



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.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS

Facultad de Ingeniería “Arturo Narro Siller”



**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO9001:2000 EN
UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

AUTORES:

MASTER EN EDUC. SUP. Juan Antonio Olguín Murrieta

Tel: 833 140 60 99

EMAIL: jaolguin@uat.edu.mx

MASTER EN EDUC. SUP. Nora Hilda González Durán

Tel: 833 140 61 35

EMAIL: nhgonzale@uat.edu.mx

MASTER EN EDUC. SUP. José de Jesús Guerrero Rodríguez.

Tel: 833 216 60 91

EMAIL: jguerrer@uat.edu.mx

INSTITUCIÓN: Universidad Autónoma de Tamaulipas.

**DEPENDENCIA: Facultad de Ingeniería “Arturo Narro Siller”
Centro Universitario Tampico Madero.**

Línea Temática: Educación y Competitividad

RESUMEN.-

En estos tiempos en que la Competencia entre las empresas por la captación de los mercados, se vuelva cada vez mas “encarnizada”, es común que las empresas busquen diferenciarse de la competencia, una de las formas es implementando Sistemas de Gestión de Calidad, sustentados en las Normas de Calidad ISO9000.

Estas Herramientas permiten que las empresas mejoren sus procesos volviéndose más competitivas, en los últimos años el Sector Educativo ha sido atraído por los resultados alcanzados en las diferentes empresas y han adaptado estas Normas de Calidad, a la prestación de Servicios Educativos, con el objeto de producir Profesionales más competitivos.

ABSTRACT

Nowadays, when competitiveness among enterprises, fighting to get customers is very hard, enterprises are looking for being different, and one way to be different is through Quality Management Systems, based on Quality Rules ISO9000.

These tools let enterprises make their processes much better than before, becoming more competitive; recently Education Sector is been looking for results reached in another enterprises and have adapted this quality rules to education services, in order to get much more competitive persons.

INTRODUCCIÓN.

En los últimos diez años la noción de "calidad" se ha convertido en un tema central para empresas, servicios públicos y organizaciones no lucrativas. Uno de los hechos más visibles de esta moda de la calidad ha sido, la certificación en organizaciones de mecanismo de garantía de la calidad, utilizando las denominadas normas ISO 9000. Las normas ISO 9000 se idearon originalmente para empresas de la industria de fabricación. Desde el comienzo de la década de los 90's, no obstante, su aplicación se está difundiendo rápidamente a otros sectores de la economía. La evolución experimentada en los últimos años ha llevado a un reconocimiento generalizado del valor de un certificado ISO 9000.

Hablar de ISO 9000 es tener una visión hacia el mejoramiento de nuestra organización, donde todos los departamentos interactúen entre sí con el fin de realizar un producto o llevar a cabo un servicio de calidad. Sin embargo, en los últimos años las empresas dedicadas a la prestación de servicios han visto en las normas de calidad una herramienta que les permita ser más competitivas y el Sector Educativo no se ha quedado al margen de ello.

1. EMPRESAS CERTIFICADAS CON ISO 9001:2000 EN MÉXICO.-

Aún cuando a México se le considera la octava potencia exportadora, sólo cuenta con cuatro mil empresas certificadas en ISO 9000, de un universo de dos millones (COMPITE). En este año, unas dos mil firmas trabajan a fin de obtener esa acreditación, indispensable para comercializar sus productos en el mundo. Sólo cuatro mil empresa mexicanas cuentan con ISO 9000 (FIG.1), dos mil más buscan certificado

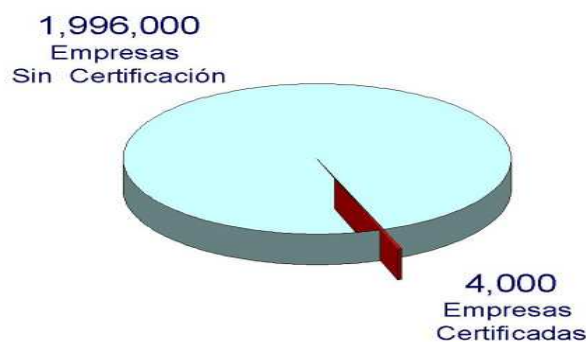


Figura 1. Muestra el porcentaje de empresas mexicanas certificadas con el ISO 9000.

