. Elaborado por: Paola Oviedo trabajadora social en formación con información de la institución.

Como se evidencia, la estructura organizacional corresponde a una administración tradicional que define relaciones de poder verticalmente, de tal manera que la Junta Directiva y el Gerente son las máximas autoridades al interior de la organización, siendo este último, el jefe inmediato del Coordinador de Calidad y del Coordinador General o de Programas. Estos Directivos a su vez, son los supervisores o jefes inmediatos del grupo humano que vinculado a la respectiva unidad funcional.

Por el alcance del proceso de práctica empresarial de Trabajo Social, no resultó fácil ubicar en el organigrama de la Fundación las estudiantes de Trabajo Social. No obstante, dado que la Coordinación de Programas es la encargada de liderar algunos procedimientos referentes al talento humano en la organización y que la gestión de la calidad es un proceso transversal a toda la fundación, se consideró oportuno vincular a las estudiantes a esta coordinación.

3.2 EL TALENTO HUMANO DE LA FUNDACIÓN

FULMIANI cuenta con treinta (30) personas que se encuentran vinculados directamente mediante contrato a término indefinido, característica que representa estabilidad laboral para estas personas. La planta de personal se encuentra segmentada según su nivel de formación como lo muestra la tabla 2, que revela los esfuerzos de la institución por contratar personal calificado:

Tabla 2. Relación de Empleados por Nivel de Formación

PROFESIONAL	TÉCNICO AUXILIAR	BACHILLER
23	3	2

Fuente 4 Creación propia. Elaborado por: Paola Oviedo trabajadora social en formación con información de la institución.

Es pertinente decir, que la misión de Fulmiani exige una atención integral a sus grupos de interés, donde la garantía de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, deben estar encomendados a profesionales formados para esta tarea y que garanticen una formación titulada. La Tabla 3 da cuenta del nivel de calificación del equipo humano de la Fundación.

Tabla 3. Talento humano de FULMIANI.

CARGO	ESCOLARIDAD	DEDICACION	CANTIDAD
DIRECTOR	Licenciado en Filosofía y Teología	Tiempo Completo	1
COORDINADORA (CALIDAD, GENERAL)	Especialización	Medio Tiempo	2
SECRETARÍA	Técnico Auxiliar	Tiempo Completo	1
CONTABILIDAD (TESORERÍA)	Técnico Auxiliar Contable	Tiempo Completo	1
PSICOLOGA	Pregrado	Tiempo Completo	4
TRABAJO SOCIAL	Pregrado	Tiempo Completo	4
NUTRICIONISTA	Pregrado	Medio tiempo	1
AUXILIAR DE ENFERMERIA	Técnico Auxiliar de Enfermería	Tiempo Completo	1
PEDAGOGA (PSICOPEDAGOGA)	Licenciada	Tiempo Completo	2
EDUCADORES	Pregrado	Tiempo Completo	6
PROFESOR DE DEPORTES (DEPORTOLOGO)	Pregrado	Tiempo Completo	3
AUXILIAR DE COCINA	Bachiller	Tiempo Completo	1
COCINERA	Bachiller	Tiempo Completo	1

Fuente 5. Creación propia. Elaborado por: Paola Oviedo trabajadora social en formación con información de la institución.

Por otro lado cuando se realizó el primer acercamiento a la institución, el equipo interdisciplinar estaba conformado por once personas, pero en la actualidad FULMIANI es integrado por 28 personas, sin incluir voluntarios, número que varía dependiendo de los convenios interinstitucionales que se realizan.

Así mismo, es importante identificar en la estructura demográfica de Fulmiani la participación femenina que logra porcentajes significativos como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Relación de Empleados por Género

Género	PROFESIONAL	TÉCNICO AUXILIAR	BACHILLE R	%	Total
Femenino	15	3	2	71%	20
Masculino	8	0	0	29%	8
Total	23	3	2	100	28

Fuente 6 Creación propia. Elaborado por: Paola Oviedo trabajadora social en formación con información de la institución.

La información descrita muestra claramente que el personal contratado por FULMIANI supera el 71% del género femenino, contra un 29% de género masculino. Es de resaltar las mujeres desempeñan actividades propias al nivel profesional como lo son: coordinadoras, trabajadoras sociales, psicólogas, educadoras, pedagogas, es decir, trabajo netamente social. Sin embargo, el personal técnico auxiliar femenino ha venido en aumento, ya que, en comparación con las cifras del año 2015, solo estaba vinculada 1 auxiliar con la Empresa.

El nivel de participación de las personas que trabajan dentro de la fundación permite la conformación constante de equipos de trabajo, lo que hace que se incluyan nuevas personas interesadas en presentar proyectos que aporten a la labor misional de la organización y que a su vez permitan desarrollar procesos que se reflejen en beneficios para los grupos de interés.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

4.1 SITUACIÓN OBJETO DE INTERVENCIÓN

FULMIANI es una organización con dos (2) años de funcionamiento. Desde sus inicios en el Barrio Café Madrid se ha orientado al trabajo comunitario con diferentes poblaciones y enmarcado en el establecimiento de diferentes alianzas y convenios para la realización de programas y proyectos con entidades gubernamentales y/o estatales.

La Fundación Laical Miani actualmente tiene vigentes cuatro (4) programas y que integran de manera general familias y entorno social, centrándose en la sede principal de la institución y en el sector norte de la ciudad de Bucaramanga. La Gestión de la Fundación ha permitido desarrollar un proceso de intervención social de gran impacto en su zona de influencia pero que precisa ser analizada para garantizar una proyección más amplia del objeto social de la Fundación.

Al realizar los primeros contactos institucionales se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas a personal de la organización, que unidas a una revisión de documentos de la misma evidenciaron que la realización de las actividades propias de la organización no seguía estándares que apoyaran la labor que se desarrollaba. Se une el interés manifiesto de personal directivo de Fulmiani por estandarizar los procesos y por la implementación del Sistema de Gestión de Calidad acorde con lo declarado por la Norma ISO.

FULMIANI, es una institución que dedica su acción a la atención de necesidades de la población en situación de vulnerabilidad y para esto prevé el establecimiento de estrategias que permitan la unión de recursos con entidades o personas con objetivos similares para la ejecución de programas y proyectos específicos. En este escenario se validó que la Fundación cuenta con diversos convenios interinstitucionales que exigen el cumplimiento de una serie de requisitos orientados a la calidad, motivo por el cual la organización enfrentaba procesos de auditoría para verificar el seguimiento estricto de los estándares establecidos.

