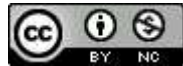




Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Diseño de un modelo y programa de implementación de Sistemas de Gestión Integral para organizaciones de educación superior en México, caso de Estudio Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM.

Área del conocimiento: Educación y competitividad
(El modelo conceptuaos de aprender sobre los esquemas de cultura e Innovación)

Autor(es): M en A Eva Martha Chaparro Salinas
M en A Julio Alvarez Botello
M en A Michael Gasca Leyva

Institución: Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Contaduría y Administración

Domicilio: Cerro de Coatepec s/n Ciudad Universitaria, Toluca Estado de México, México, C.P. 50100

Número de teléfono y fax:
+52(722) 2140011, +52(722) 2140250

Dirección electrónica:
bebachaparro@yahoo.com.mx, julioalvarezbotello@yahoo.com

Dirección para correspondencia:
Plan de Ayala 204, Col. Magdalena, Toluca, México, México,
CP 50190

RESUMEN O ABSTRACT

Esta investigación permitirá corroborar la pertinencia y efectividad de la implementación de los sistemas de gestión dentro de las instituciones de educación superior (IES) en el aumento de la satisfacción de los usuarios de los servicios que se prestan, así como corroborar su mejora continua.

La investigación iniciará explicando la complejidad que guardan la implementación de los sistemas de gestión para entonces describir el objeto de estudio y con esto realizar los levantamientos de información, el análisis de la misma, y con esto tener la información suficiente para poder proponer el modelo para la implementación de un sistema de gestión integral para la organización objeto de estudio.

Esta investigación se utilizará el paradigma cualitativo basado en la investigación-acción y como sustento teórico se aplicará una teoría explicativa.

Se espera encontrar elementos suficientes para poder sugerir y plantear una metodología para desarrollar e implementar un sistema de gestión integral para IES.

Palabras Clave:

Sistemas de Gestión, Instituciones de Educación Superior, Administración de la Educación

ABSTRACT

This investigation will corroborate the relevance and effectiveness of implementation of management systems within higher education institutions (HEIs) in the increased satisfaction of users of the services provided, and confirm their continued improvement.

The investigation will begin by explaining the complexities that are implementing management systems to then describe the subject of study and conduct surveys with this information, analyzing it, and thereby have sufficient information to propose a model for implementing a comprehensive management system for the organization under study.

This study utilizes the qualitative paradigm based on action research as a theoretical basis and applies an explanatory theory.

It hopes to find enough evidence to suggest and propose a methodology to develop and implement a comprehensive management system for HEI.

Keywords:

Management Systems, Institutions of Higher Education, Educational Administration

INTRODUCCIÓN

La presente investigación identificará la problemática que viven las universidades públicas en México y el nuevo rol que la sociedad está exigiendo de ellas, es menester de este trabajo de investigación el estudiar la administración educativa y los mecanismos, controles y sistemas de gestión que deben ser implementados mediante una metodología clara y aplicable que lleve a un estrado de alto reconocimiento como instituciones de calidad y formadores, así como entidades generadoras de conocimiento, extensión y apoyo a la comunidad, así como la difusión de la cultura y de la integridad del ser humano.

El enfoque teórico metodológico de esta investigación será el paradigma cualitativo, con enfoque investigación-acción y utilizando la teoría general de los sistemas como teoría explicativa que permitirá generar un diagnóstico muy detallado, la metodología a utilizar es la “soft system methodology” del Dr. Peter Checkland, así como las metodologías propuestas por la norma ISO19011 en su versión 2002 autorizado por la Organización Internacional de Estándares (ISO).

Los resultados que se obtuvieron de la presente investigación es la de generar una metodología que permita implementar un Sistema de Gestión Integral (SGI) que incluya un Sistema de Gestión de Calidad, Medioambiental, en Seguridad y Salud Ocupacional, Acreditaciones académicas y específicas que cada organización adicione al Sistema de Gestión Integral, lo anterior aplicable a las Instituciones de Educación Superior de México y tomando como prueba piloto a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México (FCA).

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Objetivo general:

- Diseñar un modelo para la implementación de un SGI para instituciones de educación superior en México tomando como el caso de estudio la FCA.
- Desarrollar un programa de implementación de sistemas de Gestión Integrales para instituciones de Educación Superior tomando como el caso de estudio la FCA.

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los referentes históricos de la implementación de SGI en IES?
- Cuales son los fundamentos teóricos existentes sobre los SGI en las IES?
- Cómo se encuentra el avance de los sistemas de gestión integrales en las IES?
- Qué diseño deben tener el programa para la implementación de SGI en IES?

Objetivos específicos

- Investigar los referentes históricos de la implementación de SGI en IES
- Identificar los fundamentos teóricos existentes sobre los SGI en IES
- Documentar el avance de los SGI en IES
- Desarrollar el diseño que deben tener el modelo y programa para la implementación de SGI en IES.

SUSTENTACIÓN TEÓRICA Y EPISTEMOLÓGICA DEL ENFOQUE:

El sustento teórico y epistemológico de esta investigación está basado en el paradigma cualitativo bajo el enfoque de Investigación-acción, esto debido a que el enfoque bajo el cual se aborda la problemática es en base al estudio de un sistema de actividad humana cuyo objetivo es el de preparar educandos para desempeñar una profesión y apoyados de la investigación y la divulgación de la cultura con los procesos administrativos necesarios para el buen control de las actividades conducentes al logro de lo primero.

Se desarrolla un enfoque de de investigación-acción el cual nos permitirá identificar las fortalezas y debilidades de estas organizaciones educativas de enseñanza superior y mediante la planeación, observación, reflexión y estrategias por medio de un equipo de investigación llegar al diseño metodológico.