Fuente: Periódico El Financiero, Sección Economía, Pág. 23, 2 de septiembre de 2003.

<http://www.qualitylink.com.mx/qlestadistica16.html>

CERTIFICACION EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL SUPERIOR.

El término "calidad" se ha desgastado últimamente por el uso indiscriminado que se le ha dado al tratar de imponerlo como una moda, en donde todos tienen la obligación de "hacer las cosas bien a la primera vez"; por allí, incluso, hay quien agrega: hacerlas bien a la primera vez "y siempre", sin tomar en cuenta que el aprendizaje es un proceso. El concepto de "productividad" es menos empleado, pero se asocia erróneamente a cantidad de cosas realizadas. Por su parte, el de "estandarización" se ha relacionado con el acartonamiento de los sujetos al tratar de hacer siempre lo mismo, de la misma manera.

Aunado a los problemas de la no inscripción, la deserción, la reprobación, el no aprendizaje, etc., se detecta desde la cotidianidad de las Instituciones de Educación Superior (IES) una confrontación entre la intencionalidad pedagógica y la intencionalidad administrativa de la escuela como una unidad escolar. Las funciones sustantivas y adjetivas han entrado algunas veces en

conflicto, otras en consenso o negociación por las diversas relaciones de poder emanadas de los diversos agentes, enfocados por un lado a la optimización de la acción educativa y por el otro a la optimización de los recursos para operar. Las prácticas de intervención propias de los procesos de formación y de la dinámica escolar tienen diversos vínculos, confluencias o contradicciones con los procesos socio organizativos y con el comportamiento social de los integrantes de la escuela. Se observan empíricamente en los diversos tipos de liderazgo que se ejercen, en la toma de decisiones y en la comunicación entre los sujetos educativos, a la vez que han provocado una falta de congruencia entre los objetivos académicos y los administrativos y entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales de sus miembros. De aquí que se pretenda estudiar a la universidad como una totalidad, como un sistema abierto que interactúa hacia su interior y tiene estrecho contacto con la realidad externa.

La gestión escolar es la convergencia, conjugación y articulación de diversos elementos que intervienen en la búsqueda de los objetivos del proyecto escolar y, en un sentido más amplio, de los del sistema educativo y de la educación. La gestión escolar incluye la gestión de calidad como elemento rector y normativo. De allí que la gestión escolar sea el medio para la búsqueda de los objetivos de la organización escolar y la universidad o las instituciones de educación superior sean vistas como un sistema integrado con múltiples referentes. En el mapa conceptual 1 se muestra la lógica del proceso de gestión constituido en la cotidianidad de la escuela.

La escuela puede ser vista como una organización educativa susceptible de ser administrada como un sistema totalizador, con determinadas funciones interrelacionadas, cuyos medios y procesos para alcanzar sus fines, metas y objetivos no sólo deben estar basados en una dimensión pedagógica o una económica.