De esta forma se validó que cada uno de los programas que ofrece la Fundación cuenta con grupos de interés que reúnen entre otros a compradores, proveedores, contratistas, empleados directos, instituciones gubernamentales y no

gubernamentales, y comunidad en general, quienes son corresponsables en algunos casos de los procesos misionales de la Fundación. En esta red de relaciones se vislumbra que los diferentes grupos de interés son parte de la cadena de valor de la Fundación, hecho que pone de manifiesto la necesidad de integrarlos a la misma, lo que sólo es posible con el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad.

De esta forma al revisar los patrones y/o estándares de relacionamiento con los grupos de interés establecidos por la Fundación se hace evidente la necesidad de estandarizar todos los procesos para evitar la presencia de relaciones que menoscaben la confianza y que estén basadas en el respeto por los derechos humanos, laborales y por el entorno en general, principios en los que está empeñada FULMIANI.

La práctica empresarial de Trabajo social en la Fundación garantiza un aporte desde la profesión a la implementación del SGC. Para esto se precisa el apoyo de profesionales especializados que para el caso de la Fundación está representado por la ingeniera encargada del diseño e implementación del mismo, de la empresa CME consultores.

4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO

Las nuevas tendencias para el funcionamiento de las organizaciones modernas marcan una serie de exigencias que han llevado a las mismas a replantear sus procesos internos para responder en forma efectiva a las necesidades de los diferentes grupos de interés con los cuales se relacionan. El replantearse, significa entre otros aspectos la implementación de Sistemas de Gestión y en este marco el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), juega un papel importante por cuanto su fin central se orienta al mejoramiento continuo de los procesos.

En la Fundación Laical Miani, es necesario asumir este reto para que los procesos sociales que se llevan a cabo logren el impacto deseado y es en este escenario en el que Trabajador Social juega un papel importante ya que aporta a la transformación y optimización de la intervención social, dentro del marco del SGC.

FULMIANI al ser una organización que busca mejorar su gestión y que trabaja en pro de la población en situación de vulnerabilidad por medio de programas sociales, ve indispensable realizar estrategias que permitan el mejoramiento continuo de sus procesos.

Para esto FULMIANI, cuenta con un equipo interdisciplinar y un talento humano enfocado a aportar desde su visión al proceso de implementación del SGC dentro de la institución, logrando así la optimización y el mejoramiento de los programas sociales de infancia y adolescencia, adultos responsables, personas mayores visibles y participación ciudadana, que son la razón de ser de la organización.

4.3 OBJETO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en una Fundación como FULMIANI, constituye un reto para la profesión de Trabajo Social y exigió a las profesionales en formación formular y desarrollar un proceso de intervención que articulara la dinámica organizacional y el componente humano que juega con el fin de mejorar los programas y servicios sociales que esta Fundación lleva a cabo.

La intervención que se describe en el presente trabajo respondió a la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad y al compromiso de los miembros de la organización frente al mejoramiento de los programas que se brindan a la población en situación de vulnerabilidad, a la vez que refleja los intereses institucionales para obtener más recursos económicos para su sostenibilidad y ser reconocidos a nivel nacional e internacional.

Para las estudiantes de Trabajo Social fueron visibles los aportes a realizar al diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en FULMIANI, ya que ésta por ser una organización que presta servicios a la comunidad, es obligada desde el punto de vista legal a contar con una certificación que evidencie y acredite el trabajo desarrollado y que a su vez garantice un mejor servicio a las personas beneficiarias de cada uno de los programas, y proyectos.

El proceso inició con un acercamiento a la campo de intervención (Fulmiani), en donde se revisó la situación actual de la misma, a la vez se realizó la validación documental de los estándares previstos por las normas para la implementación de SGC en Colombia, en particular, ISO 9001:2015, bajo la cual, la Fundación quería certificar sus programas.

Posteriormente se desarrolló la etapa del diagnóstico, en la cual se ahondó en los elementos internos y externos, identificando los factores que impactaban en forma positiva o negativa sobre las partes interesadas. Esta fase favoreció el direccionamiento de las etapas posteriores, que giraron en torno a las estrategias priorizadas y sobre las cuales se generaron planteamientos de acciones a seguir.

4.4 OBJETIVOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

4.4.1 Objetivo general. Caracterizar los procesos misionales de la Fundación Laical Miani (FULMIANI) en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para contribuir desde la perspectiva del Trabajo Social al mejoramiento de los procesos y al Modelo de Atención de la Fundación FULMIANI.

4.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los procesos que guían el accionar de la Fundación para el cumplimiento de su objeto social.
- Contribuir a la estructuración del sistema de gestión documental de los procesos misionales de la Fundación.
- Desarrollar actividades de socialización del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y sus procesos con el Talento Humano que cuenta en Fulmiani, con el fin de mejorar los programas sociales, generar compromiso del personal y una cultura de calidad.

4.5 PROCESO METODOLÓGICO

Para la realización de la práctica empresarial se llevaron a cabo cuatro fases:

1. Análisis situacional.
2. Formulación de planes operativos
3. Ejecución de las acciones previstas en los planes operativos
4. Evaluación.

4.5.1 Análisis situacional. En esta etapa se identificaron los factores que a nivel interno y externo impactaron la dinámica de la Fundación. Se incluye la recolección y búsqueda de información en cuanto a la estructura organizacional y funcionamiento de la Fundación Laical Miani, así como las características de los miembros de la institución y su contexto legal, político, económico y social. Se realizó la Matriz DOFA como una herramienta que facilitó el manejo de la información, y a su vez que se definieron las estrategias a seguir.

4.5.2 Formulación de planes operativos. Se elaboró un plan de trabajo que respondiera a las situaciones encontradas en la etapa anterior. Se destaca en este punto que los planes formulados corresponden a los resultados de la ponderación de estrategias que se llevó a cabo; se incluyeron las acciones estratégicas que facilitaron el cumplimiento de los objetivos trazados, definiendo en forma expresa los indicadores que permitieron medir el grado de cumplimiento de lo programado.

4.5.3 Ejecución de las acciones previstas en los planes operativos. En esta etapa se llevó a cabo cada una de las acciones programadas con un especial énfasis en el monitoreo del avance de las mismas a través del seguimiento y evaluación de los indicadores propuestos.