La Administración educativa en los últimos años ha tenido una transformación profunda basada en la búsqueda de la mejora de los resultados en la enseñanza y aprendizaje de la finalidad última de una institución educativa, esto es los alumnos, la formación integral de estos y la formación en las

competencias necesarias para desenvolverse en el medio para el que se están preparando se ven reunidos todos estos en las Instituciones de Educación Superior.

Carmen Sepúlveda, José Guadalupe Camarillo ha investigado acerca de los estilos de gestión que deben tener las organizaciones educativas para aspirar a tener servicios educativos de calidad.

Así también es igual de importante que la Gestión educativa sea dirigida por una Dirección dispuesta a tomar decisiones que lleven a la organización a tener los elementos tanto de infraestructura suficiente para poder apoyar de mejor manera la educación efectiva, así también deberá desarrollar una serie de elementos que permita tener formadores capacitados y con los perfiles necesarios para la enseñanza, desarrollar una organización que promueva la investigación tanto básica como aplicada, y el desarrollo en los estudiantes de un conocimiento y apropiamiento de la cultura, así también desarrollar esquemas efectivos de apoyo a la comunidad mediante servicios de extensión tanto para los sectores productivos, públicos y sociales.

(Murillo, 2006) El Papel del director es trascendente para poder aspirar a escuelas con sistemas de gestión que promuevan la calidad educativa y la mejora administrativa, Sergio Garay y Mario Uribe (2006) nos indican desde sus investigaciones los elementos que podrían ayudar a la eficacia y cambio en la educación:

En los estudios contemporáneos de los perfiles que debe tener un Director escolar se concluye en muchos de ellos que estos deben tener un perfil que les permita desarrollar el liderazgo compartido con los diferentes miembros de la organización, Murillo lo llama Liderazgo Distribuido, a continuación extraigo una explicación desarrollada por él.

El enfoque de la enseñanza que debe ser desarrollada desde la Dirección debe tener una visión que incluya y vea a la educación como algo permanente y orientado al desarrollo de competencias, de esta manera Daghlán nos expresa en sus investigaciones, en la discusión teórico-metodológica es de vital trascendencia el incluir la discusión de la Calidad de la Educación para tener una visión no solo de atención masiva sino cuidando el objetivo de trascendencia del conocimiento, de acuerdo a Ramón Pérez (2005).

José Antonio Pareja y Cesar Torres (2006) proponen desde el punto de vista del modelo de “Organizaciones que aprenden”,.



Figura 1: Calidad Educativa (Pareja, 2006)

Así también Catalina Martínez nos orienta respecto a los objetivos de calidad que deben ser parte de una institución de educación: (Martínez, 2005).



Figura 2: Objetivos estratégicos para la Innovación (Martínez, 2005)

De lo anterior el inicio de cualquier institución para lograr la calidad se remonta a la búsqueda de las necesidades del entorno social, el cual nos permitirá identificar los elementos que nos permitirá ser pertinentes al definir objetivos y estrategias que hacia el largo plazo nos generen una estructura organizacional que le den soporte y permitan lograr la eficiencia organizacional, así también continuaremos con la preparación del personal para lograr las competencias profesionales en los estudiantes, así la Alta Dirección deberá identificar y otorgar los recursos necesarios que permitan el logro de todos los objetivos planteados para la adecuada administración escolar, y el resto de los elementos de una institución de educación superior.

CONSTRUCCION DEL OBJETO DE ESTUDIO

Administración Universitaria en la UAEMéx

Misión:

Administrar, en nuestra calidad de función adjetiva, en tiempo y forma, los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, requeridos para el cumplimiento de los objetivos institucionales universitarios, a través de la aplicación transparente de los recursos, la gestión eficiente y el fortalecimiento organizacional, fomentando en su personal la vocación de servicio y el desarrollo humano.

Visión:

Mantener una administración integral, eficiente, simple y con apego a la normatividad, apoyada por el uso de tecnologías de información, sistematización y reingeniería de procesos, teniendo como estrategias la certificación de estándares de calidad.

Misión de la Facultad de Contaduría y Administración

La FCA de la UAEM formará profesionistas y posgraduados con niveles de excelencia en el área de su especialidad y con un alto sentido de la ética y la responsabilidad profesional y social; contará con profesores especializados y con la máxima formación profesional, apoyados con un equipo administrativo altamente capacitado, orientado a la satisfacción de nuestros clientes internos y externos; brindará un impulso decidido a la investigación y el desarrollo del conocimiento en los ámbitos contable, administrativo e informático; fomentará las actividades culturales, deportivas y científicas entre los integrantes de su comunidad; realizará actividades de extensión y vinculación con la sociedad y el sector productivo local y regional, y desarrollará su gestión en un marco de transparencia y de rendición de cuentas ante la sociedad que le sustenta .

EL DIAGNÓSTICO COMO MÉTODO DE TRABAJO

Referentes teóricos del diagnóstico

Los referentes que serán utilizados para el desarrollo del diagnóstico están publicados en artículos diversos de la Journal of Applied Systems Analysis, revista de investigación arbitrada de la Universidad de Lancaster, Inglaterra.

Objetivos del diagnóstico

El objetivo del diagnóstico es el siguiente:

“Identificar un modelo que permita mejorar el funcionamiento de la administración educativa de instituciones de enseñanza superior: caso Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México”

Supuestos del diagnóstico

Actualmente las instituciones de enseñanza superior buscan certificaciones y acreditaciones como sistemas de gestión independiente, generando una duplicidad frecuente de trabajos para poder cumplir con las diferentes normas o lineamientos bajo los cuales serán evaluados o auditados, generando un elevado nivel de ineficiencia y baja productividad.