2. QUÉ SON LAS NORMAS ISO 9000.-

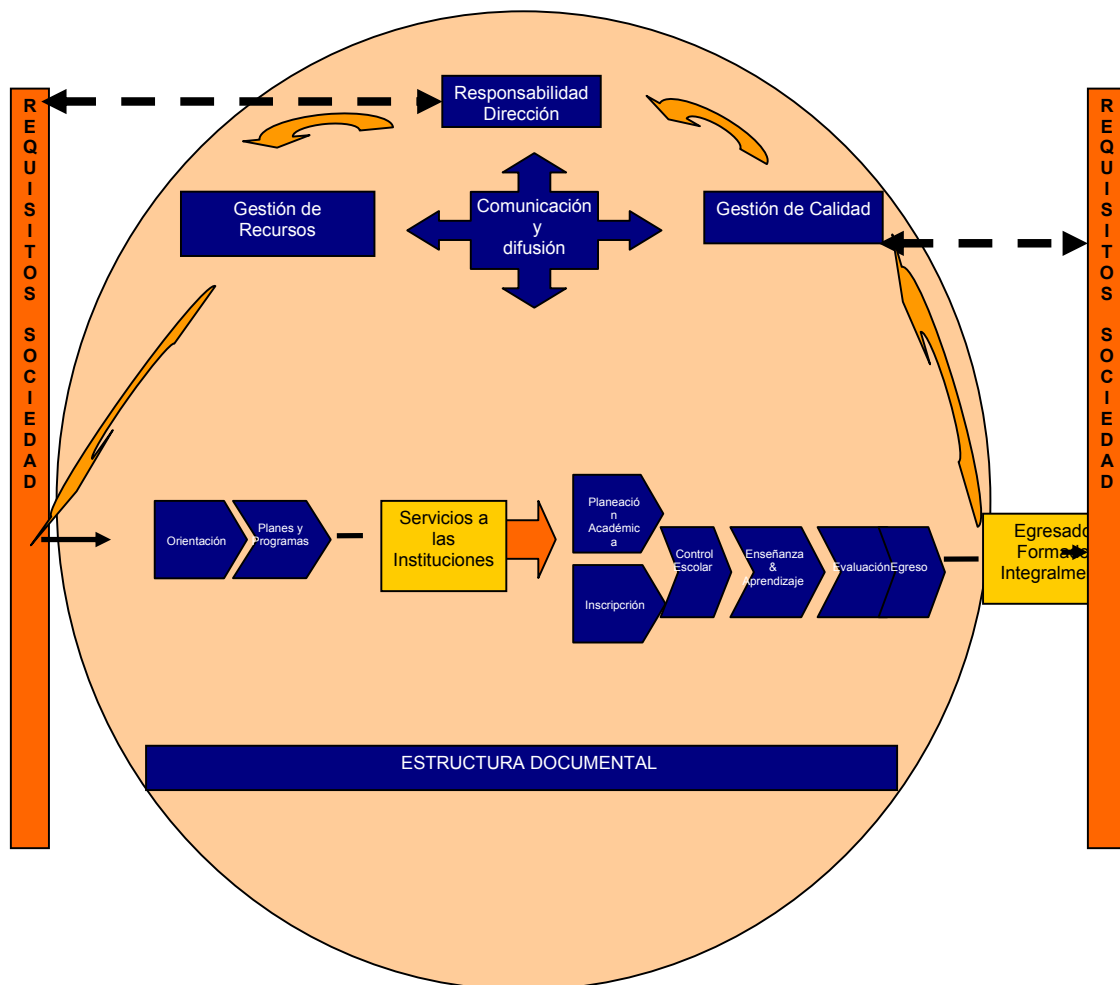
ISO (Internacional Standar Organization) es la Organización Internacional de Normalización No Gubernamental, que tiene como objetivo elaborar normas internacionales con el propósito de mejorar la Calidad, la Productividad, la Comunicación y el Comercio Internacional. Las normas de la familia ISO 9000 fueron creadas en 1987 (1ª. Edición), posteriormente fueron revisadas en el año de 1994 (2ª. Edición) y en diciembre del año 2000 se dio la última revisión (3ª. Edición). Esta familia de normas internacionales establecen los requisitos para el desarrollo, implantación y mejora de la efectividad de un Sistema de Administración de Calidad.