4.5.4 Evaluación del proceso. En este momento metodológico se presentó una reflexión, análisis y discusión, de las actividades realizadas en el marco de la práctica empresarial, así como el rol de trabajo social dentro de una organización, específicamente en el área de calidad. También se destacó la importancia de la participación de los miembros de la Fundación dedicando especial atención en la mejora continua de los procesos de la misma.

4.6 IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

Como se señaló anteriormente el proceso siguió una serie de etapas que contó con la participación y apoyo de todos los miembros de la Fundación Laical Miani, así como con la ingeniera de la empresa CME consultores, quien estuvo guiando todo el proceso de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Siguiendo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se creó un equipo de trabajo en donde se contó con la presencia de “líderes de procesos”, que estarían conformados por las trabajadoras sociales encargadas de cada programa, además de las estudiantes de trabajo social, los directivos y la ingeniera de CME.

En este escenario fue preciso diseñar el plan de trabajo de la práctica empresarial el cual se debía alinear con el equipo de trabajo, hecho que permitió la propuesta del plan que se presenta a continuación:

Tabla 5. Plan del proceso de intervención profesional.

OBJETIVO: Caracterizar los procesos misionales de la Fundación Laical Miani (FULMIA1:D19ANI) en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para contribuir desde la perspectiva del Trabajo Social al mejoramiento de los procesos y al Modelo de Atención de la Fundación.			
ACCIONES ESTRATÉGICAS	META	INDICADOR	VERIFICACIÓN Y/O AVANCE DE CUMPLIMIENTO
Revisión Documental	Identificar los aspectos conceptuales, metodológicos y legales del Sistema de Gestión de Calidad y la Norma ISO 9001:2008 en Colombia.	Normatividad	Se logró consolidar un documento general con los aspectos conceptuales, metodológicos y legales del Sistema de Gestión de Calidad en Colombia.
Sensibilización de los directivos de Fulmiani y la ingeniera encargada de CME para la implementación de la propuesta de SGC.	Aprobar por parte de los directivos de Fulmiani y la ingeniera encargada de CME la implementación de la propuesta en SGC.	Propuesta aprobada para la implementación de la SGC en Fulmiani.	Se presentó la propuesta por escrito y posteriormente se realizó una exposición de la misma ante los directivos de Fulmiani y la ingeniera encargada de CME, la cual fue aprobada al finalizar la jornada.
Conformación del Grupo de líderes de procesos, para la política de calidad de Fulmiani.	Constituir el Grupo de líderes de procesos, para el diseño y construcción de la política de calidad de Fulmiani.	Grupo de líderes de procesos conformado y avalado por los directivos de la institución.	Se organizó la conformación de un grupo en el que estuviera un representante (líder) de cada uno de los procesos de la fundación, logrando la participación de la mayoría de los profesionales de la organización. Como líder de cada uno de los procesos misionales se encuentra la trabajadora social encargada y de apoyo a ellas, su equipo interdisciplinar de cada programa.

Diagnóstico de SGC en la empresa.	Conocer el estado en el que se encuentra la Organización, respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Informe Diagnóstico elaborado.	Se diseñarán formatos requeridos por la Norma ISO 9001:2015, para aplicarlos dentro de la institución y realizar un diagnóstico de la situación actual de la fundación. Formatos: DOFA, Matriz de riesgo debilidades y amenazas, Matriz de riesgo fortalezas y oportunidades, Indicadores.
Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Definir las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Documento elaborado.	Se lograron definir necesidades y expectativas en el ejercicio práctico del proyecto referente a las comunidades y trabajadores, a través de: Matriz DOFA y partes interesadas, Matriz requisitos del cliente y expectativas.
Definición de alcances, limitaciones y parámetros de la Política de calidad de la Fundación.	Determinar el marco teórico, conceptual y estratégico de la política de calidad de la organización, al igual que sus objetivos de calidad.	Documento elaborado.	Se logra establecer la política de calidad de la institución, así como los objetivos de calidad.
Construcción de modelos de atención de cada programa de la organización.	Establecer modelos de atención de cada programa de la fundación, para la ejecución de la RS en la empresa con sus grupos de interés.	Documento elaborado.	Se realizan formatos como: Matriz de comunicaciones internas y/o externas, Matriz de conocimiento de la organización, Procedimiento de cada proceso.
Socialización de la Política de calidad en todos los niveles de la institución.	Presentar ante todos los niveles de trabajadores de la fundación la Política de calidad.	Política de calidad y objetivos de calidad presentada.	La política y objetivos de calidad se construyeron conjuntamente con la ingeniera y se encuentran publicados en la institución.
Integración de la política y objetivos de calidad a la estrategia global de la fundación.	Implementación de la política y los objetivos de calidad de FULMIANI.	Plan de Atención Integral.	Se implementó la política y los objetivos de calidad en su totalidad y fue agregada al PAI (Plan de Atención Integral).

Evaluación y seguimiento a los objetivos y metas del proceso.	Establecer el cumplimiento de los objetivos y metas definidas para el diseño e implementación de la Política de RS	Informe de cumplimiento elaborado. No de objetivos y metas cumplidas/No de objetivos y metas programadas	Informe cumplimiento elaborado.
---	--	---	---------------------------------

Fuente 7 Creación propia. Elaborado por: Paola Oviedo, trabajadora social en formación.

5. RESULTADOS

A continuación, se dan a conocer los resultados de cada una de las etapas que se llevaron a cabo:

5.1 ANÁLISIS SITUACIONAL

En esta etapa se identificaron los factores internos y externos de la Fundación Laical Miani por medio de la Matriz DOFA. La información recolectada permitió, previo análisis de la misma, la definición de estrategias que fueron jerarquizadas siguiendo un patrón definido. Esta matriz se realizó a la luz de la revisión de los programas que se llevan a cabo para lo cual se contó con la participación de diferentes miembros de la fundación quienes dieron a conocer elementos internos y externos presentes en la organización los cuales se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6. Matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA)

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ul style="list-style-type: none"> • La institución tiene reconocimiento por diferentes grupos de interés. • Los requisitos exigidos a los aprendices garantizan un proceso de selección objetivo y confiable. • La focalización de los programas facilita el acceso a la población más vulnerable. • Fomento de empleo a través de la bolsa de empleo y convenios institucionales. • Gratuidad de los programas. • Talento humano capacitado y con una filosofía institucional basada en la oración, trabajo la caridad, la presencia y el conocimiento. • Apoyo en emprendimiento para creación de empresa. • El programa cuenta con el diseño un modelo de intervención. • Corresponsabilidad entre programas en los procesos de intervención con las personas que se benefician de más de un programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La estructura actual de personal no responde a las exigencias de los Programas ofrecidos. • La contratación de instructores esta en relación directa con la demanda de programas cortos de formación para el trabajo hecho que dificulta la planeación de la gestión de recursos • Alta dependencia para la financiación de los programas de las entidades gubernamentales Limitación de programas de oferta de capacitación laboral.

