



Universidad Autónoma de Querétaro
 Facultad de Contaduría y Administración
 Maestría en Administración

EL PAPEL DE LA CERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9000
 EN LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR COMO ESTRATEGIA DE
 POSICIONAMIENTO EN LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en Administración

Presenta:

Ana Elena Barroso Velázquez

Dirigido por:

M. en A. Arturo Castañeda Olalde

SINODALES

M. en A. Arturo Castañeda Olalde
 Presidente

Dr. Fernando Barragán Naranjo
 Secretario

M.en I. Héctor Fernando Valencia Pérez
 Vocal

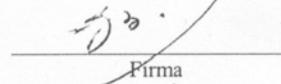
M.en A. Andrés Rafael González Basaldúa
 Suplente

M. en A. José Alberto Héctor Castro Ferrusca
 Suplente

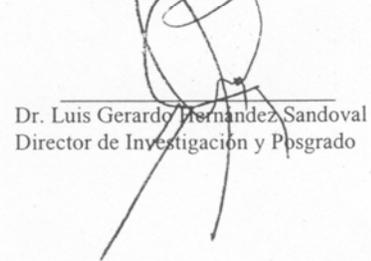
M. en I. Héctor Fernando Valencia Pérez
 Director de la Facultad de Contaduría y
 Administración


 Firma


 Firma


 Firma


 Firma


 Dr. Luis Gerardo Fernández Sandoval
 Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario
 Querétaro, Qro.
 Mayo, 2010
 México

RESUMEN

En el presente trabajo se analiza el esquema unidimensional, utilitarista y productivo que identifica la variable “certificación” en contraste a el objetivo “poietico” de la calidad educativa. El análisis, logra comparar el alcance de los objetivos trazados institucionalmente de “calidad educativa” ante la adquisición de la certificación en la Norma ISO 9000 como herramienta de posicionamiento Institucional en la Educación Superior. El motivo del estudio surge al aseverar la existencia del logro de un posicionamiento Universitario mediante procedimientos dirigidos, posiblemente limitantes y productivos con matices económico-utilitarios como resultado de la concepción mercantilista de una educación constructivista-positivista. Se utiliza una investigación cualitativa y documental encaminada a interpretar la situación de los parámetros y los resultados del estudio de campo con el objetivo de indagar la percepción de la efectividad de la certificación en la Norma ISO 9000 en la Institución Educativa previo análisis de la realidad laboral en el estado de Querétaro. En la investigación se determina como unidad de análisis, a los alumnos universitarios de dos Instituciones Queretanas certificadas, la Universidad Autónoma de Querétaro y el Tecnológico de Querétaro con un tamaño de la muestra de 318 alumnos siendo el instrumento de investigación un cuestionario de 35 preguntas estructuradas. La investigación concluye con la idea de promover una mejor articulación entre la oferta de las instituciones de educación y los requerimientos del Sector Productivo mediante propuestas de vinculación sectorial y el dialogo permanente. Se sugiere lograr un posicionamiento Institucional más efectivo mediante la inclusión del docente en la concepción “poietica” de la educación.

(Palabras claves: posicionamiento, Norma ISO 900, certificación, poietica, calidad educativa, Institución de Educación Superior).

SUMMARY

This work analyzes the unidimensional, utilitarian and productive outline which identifies the variable “certification” in contrast with the humanistic objective of the quality of education. The analysis compares the reach of institutionally outlined objectives of “educational quality” in relation to the acquisition of the ISO 9000 Standard certification as an institutional tool for positioning in higher education. The motive of the study becomes evident upon asserting the achievement of university positioning through directed procedures that are possibly limiting and productive with economic-utilitarian nuances as a result of the mercantilist concept of a constructivist-positivist education. A qualitative and documental type search was used which was directed toward interpreting the situation of the parameters and the result of the field study with the objective of determining the perception of the effectiveness of the ISO 9000 Standard certification in the educational institution. This was done after marking an analysis of the reality of labor in the State of Queretaro. In this research the unit of analysis was university students from two certified Queretaro institutions, the Universidad Autonoma de Queretaro (Autonomous University of Queretaro) and the Tecnológico de Queretaro (Queretaro Technological University) with a sample size of 318 students. The research instrument consisted of a questionnaire with 35 structured questions. The paper concludes with the idea of promoting better articulation between the offer educational institutions and the requirements of the productive sector using proposals to relate to this sector and permanent dialogue. We suggest achieving a more effective institutional positioning through the inclusion of the teacher in the “humanistic” concept education.

(Key words: positioning, ISO 9000 Standard, certification, humanistic, educational quality, institution of high learning).

DEDICATORIAS

A mis hijas Annel Viridiana Cisneros Barroso y Frida Iliana Cisneros Barroso por permitirme crecer como ser humano al ser madre, así como por sus ilimitadas sonrisas y expresiones de amor, paciencia y apoyo para el logro de este compromiso Personal y Profesional.

A mi Madre, Ana Elena Velázquez y de la Torre por su apoyo, amor incondicional y gran ejemplo de vida a través de los múltiples caminos que hemos cruzado en común, por sus consejos, regaños como afecto, pero, sobre todo, por la gran oportunidad de darme la vida, gracias a la cual desarrollo mi crecimiento como persona, madre y profesionista.

A mi Padre, Jorge Humberto Barroso Jiménez, por sus múltiples palabras de aliento y apoyo a través de los años en el andar cotidiano de mi vida personal y profesional.

A mis hermanos, Jorge Francisco Barroso Velázquez como Humberto Barroso Velázquez, por su apoyo incondicional en los momentos difíciles personales como por el cariño que me han expresado con su actuar a través del tiempo.