Indicadores:

- Tiempo dedicado al cumplimiento de los requisitos documentales de cada certificación.
- Grado de mejora percibida por los involucrados con los sistemas de gestión.
- Nivel de satisfacción laboral relacionado con el incremento de requisitos por adicionar certificaciones o acreditaciones.

Dimensión del diagnóstico

El diagnóstico se suscribe a una entidad que cumple con la totalidad de las funciones sustantivas de un organismo de educación superior (Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México) el cual incluye las funciones de: Docencia, Difusión de la cultura, Extensión y vinculación, Investigación y estudios de posgrado y Gestión educativa.

Debido a la naturaleza de la investigación nos abocaremos a estudiar las funciones arriba listadas desarrollando mapas conceptuales, técnica sugerida por la metodologías de sistemas suaves y reuniendo a una muestra de expertos para cada función.

Selección de técnicas e instrumentos

Como se pudo apreciar en el desglose detallado de la aplicación de la metodología de sistemas suaves en cada etapa existen técnicas y métodos que sugiere Woodbum utilizar, y para fines de esta investigación atenderemos como equipo de trabajo estas sugerencias debido al soporte teórico reflejado en estas investigaciones previas. El trabajo con grupos multidisciplinarios elegidos como muestra de expertos para fines de la obtención de la información y trabajar con mapas conceptuales consensuados con cada grupo.

Procedimiento metodológico

La metodología de sistemas suaves (Checkland) combinándola con las propuestas de las investigaciones como las de Woodbum nos permite identificar la relación lógica del proceso así como los recursos de todo tipo que se van necesitando incluyendo los perfiles idóneos de quienes deben realizar las diferentes actividades en cada fase de la metodología.

Resultados

El análisis de resultados bajo el cual se realizará el análisis será un “análisis descriptivo” basado en un estudio DOFA y mapas de actividades o conceptuales, con estos esquemas se realizará una contrastación (contrastación teórica) al realizar los propios diseñados (basados en la teoría de la gestión educativa) que permitirán identificar las posibilidades de mejora y los elementos de fortaleza del sistema y subsistemas.

ESTUDIO DOFA

La siguiente información fue el resultado de las reuniones de trabajo con los grupos multidisciplinarios formados para la presente investigación, en el caso de la función “Docencia” se encontró lo siguiente:

EJE RECTOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
DOCENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - La mayoría de los profesores con estudios de maestría. - Acreditación de los programas - Ser reconocidos internacionalmente - Ser una institución pública - El 100% de estudiantes se encuentran en el programa de tutoría institucional - Se cuenta con un programa de capacitación docente para la totalidad. - Aceptación del mercado laboral de nuestros egresados. - Se cuenta con 2 nuevos programas de licenciatura. - Aulas equipadas en unidad Coatepec - Proceso de selección de ingreso eficiente. - Proceso de selección de cambio de plantel eficiente - Sala de auto acceso de reciente creación. - Incorporación de asesorías académicas - Formación integral al estudiante. - Implementación del plan flexible. - Arriba del 70% de titulación antes de 2 años. - Se cuenta con un alto porcentaje de acreditación del EGEL por parte del CENEVAL para las 3 licenciaturas. - Implementación de la Licenciatura en informática a distancia. - Creación de congresos internacionales por licenciatura. - Generación de talleres académicos en semanas académicas. - Conferencias nacionales e internacionales por PTC. - Premios en concursos académicos de ANFECA por estudiantes. - Certificaciones académicas de PTC y 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje alto de profesores de asignatura. - Programa de tutoría - No se cuenta con plan de capacitación para docentes por área de conocimiento - Docentes no tienen seguridad laboral - Programas no están adecuados a las necesidades del mercado laboral - Las aulas no cuentan con equipo de vanguardia en aulas. - Academias no funcionan como tal - Falta de preparación de docentes en la elaboración de programas - No hay interés de docentes para participar en academias - No hay unificación en modelos de enseñanza-aprendizaje - No se cuenta con bibliografía actualizada - Matrícula de alumnos numerosa por grupo - No se cuenta con material didáctico o no se difunde o es deficiente en su calidad. - No hay investigación por parte de los docentes - No hay investigación por alumnos - Falta de PTC en turno vespertino - Nivel de idiomas no adecuado. - Profesores no actualizados en uso de tecnología - Resistencia de actualización de los Profesores 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de Licenciaturas a Distancia - Creación de las licenciaturas de Mercadotecnia y Logística - Clubes académicos

Para el grupo multidisciplinario de “Investigación y Posgrado” indicaron lo siguiente:

EJE RECTOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
INVESTIGACION Y POSGRADO	<ul style="list-style-type: none"> - Maestrías con amplia aceptación - Creación del doctorado en ciencias económico administrativas - Nueva Maestría en Alta Dirección en sistemas de Información. - 14 PTC - 5 doctores - 15 PTC estudiando doctorado - 2 SNI, perfiles PROMEP. - 11 investigaciones en proceso. - 8 aulas equipadas. - Maestría en Administración ofertada en Nicaragua UNAN-León 	<ul style="list-style-type: none"> - Postgrados no certificados - Instalaciones poco utilizadas - Área poco integrada al resto de la Facultad. - Material bibliográfico poco actualizado. - PTC con poca participación académica y nula administrativa - Profesores de asignatura no identificados con la FCA - Poca promoción efectiva de participaciones en investigación por estudiantes. - PTC politizados - No centro de investigación - No existe revista arbitrada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de nuevas maestrías como Mercadotecnia, Sistemas de Información y Capital Humano - Certificación de las Maestrías - Formación de Cuerpos Académicos - Formación de Centro de Investigación - Creación de la Revista Arbitrada - Maestría a Distancia y Mixtas 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de Ofertas de maestría en Instituciones Privadas - Obsolescencia de los programas de estudio respecto de los de la competencia - Obsolescencia de los Profesores