	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico poblacional en los contextos de influencia de la institución. • Los procesos de intervención con los adultos mayores se hace desde una mirada integral. • La participación en problemáticas de tipo social, comunes a la población que habita en el contexto de intervención de la institución. • El contacto permanente con las administraciones gubernamentales para la gestión de recursos, programan y proyectos que benefician a la población. • Se tiene licencia de bienestar familiar. • Los niños se sienten a gusto en el programa y en los espacios que brinda la fundación. • Disponibilidad de atención inmediata a los niños y niñas que son remitidos. • El convenio con el bienestar familiar para atención de niños y niñas en situación de vulnerabilidad, amenaza e inobservancia de derechos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La dotación en planta física y equipos para el desarrollo de programas Alianza Sena y Universidades Locales (UIS, UNAB) y la empresa privada. • La falta de recursos económicos para ejecución de actividades en el proceso de intervención con el Adulto Mayor. • No tener un modelo de propuesta metodológica de acompañamiento a las poblaciones que se pueda replicar en distintos barrios. • Falta de planificación por parte de la institución durante las épocas de cambio de gobierno.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento a los niños que desertan de los programas.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de empresas privadas a través de donaciones. Mesas sectoriales del Sena ofrecen información para saber que programas ofertar. • Los convenios para asistencia médica en caso de un primer auxilio. • La obtención de una licencia de Formación Humana para el Trabajo y el registro de programas específicos. • Articulación de estrategias de bienestar para este programa (servicios médicos). • La vinculación al programa de practicantes, voluntarios y de colectivos de pastoral social de los colegios. • La inclusión de la participación ciudadana en el plan de desarrollo Municipal lo cual garantiza recursos para la ejecución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de los procesos misionales de la institución. • Gestión del talento humano. • Consolidación del Modelo de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua de los procesos.

<ul style="list-style-type: none"> • La existencia de mecanismos de participación (acción comunal) para el desarrollo de los programas. • La creación de diseño metodológico para intervenir poblaciones de una forma más estructurada. 		
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> • La baja escolaridad de los interesados limita el ingreso a los procesos. • La inestabilidad de las personas que participan de los procesos. • El número de personas egresadas de los procesos no tienen proyección Laboral. Disponibilidad de las personas para capacitarse en los diferentes talleres. • El asistencialismo por parte del gobierno en los programas sociales sin el acompañamiento de tipo integral. • La baja participación del adulto Mayor en la conformación de programas sociales. (GEOGRÁFICO). • La negligencia de la familia del adulto Mayor para el acompañamiento y satisfacción de sus necesidades individuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un Sistema de Monitoreo interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión por procesos.

<ul style="list-style-type: none"> • La falta de un relevo generacional de los integrantes de juntas de acción comunal. • Existencia de un control social llevada a cabo por las entidades gubernamentales mediante la cultura del miedo y el asistencialismo. • Falta de continuidad de programas sociales estatales. • El desconocimiento y apropiación del marco legal frente a derechos, deberes y mecanismos de participación por parte de la población. • El aumento de problemáticas sociales en las cuales están involucrados los niños. • El manejo de los problemas en el ámbito escolar son deficientes al no tener estrategias de actuación frente a situaciones de tipo emocional, comportamental, psicológico de los niños, llevándolos a la exclusión del sistema educativo. 		
---	--	--

Fuente 8 Creación propia. Elaborado por: Paola Oviedo trabajadora social en formación con información recolectada durante el diagnóstico.

Dentro de la Fundación Laical Miani se hizo en el año 2015 un compromiso para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, que generó la corresponsabilidad entre los diferentes actores como responsables de los procesos. Se pudo verificar que el Programa de participación ciudadana a pesar de ser transversal a todos los programas y de estar creado no contaba con un modelo de atención lo cual afectaba la interdependencia entre todos los mismos.

De igual manera en la actualidad las estrategias implementadas por la Fundación para la mejora de los procesos, responden en su mayoría al seguimiento de los requisitos de instituciones u organizaciones con las que se mantienen relaciones para la realización de proyectos.

Lo mencionado anteriormente, refleja la relevancia del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basándose en la Norma ISO 9001:2015, en donde se dará respuesta a las necesidades planteadas en la DOFA y con las cuales se busca resolver las relaciones entre las partes interesadas.

5.1.1 Priorización de estrategias. A partir de los hallazgos encontrados en el diagnóstico inicial y el correspondiente análisis de los impactos relacionados a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se encuentran consignadas dentro de la matriz DOFA; se plantearon algunas estrategias para modificar la situación inicial en la que se encontró a la organización, Para esto, se vio necesario evaluar las posibles soluciones planteadas, determinando cuales serían las más relevantes ligadas a aspectos como Impacto, Probabilidad de logro, Presupuesto requerido, Factibilidad para desarrollar la alternativa y la relación costo/beneficio. Cada uno de estos aspectos se evaluó bajo los siguientes parámetros.

Impacto es el efecto que se produce por la acción profesional del Trabajador Social sobre los sujetos, la institución, el contexto, entre otros; o en sus distintos aspectos. Por otra parte, una estrategia tiene **probabilidad de logro** cuando se cuentan con los diversos recursos físicos, materiales y con Talento Humano que faciliten la consecución de los objetivos de la estrategia. El **presupuesto** hace referencia a los recursos económicos que se deben utilizar para el cumplimiento de las estrategias. La **factibilidad** se refiere a la posibilidad de establecer las estrategias con la población sujeto, dadas sus características psicosociales y fisiológicas. Finalmente

la **relación costo/beneficio** se articula al concepto administrativo de la eficiencia que puede ejercer el proyecto.³³

De esta forma las estrategias fueron evaluadas por las practicantes de Trabajo Social en una escala de 1 a 5, donde 1 es la menos viable y 5 la más probable.

