

EL IMPACTO DE LA CERTIFICACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

F. J. Ortiz Serrano¹
M. E. Martínez Castellanos²

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad describir los cambios organizacionales que se han presentado en el Instituto Tecnológico de Mexicali, del año 2009 al 2013, por medio de un estudio de casos y de un análisis de resultados obtenidos de la operación del Sistema de Gestión de Calidad, en particular en el proceso académico. Los cuales permitan conocer la magnitud del aprendizaje organizacional, la capacidad de cambio en el instituto, la evolución del personal y de la institución; que se tomen de base para formular un modelo de transición que sirva de herramienta para que el líder administre los cambios en la institución, considerando el modelo de mejora continua y las características del liderazgo transformacional.

ANTECEDENTES

Las demandas de un mundo globalizado, la velocidad de cambio y el avance tecnológico, son solo algunos de los retos que tienen que afrontar las instituciones de educación superior. En este contexto los temas de sistemas de gestión, acreditaciones, liderazgo han adquirido un rubro importante para que las instituciones mantengan su vigencia, competitividad, pertinencia en sus programas educativos y demostrar su capacidad para prestar un servicio educativo de calidad (Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle de México, D. F, 2006, 7, 51-61).

Si bien es cierto la herramienta más aceptada para administrar la calidad son los Sistemas de Gestión basados en las Normas Internacionales ISO 9000, (Esponda, 2002, p. 219). el presente trabajo describe los cambios organizacionales del Instituto Tecnológico de Mexicali, derivados de la operación del Sistema de Gestión de Calidad (Norma ISO 9001:2008/ NMX-CC-9001-IMNC-2008, p.1-34) básicamente en el Proceso Académico, en el periodo 2009 – 2013. La descripción de los cambios en este análisis se realiza por medio de un análisis cuantitativo de los datos históricos del proceso académico en el periodo en estudio, y un análisis cualitativo para conocer el sentido de responsabilidad, definición de objetivos, orientación, estimulación del aprendizaje, durante la operación del SGC, este análisis permitirá diseñar un Modelo basado en el Sistema de Gestión de Calidad para administrar los cambios en la institución, aplicando los principios estrategias, y habilidades de un líder transformacional (Bass y Avolio, 2000) (Flores, 2011., p 15 -20).

El beneficio del trabajo es realizar una réplica del *Modelo* en otras instituciones del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos, para realizar una transición de *Instituciones Tradicionales a Instituciones Inteligentes*.

¹ Director. Instituto Tecnológico de Mexicali. fcoortiz55@hotmail.com.

² Representante de la Dirección en los Sistemas de Gestión. Instituto Tecnológico de Chihuahua II. memtz67@gmail.com.

METODOLOGÍA

Fundamentación

El presente proyecto se desarrollará por medio de un análisis comparativo comprendido del año 2009 al 2013 para describir el impacto del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la cultura organizacional del IT Mexicali. El resultado esperado era establecer un modelo para que el líder pueda administrar los cambios, contando con capacidades para una continua adaptación y renovación sistémica que transformen al Instituto Tecnológico de Mexicali en una institución creativa, innovadora y competitiva; maximizando los flujos de inteligencia, ideas y conocimientos (Laurus, 2008, p. 330-357).

Las variables que se utilizarán para alcanzar los objetivos planteados son cuantitativas y cualitativas. Las cuantitativas son los indicadores relativos al proceso académico establecidos en el Plan Rector de Calidad del SGC, los resultados de las auditorias (internas y externas por el organismo certificador) realizadas, y los resultados de las acciones tomadas en la revisión por la dirección, durante el periodo de estudio establecido. Cabe mencionar que todas las variables son información de entrada para la revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad. Las variables cualitativas serán el sentido de la responsabilidad compartida; la definición de objetivos por parte del personal para aprender unos de otros y desarrollar nuevas oportunidades; la orientación y contribución a la integración de actividades y visiones; y la estimulación del aprendizaje colaborativo por parte del personal durante la operación del SGC entre el periodo de estudio.

Si el cambio es algo continuo en las organizaciones, como las instituciones educativas, se pretende que al final del proyecto se establezca como resultado un modelo para una administración del cambio que considere el modelo de mejora continua y las características del liderazgo transformacional.