Para el grupo multidisciplinario de “Difusión cultural” indicaron lo siguiente:

EJE RECTOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
DIFUSION CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con talleres culturales - se cuenta con programa de actividades deportivas - Se cuenta con revista interna - Se hacen brigadas universitarias - Se encuentra certificado como edificio libre de humo la FCA - Se cuenta con un programa certificado con ISO9001 servicio social y prácticas profesionales - Se incorpora al 100% de los estudiantes en programas de identidad universitaria - Se realizan periódicamente visitas guiadas a empresas. - Se realizan semanas culturales cada año. - Se mantiene alumnos en movilidad estudiantil permanentemente. - Existe un programa de seguimiento de egresados. - Se tiene atención médica permanente en la unidad los Uribe. - Instalaciones deportivas y culturales para talleres suficientes y en buen estado. - Programa de becas eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - No hay continuidad en los talleres - No hay coordinación entre actividades deportivas y el resto de las áreas de la FCA. - Carencia de equipos representativos de la FCA - No se cuenta con un consejo editorial que se reúna y avale las editoriales. - No se producen libros, revistas arbitradas, y otros productos editoriales académicos en la FCA. - No se da seguimiento a las brigadas creadas. - Organización de eventos deficientes. - No se cuenta con abastecimientos suficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir la Cultura y Deportes en C. U. - Integrar Selecciones Culturales y Deportivas - Formar una cultura de Protección Universitaria Interna y Externa 	<ul style="list-style-type: none"> - Formar alumnos con poca ética profesional - Falta de Identidad Universitaria

Para el grupo multidisciplinario de “Extensión y vinculación” indicaron lo siguiente:

EJE RECTOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTENSION Y VINCULACION	<ul style="list-style-type: none"> - 42 convenios vigentes - Se cuenta con un programa de diplomados - Se cuenta con el CAPyME - El modelo de incubación Incubask - Incorporado el modelo del SBDC. - Vicepresidencia de la zona centro de la AMCDPE. - Certificados en ISO9001 - Amplias instalaciones. - Unidades de aprendizaje enfocadas a fomentar la cultura emprendedora en los alumnos. - Contamos con página Web - Centro evaluador Conocer. - Amplia participación de profesores de asignatura impartiendo cursos de extensión. 	<ul style="list-style-type: none"> - No existe estructura organizacional adecuada que atienda los programas - La atención al público sigue siendo limitada, principalmente en el horario vespertino. - Muy pocos convenios son aprovechados y no se difunden los logros obtenidos de estos convenios - Existen pocos proyectos empresariales por alumnos de la Facultad, y aun menos consolidados. - Falta de personal que atienda a clientes. - Falta de recursos para organizar adecuadamente los servicios. - Falta de difusión de la bolsa de trabajo, prácticas y servicio social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento del Intercambio Académico Nacional e Internacional - Aprovechar los diversos programas de apoyo a PYMES a nivel universidad, municipal, estatal y federal -Fortalecer la relación empresa facultad - Crear Brigadas Universitarias Multidisciplinarias - Dar seguimiento y cumplimiento a los convenios vigentes firmados por la Facultad para el aprovechamiento de los beneficios de los mismos - Mantener los vínculos con los egresados de la Facultad - Coadyuvar en los eventos académicos con los convenios de colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias externas en Centros de Apoyo de la Pequeña y Mediana Empresa

Para el grupo multidisciplinario de “Administración escolar” indicaron lo siguiente:

EJE RECTOR	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación de procesos ISO9001 - Tenemos presupuesto de Gobierno Federal y Estatal. - Contamos con infraestructura suficiente para desempeñar las labores administrativas. - Se cuentan con recursos PIFI, POA, y recursos propios (Capyme, Diplomados) - Se cuenta con programa de capacitación al personal administrativo. - Se cuenta con planeación de recursos materiales. - Experiencia amplia en el personal administrativo. - La formación del personal administrativo es calificado. - Distribución equitativa del trabajo. - Control eficiente de asistencia con el personal administrativo. - Manejo eficiente del presupuesto. - sistema automatizado de control escolar. - Transparencia en el ejercicio de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> - No se cuenta con un reglamento Interno de la FCA - No se cuenta con equipos con capacidades adecuadas para el trabajo. - Cuenta con presupuesto limitado. - Surtimiento de material de trabajo, ineficiente - No se cuenta con un manual de procedimientos. - No se cuenta con una planeación para el personal administrativo. - No se cuenta con un programa de rotación de puestos. - Falta control de inventarios de bienes muebles. - No se atienden en tiempo y forma las requisiciones de materiales de cada área. - No se cuenta con control de asistencia de personal docente y administrativo eficiente. - Gestión oportuna de recursos para salidas a otras ciudades o países. - Falta de supervisión en salas de cómputo. - Servicios ineficientes de biblioteca. - Aseo deficiente de salones, instalaciones y baños. - No se cuenta con personal administrativo con sensibilidad y disposición para impulsar la planeación participativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el ambiente laboral - Implantar un sistema de estadística de la FCA - Gestionar recursos para mejorar la Infraestructura de la Facultad -seguimiento e implementación del manual de organización de la FCA. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos Limitados - Procesos muy largos y tediosos - Prestar servicios ineficientes por falta de insumos

Así también se realizaron en cada uno de los grupos mapas de proceso u actividades que permitió en un esquema muy concreto conocer como funciona la administración de la función y como también el personal tiene que manejarse dentro del proceso.