Tabla 7. Priorización de Estrategias

<p style="text-align: center;">Criterios de Selección.</p> <p style="text-align: center;">Estrategias.</p>	Impacto	Relación-costo beneficio	Probabilidad de logro	Presupuesto	Factibilidad de desarrollo	Resultados
Fortalecimiento de los procesos misionales de la institución	5	4	5	4	5	23
Gestión del Talento Humano	5	5	5	3	4	22
Mejora continua de los procesos.	5	4	4	4	5	22
Consolidación del Modelo de Atención	5	5	5	4	5	24
Implantación de un Sistema de Seguimiento interno.	5	5	5	5	5	25
Gestión por procesos.	5	5	4	3	4	21

Fuente 9 Creación propia. Elaborado por: Paola Oviedo trabajadora social en formación con información del diagnóstico y matriz DOFA.

De las anteriores estrategias y después de realizada la priorización, se presentan las estrategias viables que se llevarían a cabo en el marco de la práctica empresarial y sobre las cuales se procedió al diseño y planeación de acciones que contribuyeron

³³ RUEDA Pinzón, Carlos Andrés; MELENDEZ Ardila, Johan Alexis. Responsabilidad social empresarial en OTACC S.A: Una propuesta desde trabajo social. Tesis de grado. Uis. 2012.

al mejoramiento de los procesos internos de la organización. Este trabajo se centró en: Fortalecimiento de los procesos misionales de la institución, Gestión del talento humano, Consolidación del Modelo de atención, Implementación de un Sistema de Monitoreo interno; todo esto guiadas por el apoyo de la ingeniera encargada de la empresa CME consultores.

Vale destacar que aunque todas las estrategias diseñadas, son importantes para el crecimiento organizacional de la Fundación, para el desarrollo del presente proyecto, y tomando en cuenta el tiempo que fue dispuesto para la ejecución y para la práctica empresarial se tomaron solo algunas que aportaban al mejoramiento de los procesos.

5.2 FORMULACIÓN DE PLANES OPERATIVOS

El resultado obtenido en esta etapa metodológica permitió la elaboración de un plan operativo para dar respuesta a las situaciones planteadas en la etapa anterior y que fue guiada por objetivo estratégico de: Aportar desde Trabajo Social a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la Fundación Laical Miani, a través del diseño de estrategias por las cuales se pueda mejorar los procesos institucionales y el actual modelo de atención.

Para hacer posible la realización de la propuesta de intervención ya mencionada se planea a continuación una serie de fases que contribuyeron a la consecución del objetivo estratégico propuesto.

FASE 1: Identificación de los procesos institucionales

Objetivo 1: Identificar los procesos que guían el accionar de la Fundación para el cumplimiento de su objeto social.		
Estrategia 1: Uso fuentes primarias de información.		
Acciones Estratégicas	Metas	Indicadores
Elaboración de mapa de procesos, a través de consultas en diferentes fuentes de información institucionales.	Seleccionar los procesos misionales, para desarrollar el proyecto de práctica empresarial.	Mapa de procesos elaborado.

FASE 2: Formulación de estrategias en donde se aporta a la estructuración del SGC

Objetivo 2: Contribuir a la estructuración del sistema de gestión documental de los procesos misionales de la Fundación.		
Estrategia 2: Recolección de información sobre la situación actual de la institución en relación con el SGC.		
Acciones Estratégicas	Metas	Indicadores
Elaboración de formatos para recolección de información.	Conocer la situación actual de la fundación en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad.	Formatos elaborados.

FASE 3: Socialización del Sistema de Gestión de Calidad con el Talento humano de la fundación.

Objetivo 3: Desarrollar actividades de socialización del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y sus procesos con el Talento Humano que cuenta en Fulmiani, con el fin de mejorar los programas sociales, generar compromiso del personal y una cultura de calidad.		
Estrategia 3: Realización de reuniones de trabajo.		
Acciones Estratégicas	Metas	Indicadores
Socializar el proceso de implementación con el talento humano de la fundación.	Presentar ante el talento humano el proceso realizado bajo el SGC.	Asistencia de personal a las reuniones programadas

Una vez estructuradas las anteriores acciones estratégicas se procedió a presentarlas ante las Directivas de la Fundación, en donde es aceptada dado el impacto que prevé a nivel interno y en las relaciones con los diferentes grupos de interés.

El proceso desarrollado permitió que se planteara la plataforma institucional de la Fundación de manera más clara y concisa. En este trabajo participó el equipo de calidad conformado por directivos, líderes de procesos y profesionales en formación de Trabajo Social. Los resultados se describen a continuación:

Tabla 8. Plataforma estratégica de FULMIANI.

MISION	VISION
<p>LA FUNDACIÓN LAICAL MIANI (FULMIANI) tiene como Misión generar procesos Integrales que mejoren la calidad de vida de las personas en condición de vulnerabilidad en Bucaramanga y el área metropolitana mediante el fortalecimiento de valores personales, sociales y familiares que garanticen el cumplimiento de derechos de los Niños, Niñas, Jóvenes y de la familia en general.</p>	<p>La fundación se proyecta para el año 2020, consolidarse como una Organización No Gubernamental (ONG), que, en corresponsabilidad con el estado y la sociedad, desarrollen estrategias integrales de calidad y compromiso en la solución de las problemáticas sociales a nivel local, regional, nacional e internacional.</p>
VALORES INSTITUCIONALES	POLÍTICA DE CALIDAD
<p>LA FUNDACIÓN LAICAL MIANI (FULMIANI), establece la realización de sus actividades bajo los principios filosóficos de San Jerónimo Emiliani, los cuales son:</p> <p>Oración, Trabajo, Caridad, Presencia y Conocimiento.</p>	<p>La FUNDACIÓN LAICAL MIANI, propende por la formulación y ejecución de proyectos que benefician a la población, en situación de vulnerabilidad, con un enfoque basado en la Gestión del Riesgo, implementando procesos efectivos, caracterizados por la mejora continua y liderados por personas competentes y comprometidas, infraestructura y Ambiente para la operación de los Procesos y el Sistema de Gestión de Calidad, atendiendo a los requisitos de clientes, legales y partes interesadas.</p>
OBJETIVOS DE CALIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la atención integral de niños, niñas, jóvenes, adultos y personas mayores en situación de vulnerabilidad, mediante programas de atención integral. • Asegurar el cumplimiento de los resultados previstos de la institución mediante la mejora de sus procesos, con un pensamiento basado en Riesgos, cumpliendo las condiciones de calidad y requisitos aplicables. • Lograr la satisfacción del cliente y partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. 	