Objetivos

Objetivo General: Describir el impacto en el aprendizaje organizacional del Instituto Tecnológico de Mexicali, en el proceso académico derivado de la implementación y operación del Sistema de Gestión de Calidad, comprendido en el periodo del año 2009-2013, para generar un modelo de transición, que sirva de herramienta para que el líder administre los cambios en la institución.

Objetivos específicos:

- 1) Preparar un marco teórico referenciado a la evolución de la calidad y del aprendizaje en las instituciones para atender la creciente velocidad de cambio y la competencia global.
- 2) Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo que permita conocer el impacto del SGC en la cultura organizacional del IT Mexicali.
- 3) Establecer líneas de acción para que los líderes de las instituciones, tomen decisiones estratégicas, que les permita administrar los cambios favoreciendo el aprendizaje organizacional; para tener Instituciones Inteligentes.

Descripción del proceso a seguir

El proyecto se realizó por medio de un estudio de casos y una investigación descriptiva, ya que la información se obtuvo de dos fuentes: la primera fue directamente del personal de la

institución por medio de una encuesta; y la segunda de los datos históricos de la operación del SGC. El responsable de la intervención fue el Director en coordinación con los Subdirectores (Académico, de Planeación y Vinculación, y de Servicios Administrativos), y los Representantes de la Dirección (RD) del Sistema de Gestión de Calidad de los Institutos Tecnológico de Mexicali y Chihuahua II.

El plan de análisis de los resultados inició con la recopilación de la información histórica del SGC del periodo establecido para el estudio, las técnicas que se utilizarán para el proceso de análisis de la información para los indicadores del Plan Rector del SGC fueron gráficas de tendencias para conocer su comportamiento en el tiempo y el grado de cumplimiento con los valores esperados establecidos; para el análisis de los resultados de auditorías internas y externas se utilizaron gráficas de barras que muestren las no conformidades del SGC y la frecuencia con que se presentaron para conocer las áreas de oportunidad que tiene el sistema, se realizó un concentrado de acciones propuestas en las revisiones por la dirección para evaluar su cumplimiento, y verificar la eficacia de las acciones tomadas.

En el estudio de casos se utilizó una Matriz de Congruencia para organizar cada una de las etapas del estudio y comprobar la coherencia entre ellas, se desarrollará una encuesta que se aplicó al personal que ha formado parte del desarrollo y evolución durante la operación del SGC en el proceso académico, que permita conocer el aprendizaje organizacional de la institución, y su capacidad al cambio durante el periodo de estudio.

De acuerdo a los resultados arrojados por las herramientas utilizadas para las variables cuantitativas y cualitativas se realizó un análisis comparativo entre los años del 2009 al 2013, se determinó el impacto de los cambios en la práctica de aprendizaje organizacional, así como se han desarrollado actividades tangibles como nuevas ideas, innovaciones, nuevos métodos de dirección y herramientas para cambiar como la gente realiza su trabajo, el cual se ve reflejado en nuevos procedimientos operacionales, manuales, estructura, sistemas de información y organización, políticas, valores, lenguaje, formas de interacción, y actitud del personal.

Derivado de los resultados se estableció un Modelo que permite al Líder un cambio radical en su Dirección, dando lugar a la transición de una *Institución Tradicional a Una Institución Inteligente* donde su personal cultiva nuevos y expansivos patrones de pensamiento y donde todo el personal este continuamente en una dinámica de “aprenden a aprender”, llevando a la institución a niveles más altos de diversidad, compromiso, innovación y talento. Preparados para enfrentar la creciente velocidad de cambio impulsada por la competencia global y la acelerada obsolescencia de las tecnologías empresariales, dando lugar a la innovación y la aplicación de nuevos conceptos como única ventaja competitiva sostenible. El proceso se muestra en la Figura 1.