A continuación se muestran los mapas resultantes y al diagnóstico de dichos grupos.

DIAGNÓSTICO:

Los procesos internos que fueron identificados por el grupo multidisciplinario son cinco, los cuales incluyen el proceso de Administración, Enseñanza-aprendizaje, Extensión y vinculación, Investigación y desarrollo tecnológico y Difusión cultural.

Se considera viable el poder incorporar los procesos en sistemas de gestión reconocidos con certificaciones, teniendo mayor complejidad por la falta de preparación que pudiera existir básicamente el área de Investigación debido a que el proceso no se encuentra maduro y tiene poco tiempo de realizarse como estrategia de la FCA.

Mapa de Proceso Facultad de Contaduría y Administración

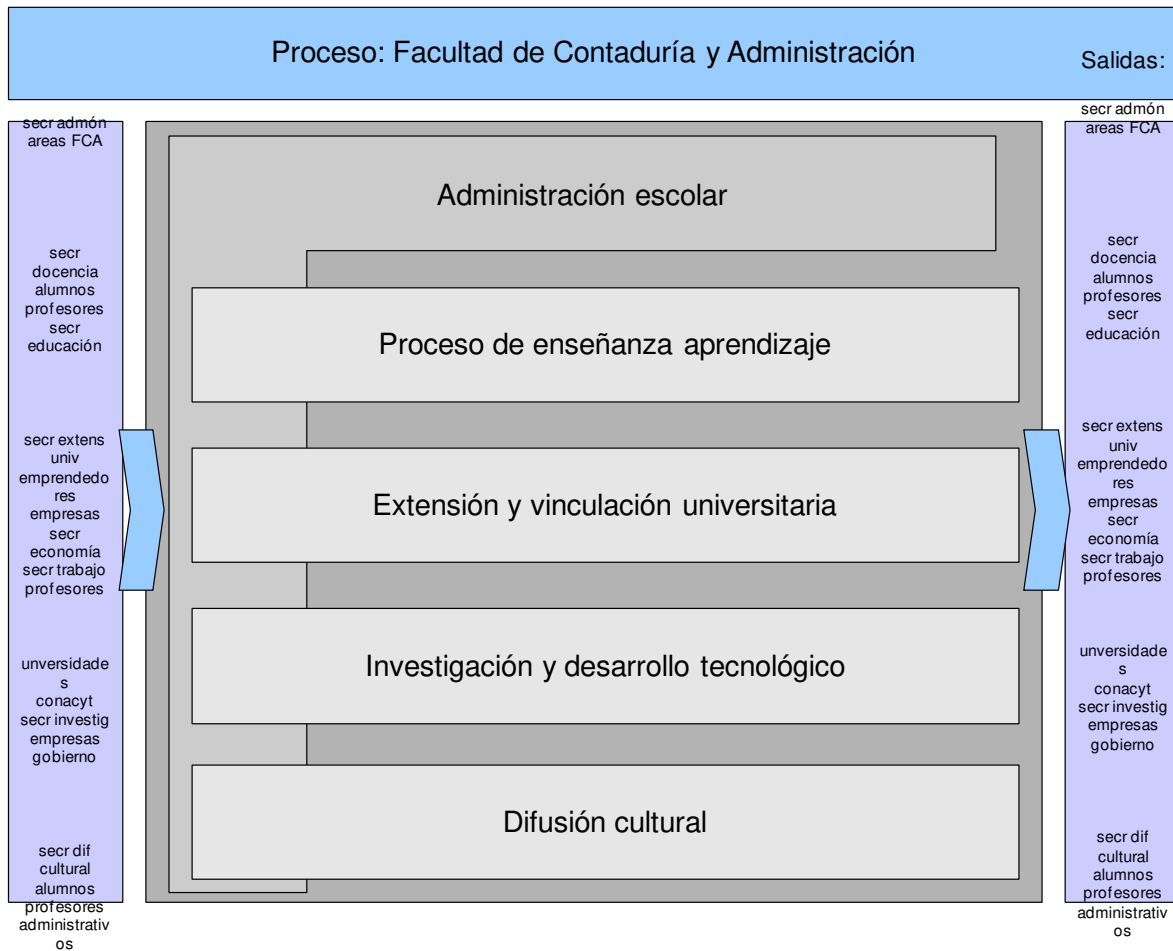


Figura 4: Mapeo de procesos General de la FCA (Desarrollo propio)

Mapa de Proceso Administración

El proceso de administración tiene actividades y procedimientos en su totalidad dependientes de procesos centralizados por la UAEM, esto permite ver que se puede desarrollar preparaciones para incorporar en primera instancia una certificación en Calidad en la totalidad de los procesos administrativos cumpliendo con los procesos centrales.

El desarrollo de la conciencia ambiental y en seguridad se pueden desarrollar generando conciencia en trabajadores y planificando la inversión para los siguientes 4 años para cumplir con la normatividad aplicable y generar procesos de mejora que nos ubique a la vanguardia dentro de los sistemas de gestión para IES.

Mapa de Proceso Enseñanza Aprendizaje

Este es un proceso maduro, desde el punto de vista del grupo multidisciplinario, pero se encuentra no sistémico por lo que se ha ubicado problemas en la cantidad de controles duplicados por llevar acreditaciones administradas de manera independiente en cada licenciatura, así también integrar las actividades de control escolar y tutoría para tener un proceso de enseñanza aprendizaje cuyo objetivo incluya al menos el indicador de porcentaje de egresados respecto del ingreso por cohorte (en la misma generación de ingreso).