- Proporcionar las personas, infraestructura y Ambiente para la operación de los Procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.
- Fortalecer los procesos para la comunicación entre las diferentes partes interesadas y clientes que permitan una identificación permanente de sus necesidades y oportunidades de mejora.

Fuente 10 Creación propia. Elaborado por: Paola Oviedo trabajadora social en formación con información de la institución.

Otro resultado de la práctica empresarial en FULMIANI, fue el diseño del mapa de procesos, en donde se pudo evidenciar que el foco de la intervención profesional a desarrollar estaba en el apoyo que se pudiera hacer a los procesos misionales de la organización. Este mapa fue posible realizar por el apoyo de la ingeniera de la empresa CME.

Figura 3. Mapa de procesos



Fuente 11 Mapa de procesos institucional. FULMIANI.

Es importante anotar que del mapa de procesos dada la especificidad de Trabajo Social se escogieron los procesos misionales de la Fundación para centrar el quehacer de la práctica empresarial. Esto se fundamentó en el hecho que son los programas, la razón de ser de FULMIANI.

De otro lado, además de la realización del mapa de procesos, y de la plataforma estratégica, también se aportó a la elaboración del manual de funciones y de los planes de calidad para cada programa.

En la intervención que se realizó por parte de las estudiantes de trabajo social, se pudo constatar que después de todo proceso que se desarrolle es importante hacer una evaluación de las actividades, entendiendo este ciclo, como el ciclo PHVA, que se maneja en el Sistema de Gestión de Calidad, en donde todo comienza por una Planeación, que conduce a un Hacer, luego a Verificar y finalmente a Actuar para mejorar lo que se hizo mal en el ciclo, lo que lleva a una mejora continua de los procesos que se desarrollen.

Por esta razón y entendiendo que la práctica empresarial se basó en los lineamientos del SGC, posteriormente, se abordará la de evaluación del proceso llevado a cabo dentro de FULMIANI.

5.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO

Para FULMIANI, el objetivo principal a la hora de desarrollar este trabajo fue el de apropiar lineamientos de calidad, que contribuyeran al crecimiento de la organización como tal, aportándole a la hora de presentar licitaciones para la suscripción de contratos con entes gubernamentales y/o privados.

Por esta razón se permitió que estudiantes de último semestre de Trabajo social desde su práctica empresarial realizaran aportes para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, hecho que hizo necesario la revisión documental exhaustiva al SGC en Colombia y la Norma ISO 9001:2015, Esto se logró a través de una preparación conceptual y metodológica, otorgada por instructores de la ESAP³⁴.

³⁴ Escuela de Administración Pública.

Es así como las estudiantes en práctica llegan a la etapa inicial del proyecto, junto con otros profesionales del área social, con el objetivo de aportar al diseño e implementación del SGC dentro de la Fundación, contribuyendo al establecimiento de relaciones armónicas con las comunidades beneficiarias de los programas y proyectos sociales.

En este punto, es preciso tener en cuenta que si no existiese la legislación en materia de la nueva Norma ISO 9001:2015 y todos los lineamientos del SGC, unido a que no se encuentren instituciones que acrediten tal condición, y controlaran la forma de actuación de las organizaciones, es posible que tal vez los profesionales sociales no serían contratados para proyectos de este tipo, ya que desafortunadamente lo concerniente a calidad, desde la visión de algunas empresas y organizaciones, no hace parte del objeto de intervención de trabajo social. Es común observar que se sigue viendo estos lineamientos como un factor de cumplimiento de obligación jurídica y no como una forma de mejora continua de las instituciones que va más allá del bien organizacional para trascender a las partes interesadas.

A lo largo del proceso realizado se solicitó el apoyo de todos los miembros de la institución, para crear un grupo en el cual estuvieran los líderes de procesos, en el que se contó con una trabajadora social encargada de cada uno de los procesos misionales y los directivos de la organización, así como de la ingeniera encargada; para esto fue necesario realizar un mapeo de procesos que permitió localizar los procesos misionales, sobre los que se enfocaría el proceso de práctica empresarial.

Cada uno de los líderes se hizo cargo de la elaboración de formatos e implementación de cada uno de los programas y procesos de la institución y estos permitieron la visualización de la situación actual de la organización. Cabe aclarar que este grupo se encuentra avalado por los Directivos de la Fundación pero su conformación se encuentra sujeta al personal que trabaja en FULMIANI y que como se informó en un aparte del presente trabajo varía según el tipo y cantidad de proyectos que se encuentren en ejecución.

El diseño de los formatos utilizados y su implementación sirvieron para evaluar el estado actual de la fundación según los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, y revelaron unas variables que toda organización debe implementar y evaluar constantemente, ya que en cuestiones de la Norma del SGC se deben seguir unos lineamientos exactos que permitan la certificación de calidad de la institución.

La norma no ofrece a los lectores los formatos elaborados, puesto que supone que cada organización tiene unas dinámicas propias y debe contextualizar los conceptos que otorga la misma, para dar aplicabilidad a lo que realmente desea la organización, esto es un punto a favor ya que permite crear y modificar los formatos antes de su aplicación y realizar los cambios constantes siguiendo los lineamientos del SGC.

Así mismo, por la perspectiva que contiene la norma ISO 9001:2015 sobre el Sistema de Gestión de Calidad, se constituyó un reto y una oportunidad para FULMIANI a la hora de empezar a consolidar todo lo relacionado con calidad, y para las estudiantes en práctica empresarial a la hora de presentar una propuesta novedosa en la Fundación.

Durante el proceso de práctica académica, se logró estructurar formatos, como: Matriz de riesgos de debilidades y amenazas, matriz de riesgos de fortalezas y oportunidades, matriz de comunicaciones internas y/o externas, matriz de necesidades, Indicadores, procedimiento de cada programa, estos formatos se deben modificar constantemente por el líder de proceso asignado.

Fue evidente que la construcción de los formatos y su posterior implementación, arrojarían resultados sobre el estado en que se encuentra la institución en materia de calidad. Dentro de la práctica empresarial desarrollada, se logró la implementación de cada uno de los formatos diseñados, lo que permitió un acercamiento más profundo a la situación de la Fundación con respecto a calidad y la Norma ISO 9001:2015, y que como consecuencia se logró cambiar la situación inicial de FULMIANI y tener cambios significativos para la organización.