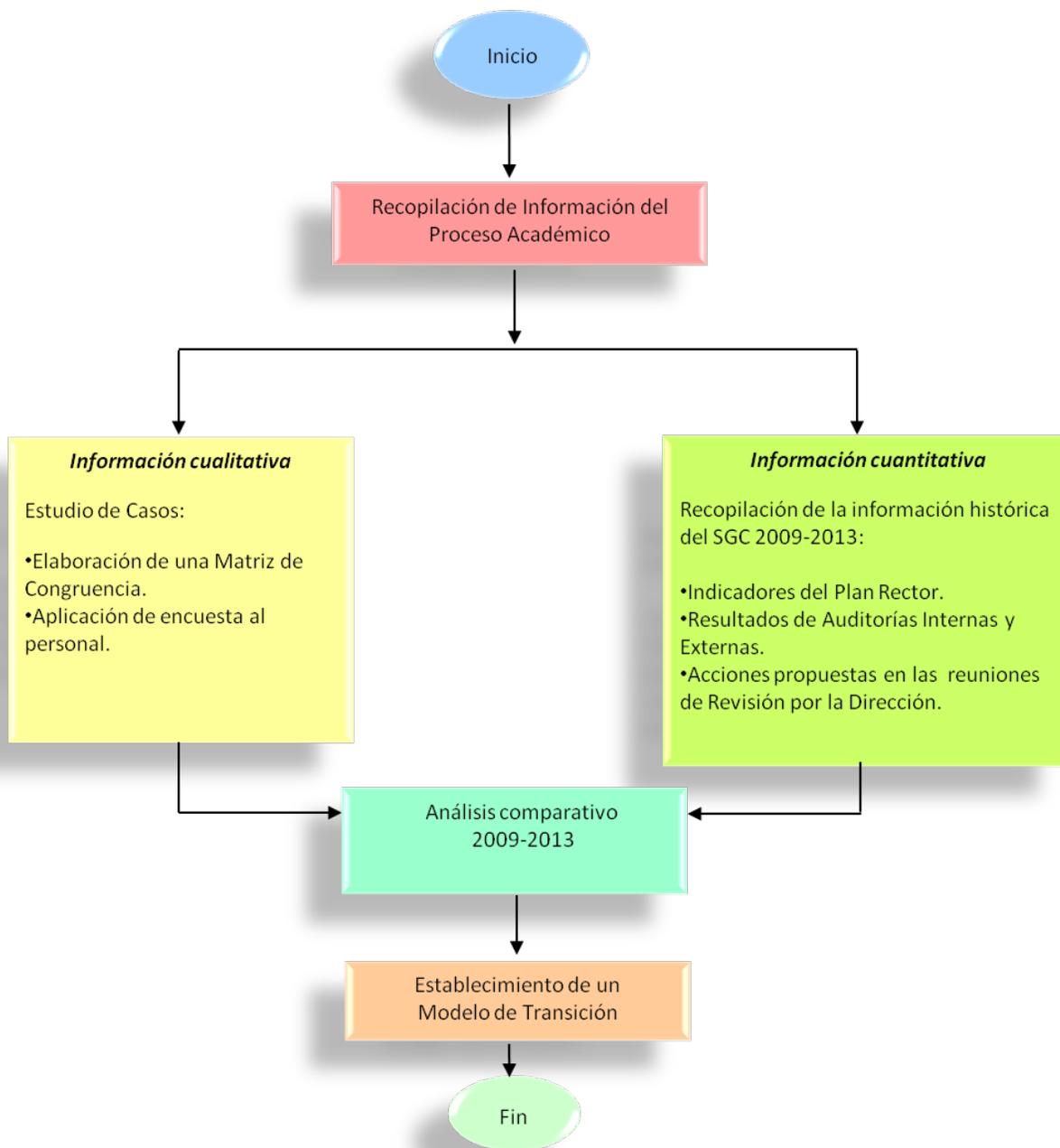


Figura 1. Diagrama de Flujo de la Metodología utilizada en el Proyecto Descripción de actividades

El desarrollo del proyecto se inició con un estudio de casos, en el cual se analizan variables cualitativas y cuantitativas, la recopilación y análisis de la información se indica a continuación:

1. **Recopilación y análisis de la información cuantitativa histórica del SGC 2009-2013:**

▪ Indicadores del Plan Rector:

Se analizaron los indicadores de eficiencia de egreso, capacitación docente, conformidad con el aprendizaje y evaluación al desempeño docente por medio de gráficas de tendencias.