Mapa de Proceso Extensión y Vinculación

Este proceso ha crecido de manera importante en los últimos 4 años permitiendo tener procesos jóvenes pero bien establecidos teniendo hasta ahora la posibilidad de certificar en ISO9001 estos procesos y pudiendo incorporarlos a sistemas de gestión ambiental y en seguridad y salud ocupacional identificando los elementos de gestión, se cuenta con procesos y procedimientos dentro del SGC de la Universidad.

Mapa de Proceso Difusión Cultural

Este proceso ha crecido notablemente en los últimos cuatro años debido principalmente al apoyo en infraestructura que ha tenido teniendo por consecuencia una participación elevada de los estudiantes en estas actividades y logrando una cultura estudiantil que da una importancia relevante a la cultura y el deporte.

Lo anterior permite que pueda incorporarse a un sistema de Gestión de Calidad formalizando los procesos y procedimientos que en la realidad se están llevando a cabo.

Mapa de Proceso Investigación

Este proceso tiene actividades con una implementación parcial y poco trabajada dentro de la FCA por lo que habrá que preparar procesos y procedimientos que puedan tomarse como estándares de trabajo que faciliten la incorporación de este proceso dentro de un Sistema de Gestión Integral.

El presente proceso tendrá que ser el de mayor inversión en recursos y tiempo particularmente para poder llevarlo al nivel de maduración del resto de los procesos de la FCA.

PROPUESTA Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación de la importancia y necesidad de una metodología eficaz

El generar una metodología eficaz para la implementación de un Sistema de Gestión Integral, como se pretende en esta investigación nos lleva en primera instancia a la necesidad de dejar claro el marco conceptual antes de iniciar con el marco metodológico propuesto.

Para tal fin deberemos definir adecuadamente lo que se entiende por los siguientes conceptos:

- Integridad de los sistemas

El concepto de integridad de un sistema nos lleva a considerar la necesidad de identificar los componentes de un sistema, así como la interacción que en ellos existen y por último, aunque solo en orden, no en importancia, el objetivo o fin del sistema, una vez encontrados estos tres elementos y verificando el adecuado funcionamiento de acuerdo a un objetivo o finalidad común en cada componente, así como entre la relación que existe entre ellos para facilitar la consecución de objetivos es que podemos afirmar que existirá la integridad de un sistema.

En conclusión: La integridad de un sistema se da cuando el sistema cuenta con una finalidad bien definida y sus componentes y la relación entre ellos están orientados al logro de dicha finalidad.

- Sistema de Gestión Integral

Un sistema de Gestión Integral, para fines del desarrollo de este trabajo de investigación, será entendido como aquel Sistema de Gestión que unifica los esfuerzos para el desarrollo de los objetivos de la organización en términos de sus logros en Calidad, Medioambiente y en Seguridad y Salud Ocupacional, así como otros específicos requeridos por la propia organización, o su entorno.

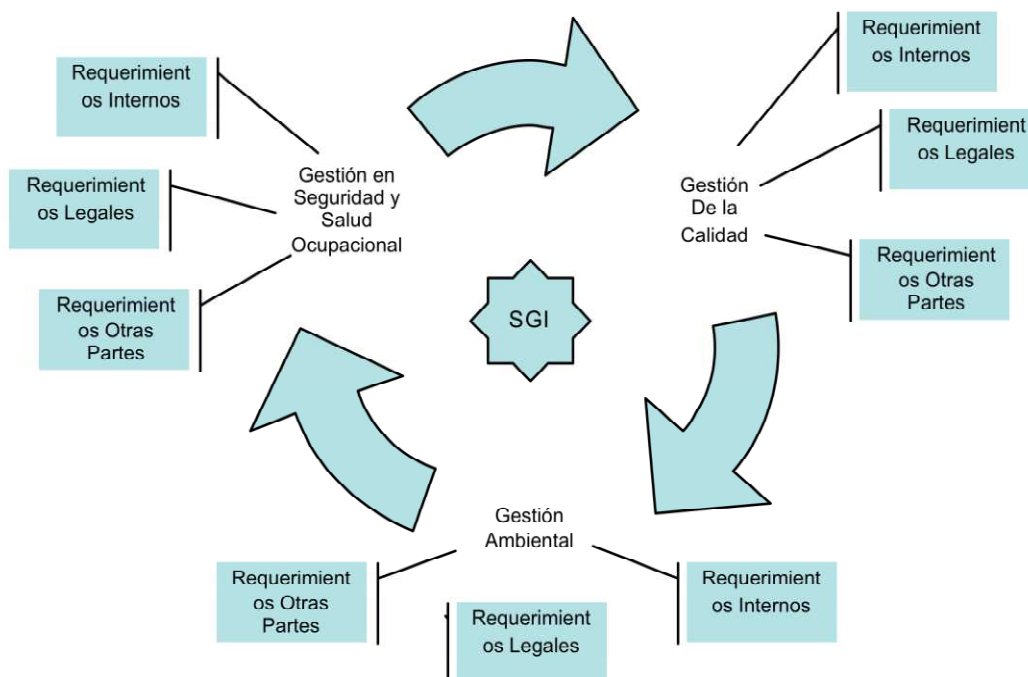


Figura 5: Integridad de los Sistemas de Gestión (Desarrollo propio)