ISO 9000 es la norma guía de una serie formada por ISO 9001, 9002, 9003 y 9004. La primera cubre sistemas de diseño, manufactura, instalación y servicio; la segunda de producción e instalación; la tercera únicamente abarca la inspección final y pruebas; mientras ISO 9004 es una guía para la puesta en marcha. Ocho son los principios básicos sobre los que se finca el Sistema de Gestión de Calidad(SGC) y estos son:

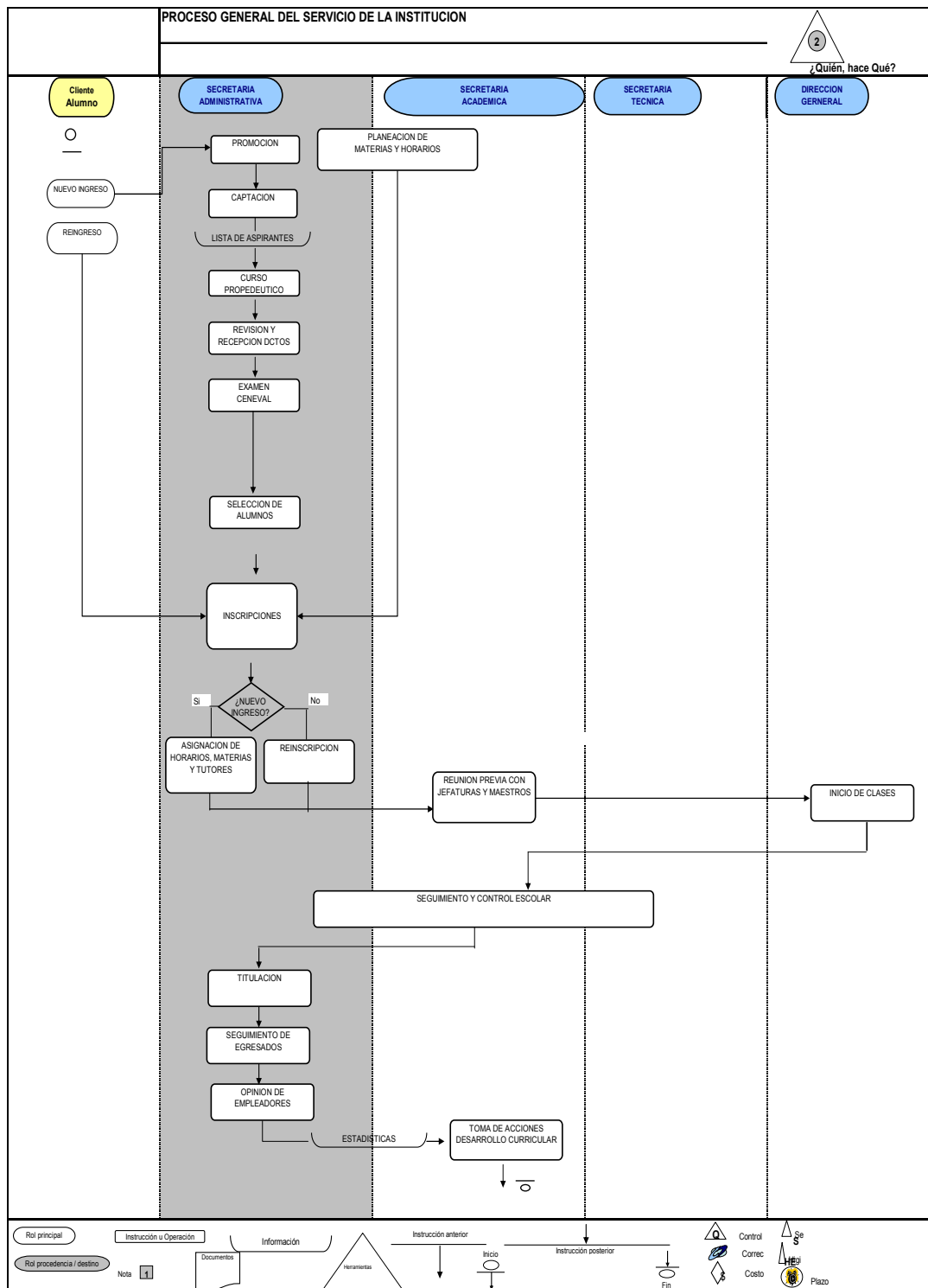
- Liderazgo
- Mejora Continua.
- Organización enfocada a Clientes.
- Enfoque de Procesos
- Involucramiento de todo el personal.
- Sistema Orientado a la Gestión.
- Toma de decisiones objetiva basada en hechos.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores.