▪ Resultados de Auditorías Internas y Externas:

Se analizaron los resultados de auditorías internas y externas realizadas por el organismo certificador, en gráficas de barras de acuerdo a la cantidad de no conformidades detectadas en las auditorías y en la frecuencia de recurrencia en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

▪ Acciones propuestas en las Reuniones de Revisión por la Dirección:

Se realizó una tabla concentradora por cada año en estudio de las acciones propuestas en la revisión por la dirección, y el grado cumplimiento en dichas acciones.

2. **Recopilación y análisis de la información cualitativa:**

▪ Aplicación de encuesta de opinión al personal:

Se aplicó una encuesta de opinión al personal involucrado en proceso académico de Instituto Tecnológico de Mexicali para conocer su sentido de responsabilidad compartida, definición de objetivos, la estimulación al aprendizaje colaborativo y la orientación y contribución a la integración de actividades y visiones.

3. **Análisis de la información**

El análisis de la información cuantitativa de los indicadores SGC, se realizó para el indicador de eficiencia de egreso, el indicador de formación y actualización docente, el indicador de evaluación al desempeño docente, y el indicador de conformidad con el aprendizaje, los resultados de las auditorías internas y externas en frecuencia por requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

El análisis cualitativo se realizó en cada pregunta de la encuesta al personal involucrado en el proceso académico.

4. **Diseño del modelo**

En el presente proyecto se establece el diseño de un modelo de transición que permita administrar los cambios a los que se enfrenta la organización, que ya cuenta con la operación de un sistema de gestión de calidad, la intención es establecer los elementos que le den la capacidad de valorar la magnitud del aprendizaje organizacional; así como de evaluar la capacidad de cambio en la misma.

Como lo mencionan Eike Bernhard y Jan Recker (Bernard, Recker, 2012, p. 1-6). en su trabajo “modelado de proceso y la cuestión del impacto”, donde comentan que la investigación en esta área ha demostrado que los modelos de procesos pueden actuar como un instrumento para compartir conocimientos, y además proporcionar un lenguaje común para los diferentes roles dentro de la organización, sobre todo de negocios y de tecnologías de la información.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente proyecto se investigó como evoluciona la cultura organizacional cuando se cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008, considerando en particular el proceso académico en este caso.

El modelo de transición presentado en este proyecto propone tomar como base la estructura de mejora continua del sistema de gestión de calidad, tomando en cuenta las lecciones aprendidas durante su implementación y operación, con la visión de un líder transformacional, que permita administrar los cambios en la institución, el esquema del modelo se presenta a en la Figura 2.