- Las ventajas concebidas por una metodología que implemente SGI deberán ser:
 - Se reduce el tiempo de implementación de Sistemas de Gestión (SG) particulares tomando las ventajas de la integración.
 - Se unifica el manual de procesos, procedimientos e instructivos así como su control.
 - Se reduce la necesidad de vigilancia dejando un solo plan de auditorías internas y externas reduciendo el tiempo tanto para auditorías como para auditados y empresas certificadoras.
 - Las buenas prácticas de un esquema ambientales o de seguridad o calidad reditúa en beneficio del resto de los sistemas.
 - La eficiencia de los sistemas es mucho más evidente uniendo las ventajas de cada uno en los esquemas de medición y mejora continua.
 - El control de no conformidades, acciones correctivas y preventivas así como las oportunidades de mejora se centraliza y se diversifica a todos los miembros de la organización independientemente cual sea el sistema de Gestión particular que más le afecte.
 - El costo del mantenimiento del SGI genera ahorros que entre más SG particulares se agreguen al SGI menor será el gasto y el consumo de recursos en su conjunto.
 - Los organismos certificadores asisten en un solo momento a realizar las auditorías de tercera parte combinando las normas en lugar de asistir por separado para cada certificación o seguimiento particular, esto redundará en reducción de días auditor, y por consecuencia auditorías más económicas, así como menos distracción de las actividades normales de la organización en su conjunto.
- Satisfacción del cliente
 - Es un esquema de medición mediante la cual la organización genera un proceso mediante el cual se acerca al cliente, por ejemplo un estudio de opinión para conocer la imagen que tiene un cliente respecto de diferentes marcas incluyendo la de la armadora promotora del estudio, sin que el cliente conozca la patrocinadora del estudio.
- Eficacia del SGI
 - Indicadores que permiten medir los diferentes procesos documentados en el Sistema de Gestión Integral, siendo la información interna que permita a los ejecutivos de la organización identificar las áreas deficientes de la misma y poder decidir y aplicar medidas correctivas o preventivas, y en su caso promover procesos de mejora continua a raíz de esta medición y análisis.

Propuesta metodológica global

La propuesta metodológica está basada en los conceptos arriba mencionados y buscando hacer realidad las ventajas que se describieron previamente para un SGI, a continuación se describe la metodología.

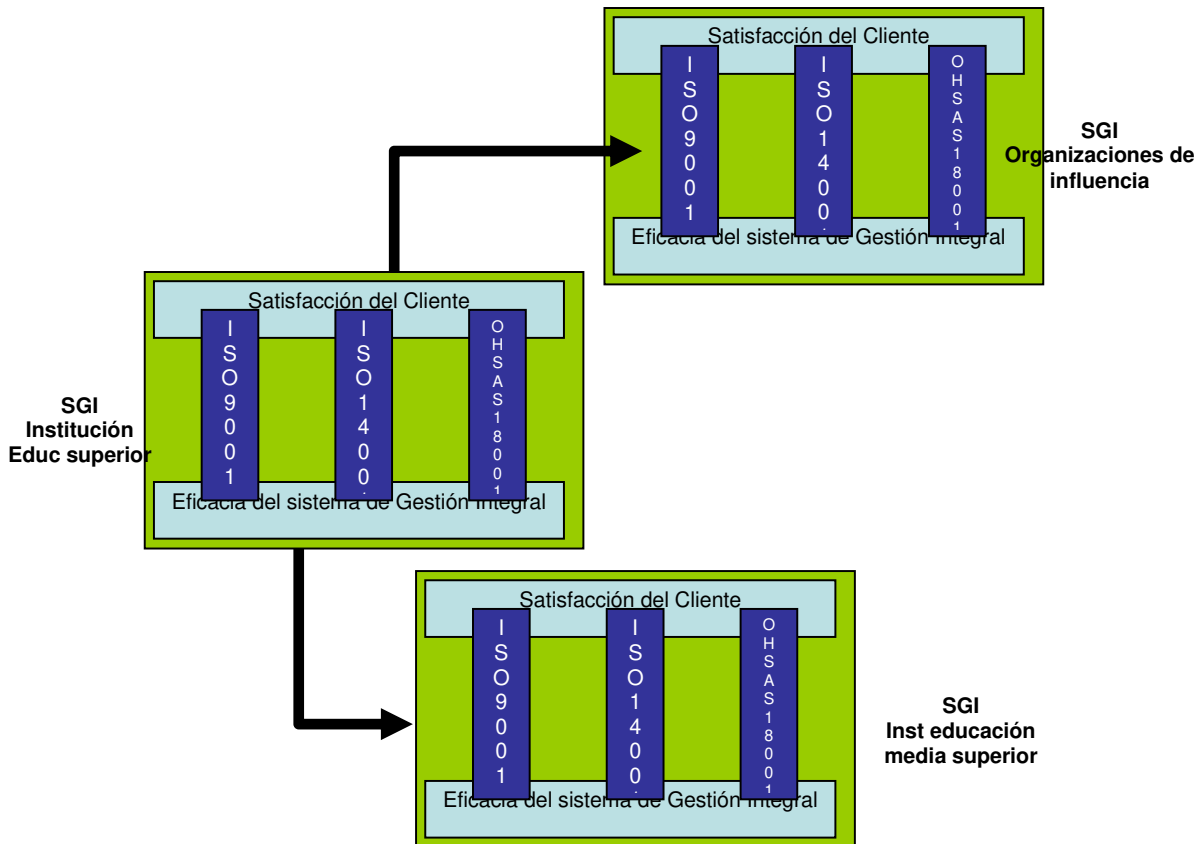


Figura 6: Etapas propuesta metodológica (Desarrollo propio)

Como se puede visualizar en el esquema existen tres fases de implementación del SGI iniciando con la institución de educación superior pero desarrollando los SGI de los y de las organizaciones influenciadas por la Institución de enseñanza superior (cámaras empresariales, colegios de profesionistas, entidades gubernamentales, empresas receptoras de servicios por parte de la institución, etc.) en paralelo generando las iniciativas de desarrollo de los diferentes sistemas de Gestión culminando los esfuerzos parciales en la institución superior y una vez concluida cada fase continuar con las instituciones proveedoras de alumnos (instituciones de nivel medio) y terminando con la red, esto debido al nivel de injerencia que se tiene con instituciones proveedoras y la que se tiene con las instituciones que se tiene injerencia (clientes).