4. DOCUMENTANDO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Para llevar a cabo la implementación de calidad en una organización, es importante la comunicación entre los componentes del sistema y el registro escrito de las responsabilidades de cada una de ellas, ya que conjuntamente lograrán el propósito para el cual fueron diseñados, en este caso es de formar profesionistas egresados de la institución, formados íntegramente para su éxito en el campo laboral y que cumplan con las expectativas del mercado laboral al que se integrarán y que se plantea en el siguiente diagrama:



El proceso general de servicio de la institución, es la parte que nos describe la interrelación de cada componente, al igual nos muestra la función que cada departamento ejerce dentro del sistema.

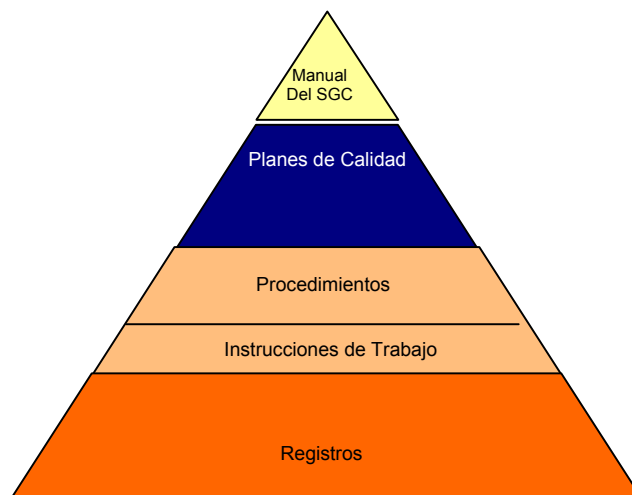


En los diagramas anteriores, el primero referente al proceso que emana de Rectoría y el segundo, que describe la interrelación entre los diferentes departamentos que hacen posible la

realización del proceso Enseñanza-Aprendizaje, y del cual se desprenden los procedimientos que habrán de desarrollarse para garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad, cumpla su objetivo.

En la organización a certificar se han establecido los mecanismos necesarios para el establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento del Sistema Integral de Gestión de Calidad con la intención de mejorar continuamente de acuerdo a los requisitos de esta Norma Internacional.

El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad será el responsable de coordinar la elaboración de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de una estructura Organizacional de Nivel I: Manual del Sistema de Gestión de Calidad, Nivel II: Planes de Calidad, Nivel III: Procedimientos, Nivel IV: Instrucciones de Trabajo, Nivel V: Registros; mismo que se puede apreciar en la siguiente gráfica y que describe su participación en la Organización:



El Rector de la Universidad establecerá la Política de Calidad y el Director de institución Coordinará su difusión la cual se menciona en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad. Esta política de calidad se estará de acuerdo a los propósitos de la organización; incluye el compromiso para cumplir los requisitos y mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de la calidad, proporciona un marco para el establecimiento y la revisión de los objetivos de calidad.

POLITICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS.

En esta institución estamos comprometidos a Formar profesionales emprendedores, participativos y capaces de gestionar el conocimiento para contribuir al desarrollo del estado de Tamaulipas y de México.

- Responder a la demanda de educación superior, mediante la mejora continua de los planes y programas de estudio, la investigación, la competencia del personal académico, la estructura organizacional y la gestión de los procesos.
- Construir una institución emprendedora y socialmente responsable vinculada con la sociedad “educar para servir”.

Y para lograrla establece los Sigüientes **Objetivos de Calidad:**

- Promover la formación integral del estudiante.
- Diseñar y desarrollar planes y programas académicos competitivos y basados en la dinámica del desarrollo sustentable de nuestro entorno.
- Impulsar la investigación.
- Formar personal académico competente.
- Desarrollar infraestructura académica adecuada.
- Promover vinculación con la sociedad.
- Mejorar la estructura organizacional y la gestión de los procesos.