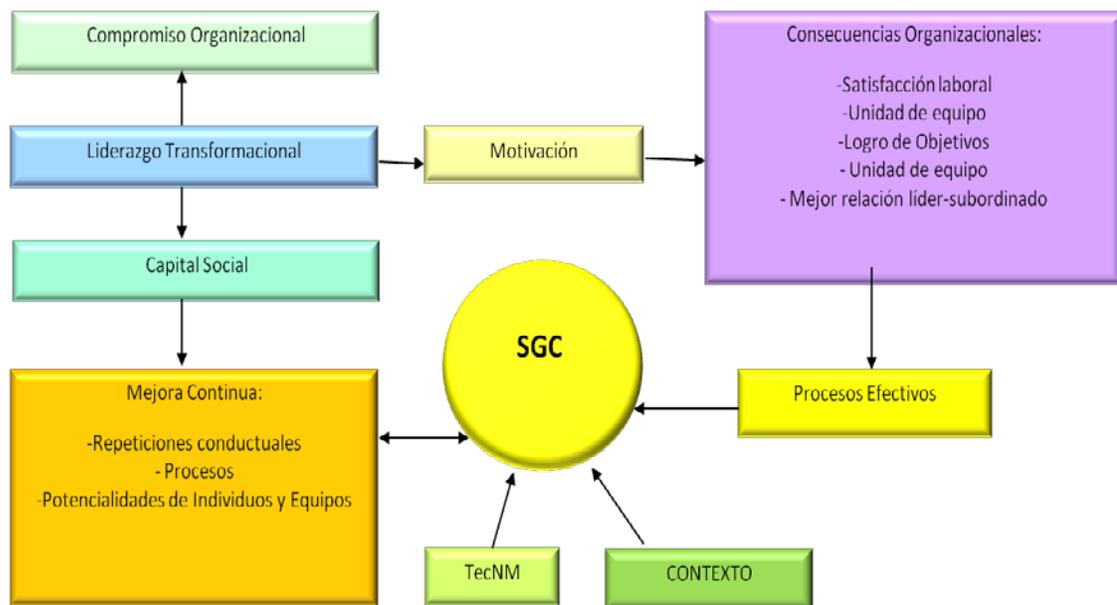


Figura 2. Modelo de Transición

Los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en el caso del desarrollo del marco teórico, permite conocer cómo han sido las diferentes etapas de la evolución de la calidad, que factores y actores están estrechamente relacionados con esta transición, de los cuales el *Líder* es sin lugar a dudas el principal impulsor, así como las tendencias que marcan esta evolución, motivo por el cual las instituciones tienen que saber responder a los cambios del mundo actual, asegurando su vigencia, competitividad y pertinencia en los programas de estudio de ingeniería.

El resultado del análisis cuantitativo y cualitativo descrito en la metodología, permitió conocer el cambio en la cultura organizacional del instituto, ya que el transitar a procesos de evaluación externa, activo la mejora continua en los procesos, el aprendizaje organizacional, la evolución del personal docente y administrativo.

El establecimiento del Modelo de Transición permite que el líder establezca líneas de acción para administrar los cambios, dichos cambios tienen como finalidad asegurar la formación de los ingenieros, asegurando su competitividad.

Otros logros derivados del cambio en la cultura organizacional del instituto fueron las certificaciones en los Sistemas de Gestión Ambiental y Equidad de Género, Acreditaciones en todas las carreras del Instituto, Reconocimientos de la SEP, entre otros.

Como una lección aprendida de este proyecto es que el líder debe tener empeño en desarrollar al máximo actitudes que permitan influir, incrementar y expandir el grado de influencia en todo el personal (Olaskoaga, J. 2013, p 41-47).

CONCLUSIONES

Las conductas que se presentan durante la realización del proyecto son entre otras el entusiasmo por conocer cuáles y de que magnitud son los impactos positivos que se dan, búsqueda de la mejora continua personal e institucional. Algunas de las actitudes que se fomentaron durante la implementación de cualquier cambio, por medio de la aplicación del *Modelo de Transición* son: actitudes de perseverancia, participación, respeto y logro.

Como trabajo a futuro se planea mantener el 100% de los programas acreditados, la participación en premios de calidad a nivel estatal y nacional, y alcanzar certificaciones para nuestro personal y estudiantes, en áreas específicas de conocimiento. El modelo está diseñado para alcanzar estándares de instituciones de clase mundial. Se recomienda el uso del modelo, estableciendo líneas de acción, que apoyen en la coordinación de los participantes en los procesos, que haga eficiente la asignación de tareas y optimice los tiempos de respuesta ante los cambios.

La historia de éxito tiene que ser contada por lo que es importante; una estrategia de comunicación efectiva, que difunda los beneficios a la organización y a las partes interesadas, lo que a su vez permitirá aumentar la satisfacción y la motivación para continuar y aumentar el uso de modelo.

BIBLIOGRAFÍA

Bernhard E & Reckar J, (Nov 2012). *Modelling and the Question of Impact*. BP Trends Column, p 1-6. Recuperado de <http://www.bptrens.com>

Besterfield, D. (1995). *Control de Calidad (4 ed.)* p. 3. México: Prentice Hall.

Esonda, A. (2002). *Hacia una Calidad más Robusta con ISO 9000 (1ª ed.)*, p 219. México: Panorama.

Flores J.L, (2011). *Las 10 características del líder transformador y como crear un modelo de liderazgo que soporte la estrategia corporativa*, p 15-20. (Reporte Técnico Ten Top Latinoamérica S.A de C.V). Venezuela: Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal.

ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008. *Sistemas de Gestión de Calidad: requisitos (2008)* p. 1-34. México: IMNC.

ISO 9004:2009/NMX-CC-9004-IMNC-20098. *Sistemas de Gestión de la Calidad: Directrices para la Mejora del Desempeño (2009 prevista)* p 1-89. México: IMNC.