De esta misma manera, una vez se evidenciaron algunas falencias en el relacionamiento de la Fundación con sus beneficiarios y partes interesadas, en el marco de los programas y proyectos sociales, se identificaron las necesidades y expectativas de estos dos grupos de interés, en donde, por una parte, la posibilidad de contar con mayor vinculación de profesionales a cada uno de los programas, que permitirá el mejor desarrollo del proceso dentro de la comunidad beneficiada.

En este punto, vale la pena mencionar que las expectativas de las comunidades con este tipo de programas se incrementan en torno a la participación y oportunidad de pertenecer a los mismos con la posibilidad de mejorar sus condiciones de vida.

Es claro, que, para la construcción de la política de calidad, así como sus objetivos y el plan respectivo, se debió tener en cuenta el diagnóstico, realizado por medio de la Matriz DOFA, así como las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se interrelacionan con la Fundación.

Con base a lo anterior, se complementó el marco conceptual, teórico y estratégico de la política de calidad de la institución, así mismo se desarrollaron actividades con todos los miembros de la organización, para determinar los alcances, limitaciones y parámetros de la política de calidad en FULMIANI, para lo que fue fundamental el establecimiento de líneas de acción concretas que dieran respuesta a las necesidades y expectativas tanto de la fundación como de las partes interesadas.

Dentro de estas actividades, se percibieron dos líneas acción concretas y de absoluta relevancia para la organización, la primera concierne al relacionamiento

con la comunidad, ya que FULMIANI es una Fundación que orienta sus programas a prevenir situaciones de riesgo de la población en situación de vulnerabilidad, por esta razón, fue importante establecer un adecuado modelo de atención para las diferentes comunidades que se acercan a la Fundación.

Por otra parte, para FULMIANI, es de vital importancia el dar a conocer los principios filosóficos sobre los que se basa la razón de ser la institución, así mismo que puede ser transmitido a cada uno de los beneficiarios de la Fundación y que permite la vinculación de profesionales orientados por el carisma Somasco.

Una vez definidas las actividades anteriores, se implementó y socializó la política, los objetivos y el plan de calidad de la Fundación; a pesar de la dinámica de los programas se pudo implementar cada una de las estrategias permitiendo el alcance del objetivo planteado.

Desde el primer momento hasta la finalización de la práctica empresarial, se presentaron inconvenientes que se fueron arreglando a medida de la evolución del trabajo conjunto, en donde gracias al apoyo de todas las áreas con las que cuenta FULMIANI se lograron varios cambios de la situación inicial, como las siguientes: Retomando nuevamente el campo específico de práctica, las estudiantes fueron designadas por la organización para que su intervención fuera direccionada hacia el aporte en el área de calidad. Sin embargo, al realizar un análisis de la situación inicial y recibir instrucciones de los directivos sobre las actividades que se debían hacer, se evidenció que el trabajo social era netamente instrumental y limitaba de esta manera la actuación del profesional de Trabajo Social respecto al estudio y análisis del objeto de intervención, así como su creatividad para establecer propuestas que brindaran soluciones específicas a problemáticas concretas.

En este orden de ideas, surgieron dudas para las estudiantes como: ¿Cuál es el verdadero rol del trabajador social en la organización?, ¿La actuación del profesional social en este tipo de procesos brinda enriquecimiento científico para la profesión, aun cuando ya se encuentran determinadas las acciones a realizar, sin lugar a un análisis del objeto de estudio, ni mucho menos a establecer metodologías propias al Trabajo Social en el momento de la intervención?

Cuando se está en la academia, la mayoría de docentes hacen énfasis en la importancia de conocer el objeto de intervención, para luego intervenir el problema abordado de una manera científica, la realidad, es que cuando se llega a un espacio diferente a lo académico, las estudiantes de trabajo social, se enfrentan a la situación en la que existe un “libreto”, el cual se debe seguir al pie de la letra y que en muchos de los casos, no permite el cambio de ninguna actuación, razón por la cual, se viven experiencias que se alejan de la praxis profesional.

Después de esto, surge otro cuestionamiento, ¿Quién determina la actuación profesional en el campo de práctica: la organización o el criterio y la ética del trabajador social en formación?

Por su parte, las estudiantes conocían de antemano la situación que se presentaría, ya que la “utilización” de la profesión para un proceso de este tipo, no va más allá de aliviar el malestar organizacional con estrategias que beneficien económicamente a la misma institución y sirvan como medio para atraer más beneficiarios a sus programas. Pero a pesar de lo descrito en lo anterior se entendió que FULMIANI, trabaja para las personas, está en pro de las comunidades y que, para brindar una mejor atención, se hace importante, la mejora dentro de la misma.

FULMIANI, al igual que muchas organizaciones cuentan con una estructura de poder rígida, pero que a su vez se evidencia una mentalidad abierta al cambio, en donde los profesionales de diferentes áreas pueden proponer y participar de forma dinámica en las estrategias que permitan promover procesos de transformación dentro de las instituciones.

A la hora de entender la organización como sistema, amerita que se estudien las relaciones que establece la empresa con las partes interesadas, ya que estas son las que permiten el continuo desarrollo de una institución, y se convierten en un actor de la intervención de los profesionales de trabajo social en el área organizacional.

Respecto a la acción profesional en el proyecto se mantuvo en dar apoyo y realizar aportes en cuanto a la construcción de la plataforma estratégica y formatos por los cuales se pudo conocer la situación inicial de la fundación y que estaban planteados como requisitos en la norma, además de lograr mejorar la comunicación dentro y fuera de la institución con las partes interesadas, lo que trajo consigo la consecución de nuevos proyectos y licitaciones con diferentes entes estatales.

Al finalizar la práctica, se logró conseguir lo que para la fundación era lo que más importante: la Certificación en la nueva Norma ISO 9001:2015, lo que permitirá de ahora en adelante a FULMIANI, seguir un proceso de evaluación constante de cada uno de sus programas y llegar a ser reconocida de forma nacional e internacional, trayendo mejores posibilidades de intervenir en las situaciones de vulnerabilidad de las poblaciones.