El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad en la institución es el responsable de coordinar la elaboración del **Manual del Sistema de Gestión de Calidad** en el cual se detalla el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, las exclusiones y los procedimientos establecidos y el Responsable del Control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad controla las referencias de estos en el Procedimiento de Control de Documentos y la Lista Maestra de Documentos.

4. RESULTADOS.-

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad sustentado en la norma ISO 9001:2000 en la Universidad Autónoma de Tamaulipas y en cuatro de sus escuelas establecidas en el estado, ha traído como consecuencia en primer instancia y por parte de Rectoría, la implementación de procesos y procedimientos que permitan un mejor control sobre las

actividades que tienen incidencia directa en el proceso Enseñanza – Aprendizaje de los Alumnos de las diversas escuelas y de acuerdo a las necesidades del mercado.

Ha permitido eficientar la comunicación que hay entre los diversos departamentos de Rectoría, con sus semejantes (Servicios Escolares, Titulación, Inscripciones, etc.) en cada una de las cuatro escuelas hasta la fecha certificadas, esto se ha visto reflejado en el servicio que se presta a los alumnos.

En el caso del proceso principal Enseñanza – Aprendizaje, se han detectado deficiencias en alguna escuela y al ser corregidas, se han implantado en el resto de las mismas, además de uniformar criterios. Se ha establecido y verificado la asignación de profesores de acuerdo al perfil de ellos, de la carrera en que imparten cátedra y de la materia con que trabajan. Se ha disminuído significativamente el índice de inasistencia de los catedráticos al implementarse un Control de Asistencias e inasistencias, permitiendo al maestro reponer su clase posteriormente.

Ha provocado también que el personal se motive para lograr primeramente la certificación de las respectivas escuelas y posteriormente la mejora continua en las diversas actividades académicas que en ellas se realizan, con los consecuentes beneficios que esto acarrea y que a tres años de haberse implementado ya se ven resultados medibles, como es la evaluación constante de los avances programáticos, así como la facilitación para la acreditación de los programas de estudio de diferentes carreras que se imparten en la Universidad, así como su vinculación con el sector productivo.

La aceptación y el apoyo de parte de los Alumnos ha sido vital para la implementación del SGC ya que ellos son los directamente beneficiados con este sistema de calidad y afortunadamente lo han entendido y se han convertido en parte del mismo al evaluar constantemente el desempeño de sus catedráticos en el salón de clase.

Finalmente, esta certificación ha despertado un gran interés en el resto de las escuelas de la Universidad a lo largo del estado de Tamaulipas y el impacto que se espera tener con sus egresados en el corto y mediano plazo, es una motivación más para seguir manteniendo en primer instancia la certificación e ir ampliándola hacia el resto de las escuelas.

BIBLIOGRAFÍA.-

- Álvarez, M., y Santos. (1996). *Gestión por Proyectos*. Escuela Española, Madrid España.
- Gago A.. (1998). *Liderazgo y Cultura Organizacional*, ponencia presentada en el IV Congreso
- González R., (1994). Criterios para el diseño de un Sistema institucional de indicadores de calidad. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, Vol XXIV. México.
- Pallán C. (1998). *Calidad en los Servicios Educativos*. Mexicana de Ediciones, México.
- Pozner P. (1994). Los Procesos de Evaluación y Acreditación de las Instituciones de Educación Superior en México. *Revista de la Educación Superior*, ANUIES, Vol XXIII, No. 91, México.
- Rabbit J. (1995). *El directivo como gestor de los aprendizajes escolares*. Buenos Aires, Argentina.
- Schmelkes S. (1994). La Calidad Total en la Universidad. *Revista de la Educación Superior*, ANUIES No. 89, México.
- Topete C. y Álvarez. (1992). *Hacia una Calidad de nuestras escuelas*, SEP, México.
- Taormina Tom. (1997). *ISO 9000 Liderazgo Virtual*. Prentice-Hall, México.