De acuerdo al esquema anterior se pretende dimensionar la metodología la cual consta de los siguientes pasos.

FASE 1. Desarrollo del SGI para la Institución de enseñanza superior

1. Desarrollar el Sistema de Gestión de calidad creando un sistema de medición de la satisfacción del cliente y la medición de la eficacia del SGI
2. Crear el sistema de Gestión Integral tomando como base el sistema de Gestión de Calidad pensando en adicionar nuevos sistemas de Gestión.
3. Incorporar el Sistema de Gestión ambiental sobre el SGI formado.
4. Incorporar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional sobre el SGI que ya incluye el SGC y el SGA.
5. Continuar agregando los requerimientos específicos hacia la organización por las diferentes partes interesadas.

FASE 2: Desarrollo del SGI incluyendo a las instituciones proveedoras

1. Promover y vigilar la creación de Sistemas de Gestión de calidad creando un sistema de evaluación que pueda identificar la eficacia de los SGC tomando en cuenta la satisfacción de la institución superior respecto de sus instituciones proveedoras.
2. Promover la Creación de un sistema de Gestión Integral tomando como base el sistema de Gestión de Calidad pensando en adicionar nuevos sistemas de Gestión con un esquema básico propuesto y vigilado por la institución superior.
3. Promover la incorporación del Sistema de Gestión ambiental sobre el SGI formado.
4. Promover la incorporación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional sobre el SGI que ya incluye el SGC y el SGA.

FASE 3: Desarrollo del SGI incluyendo a la organizaciones que se pueden influir (clientes)

1. Desarrollar junto con la red de distribución un Sistemas de Gestión de calidad creando un sistema de evaluación que pueda identificar la eficacia de los SGC tomando en cuenta la satisfacción del cliente final hacia los servicios que se le proporcionan hacia las instituciones con influencia.
2. Desarrollar institución superior e instituciones influenciables un sistema de Gestión Integral tomando como base el sistema de Gestión de Calidad pensando en adicionar nuevos sistemas de Gestión con un esquema básico propuesto y vigilado por la IES.
3. Incorporar el Sistema de Gestión ambiental sobre el SGI formado.
4. Incorporar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional sobre el SGI que ya incluye el SGC y el SGA.

CONCLUSIONES:

El presente estudio ha permitido hasta el momento poder mostrar que las IES son capaces de romper eslabones que no permitían generar una relación exitosa con el entorno social del cual provienen, en este caso del objeto particular de estudio se han podido lograr para el 2008 la creación de nuevos servicios a la comunidad como la incorporación de un Centro de Apoyo PyME que al finalizar este periodo lograron formar 69 empresas, brindar más de 5000 hrs. de instrucción y más de 3000 hrs de asesoramiento, todo esto con procesos certificados por ISO9001:2000 y así también se lograron certificar 9 de los 10 procesos que se identificaron dentro de la Facultad, se logró incorporar en la integración de sistemas de gestión las acreditaciones de las 3 licenciaturas con CACECA (2) y CONAIC (1), así como tener el reconocimiento de edificio libre de humo en este mismo año. Se debe continuar con la implementación de este modelo y puede concluirse su factibilidad para servir como guía para implementaciones en otras IES en entornos diversos.

Bibliografía:

- BSI-OHSAS; OHSAS 18001:1999; (2000), México, IMNC.
- Checkland, P. (1993). *Pensamiento de sistemas, práctica de sistemas*. Inglaterra, Wiley.
- Checkland, P. (1999). *Soft system methodology in action*. Inglaterra, Wiley.
- Chispino, A. (2007). *O uso de indicadores sentinela da Gestao de sistemas educacionais*. España, REICE.
- Cueto, S.(2006). Desarrollo de políticas educativas basadas en uso de evidencias y uso de información empírica por tomadores de decisiones. *Revista electrónica Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en la educación* España, REICE.
- Garay O., S., Uribe B. M. (2006). *Dirección escolar como factor de eficacia y cambio: situación de la Dirección escolar en Chile*, España, REICE.
- Ian Woodbum, (1991). *Journal of Applied Systems Analysis*. Inglaterra, Univ. Lancaster
- ISO Organization; ISO10013:2002; (2003), México, IMNC
- ISO Organization; ISO14001:2004; (2004), México, IMNC
- ISO Organization; ISO14004:2004; (2004), México, IMNC
- ISO Organization; ISO14050:2002; (2003), México, IMNC
- ISO Organization; ISO19011:2002; (2002), México, IMNC
- ISO Organization; ISO9000:2000; (2001), México, IMNC
- ISO Organization; ISO9001:2000; (2001), México, IMNC
- ISO Organization; ISO9004:2000; (2001), México, IMNC
- Martínez, C. et al, (2005). *El modelo de excelencia del EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos*. España, Educación XII, número 008
- Miller, S. (2005). Continuous Improvement in Public Schools Through ISO9001:2000. *American Society of Quality*. USA,.
- Pareja, J. A. et al, (2006). *Una clave para la calidad en la institución educativa: los planes de mejora*. Colombia, Educación y educadores, 9(2)
- Pérez Justes, R. (2005). *Calidad de la Educación, Calidad en la Educación, hacia su necesaria integración*. España, Educación XXI
- Rojas Figueroa, A. (2006). *La cara oculta de la luna. Liderazgo y crítica al racionalismo en la formulación e implementación de políticas educacionales*. España, REICE.
- Von Bülow, I. (1989). *Journal of Applied Systems Analysis*; Vol 16, Inglaterra Univ. Lancaster