6. CONCLUSIONES

- La documentación del SGC fue eficaz y se ajustó correctamente a las necesidades de suministrar y registrar la información necesaria para la prestación óptima de los servicios y lograr la certificación.
- El proceso de socialización del SGC a cargo de los profesionales de trabajo social para los demás trabajadores y personal vinculado a los servicios se da para fortalecer el conocimiento y la importancia de la mejora continua de los procesos para crear un sentido óptimo de la labor desempeñada por los integrantes de los programas y servicios que en la fundación se presta a la población beneficiaria.
- El rol del Trabajador Social en el proceso de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue importante logrando la certificación de calidad para la fundación y mejorando la competitividad ante otras organizaciones.
- Sin importar el cargo que desempeñan los miembros de FULMIANI, todos se unieron a contribuir con su apoyo y trabajo al mejoramiento de la institución y sus procesos sociales.
- Con la certificación en calidad la fundación afianza sus programas sociales con el fin de brindar mejores condiciones de intervención para la población beneficiada, logrando mayor eficacia en procesos transformadores
- Gracias al compromiso de los profesionales, el Sistema de Gestión de calidad se llevó a cabo de manera satisfactoria logrando la certificación en calidad para la Fundación bajo la ISO 9001: 2015.
- La experiencia en el sistema de gestión de calidad fue bastante productiva y enriquecedora dando al profesional una idea de cómo se crea y se constituyen fundaciones de carácter social que brinda un óptimo servicio a la población vulnerable.

7. RECOMENDACIONES

- Incentivar al personal para que realicen las actividades que involucren la implementación del SGC, tomando conciencia de la importancia que tiene para la fundación la mejora continua.
- Realizar la planeación institucional con actividades que se refieran más al suministro de metodologías para que los profesionales trabajen con más bases documentadas y productivas con los beneficiarios.
- Tener en cuenta los cronogramas para que la realización de actividades sea de acuerdo a lo planeado.

- Continuar con el ciclo PHVA, para mantener la mejora continua de los procesos, realizando Seguimientos internos que garanticen la adecuada forma de ejecutar los programas misionales de la institución.
- Propiciar en los miembros de la fundación la corresponsabilidad de procesos, en donde todos deben garantizar el conocimiento de todos los programas y no solo dar respuesta por sus obligaciones laborales, sino permitir el crecimiento y mejoramiento del interés institucional.

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, Francisco. Tercer Sector: Análisis, desafíos y competencias desde el Trabajo Social; p. 14

ARBELÁEZ Agudelo, Biviana María- Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional, Facultad de Trabajo Social-pagina 83-84, 2008

ARISTIZÁBAL, Nubia; MONTOYA Cuervo, Gloria –revista visionarios- Nuevo Currículo: Basado en la solución de problemas para la formación de las futuras generaciones trabajadores sociales en la Universidad de Antioquia, página4, 2000

BERTALANFFY, Ludwig; Teoría General de los Sistemas: Fundamentos, Desarrollo, Aplicaciones; Ed. Fondo de Cultura Económica; Primera reimpresión; Bogotá; 1994; Pág. 32.

CHIAVENATO, Idalberto; Administración de Recursos Humanos; Ed. Mc Graw Hill; México; 1981; Pág. 87.

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA. Constitución política de Colombia de 1991 (2015). Art. 22. En: Corte constitucional de la república de Colombia. [En línea] Recuperado en: 2015-12-14. Disponible en:

<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>.

CONTRERAS, Françoise. La organización como sistema complejo: implicaciones para la conceptualización del liderazgo, concepto de organización desde el marco de Los sistemas complejos, Criterio Libre, Bogotá, Colombia, 2012. p. 197.

DIMATÉ, Andrea. Ensayo Diplomado. Sistemas de Gestión de Calidad. Norma ISO 9001-2008. Bogotá 2013

FULMIANI; PAI Internado-Externado; Enfoque Sistémico; 2016 pág.; 30

GARCIA, Carmen; Diseños guía metodológica para la implementación del sistema de gestión de calidad; NTC ISO 9001: 2008; Bucaramanga 2014

GOMEZ CEJA Guillermo, "Planeación y Organización de Empresas", Octava Edición, Edit. McGraw-Hill, México, 1994, Pág.191.

GONZALES, Sheryl. Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. En: Escenarios. Enero-Junio, 2011, Vol. 9, No. 1., p. 69-89

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001:2000, (Segunda actualización). Diciembre 15 de 2000. Pág. 2.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000:2005. Diciembre 22 de 2005. Pág. 1.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Modificación. NTC-ISO 9001:2015. Septiembre 23 de 2015. Pág. 1.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Manual de calidad ISO 9001:2015. Modificación. NTC-ISO 9001:2015. Septiembre 23 de 2015. Pág. 1.

KOONTZ Harold, WEIHRICH Heinz, Administración. Una Perspectiva Global, 11ª edición, Editorial McGraw-Hill, México, 1998, Pág.244.

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2003, Febrero 19). Tipos de organización y estructuras organizacionales. [En línea] Recuperado en 2016-05-10. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/tipos-de-organizacion-y-estructuras-organizacionales>.

LONDOÑO TORO, BEATRIZ. Organizaciones No Gubernamentales y Derechos Humanos. Revista Credencial. Bogotá, 2002

MANAME, Luis. La Organización Empresarial: Definiciones, evolución y escuelas organizativas. Actualidad empresa. México. 2011. p. 38.

PRADO, Salazar José Luis. Desarrollo y aplicación de la metodología para la implementación de la norma ISO 9001:2008 en el gobierno autónomo descentralizado del canton Tisaleo. [En línea] Recuperado en 2016-09-23. Disponible en: [htgqconsultoretp://ms.com/images/principios-de-gestion.jpg](http://ms.com/images/principios-de-gestion.jpg)

RUEDA Pinzón, Carlos Andrés; MELENDEZ Ardila, Johan Alexis. Responsabilidad social empresarial en OTACC S.A: Una propuesta desde trabajo social. Tesis de grado. UIS. 2012.

Sistemas de Gestión de Calidad, Universidad Cooperativa de Colombia, 2016

Teoría general de sistemas de Ludwing von Bertalanffy. En: <http://www.ongconcalidad.org/segundaversion.doc>. p 1. [En línea] Recuperado en 2016-02-10. Disponible en: [http://psicologosenmadrid.eu/teoria-general-de-sistemas-de -von-Bertalanffy](http://psicologosenmadrid.eu/teoria-general-de-sistemas-de-von-Bertalanffy)

VECINO, José. Gerencia y negocios en Hispanoamérica. Importancia del trabajo en equipo en la organización. De gerencia.com. 2008. p. 2.