A mis hermanas Sandra Adriana Barroso Velázquez y Brenda Iliana Barroso Velázquez, por sus múltiples consejos y orientación, en momentos cruciales de mi vida, que sin duda, fomentan la fraternidad personal y familiar.

A la vida, por la maravillosa oportunidad de vivir lo vivido hasta el momento.

AGRADECIMIENTOS

A los profesores de la Maestría en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro, por sus conocimientos, dedicación y tiempo brindado, así como a mis asesores, quienes fueron un gran apoyo y guía para la elaboración de la tesis.

A el M. en A. Arturo Castañeda Olalde por el tiempo dedicado y la orientación profesional proporcionada para la realización de esta investigación.

A el M. en I. Fernando Valencia Pérez por su apoyo en el desarrollo de esta investigación y el recibido a través de mi desarrollo profesional docente en la Universidad Autónoma de Querétaro.

A el Dr. Fernando Barragán Naranjo por sus consejos y experiencias profesionales, mismos que me han dado oportunidad de proporcionar mayor calidad a mi trabajo.

A el M. en A. José Alberto Héctor Castro Furrusca por su paciencia y orientación ante mis dudas y visualización de oportunidades de mejora.

A el M. A. Andrés Rafael González Basaldúa por la oportunidad de crecimiento que se me otorga al haber aceptado ser mi sinodal.

A la Dra. Jakeline Zapata, quien con su valiosa visión Poietica del actuar docente, reafirma en mí, la inquietud por ofertar una mejora continua en el aula, como comprobar mis hipótesis de investigación.

A la M. en A. Jose Moreno por sus amables palabras de aliento y la oportunidad que me brindo por mejorar mi trabajo de analisis.

A el personal de la Dirección el Servicio Nacional de Empleo del Estado de Querétaro, que me facilito de manera personalizada, información concluyente sobre datos relacionados con el empleo estatal.

A cada uno de los sinodales, personal administrativo y compañeros de trabajo, por su interés en el tema y el tiempo que me han otorgado para la culminación de mi trabajo de investigación.

A mis alumnos, por darme la oportunidad de crecer como ser humano y conocerlos.

INDICE

	Resumen	i
	Summary	ii
	Dedicatorias	iii
	Agradecimientos	iv
	Índice	v
	Índice de tablas	vii
	Índice de figuras	viii
	Introducción	1
1	Poiesis y parámetros de calidad educativa	5
1.1	Introducción	5
1.2	Calidad Educativa	5
1.3	Experiencias en México	17
1.4	Neoliberalismo y Globalización	25
1.5	Educación POIETICA	29
1.6	El papel docente en la Institución Educativa Superior	33
1.7	El papel de la evaluación en la Institución Educativa Superior	42
2	Más allá de la certificación , norma ISO 9000:2008	46
2.1	Introducción	46

2.2	Revisión de la Norma ISO 9000	50
2.3	Objeto y campo de aplicación de la Norma ISO 9000:2008	57
2.4	Sistema de Gestión de Calidad	66
2.4.1	Enfoque de sistemas de gestión de calidad	68
2.4.2	Enfoque basado en procesos	71
2.4.3	Política de Calidad	73
2.5	Requisitos de la documentación	74
2.5.1	Manual de Calidad	77
2.5.2	Control de los Registros	78
2.6	El papel de la alta Dirección ante la Norma ISO	78
2.6.1	El representante de la Dirección	79
2.6.2	Información de entrada para la revisión	80
2.7	Gestión de los Recursos	81
2.7.1	Factor Humano y Medio Ambiente	81
2.8	El Producto	82
2.8.1	Diseño y Desarrollo del Producto	83
2.8.2	Producción y Prestación del servicio	85
2.8.3	Medición	87
2.8.4	Análisis y Mejora	88
2.8.5	Técnicas estadísticas	89
2.9	Evaluación del sistema de Calidad	89

2.9.1	Auditorias del Sistema de Gestión de Calidad	90
2.9.2	Revisión del SGC	90
2.9.3	Control	91
2.9.4	Autoevaluación	91
2.10	Sistemas de gestión de Calidad y otros sistemas de gestión	92
2.10.1	Relación entre los SGC y los modelos de Excelencia	92
2.11	Simulación	94
2.11.1	Complicaciones innecesarias, Conformidad vs. Efectividad	95
2.11.2	Moda o Calidad	96
2.11.3	Reportes y Maquillaje Operativo	97
2.12	Beneficios	102
2.12.1	El Cliente	102
2.12.2	Modelo Administrativo PHVA	103
2.12.3	Globalización y Mercado	104
2.12.4	Posicionamiento Social	106
2.13	Mitos de la Norma ISO 9000:2008	107
3	Realidad Educativa	110
3.1	Introducción	110
3.2	La Educación superior	111

3.2.1	Desempleo y Educación Superior.	112
3.2.2	Tendencias de empleo de las carreras profesionales	117
3.3	Situación Laboral del Área Administrativa	126
3.3.1	Situación Laboral del área administrativa a nivel Licenciatura	126
3.3.2	Situación Laboral del Área Administrativa a nivel Técnico Superior Universitario	136
3.3.3	Situación Laboral en la carrera de Administración a nivel Técnico de nivel Medio Superior	140
3.4	Realidad de la Educación Nacional	149
3.4.1	Valoración y Aprecio a la Educación	150
3.4.2	Importancia de una buena información Universitaria	152
3.4.3	Autoritarismo Universitario	154
3.4.4	Emprendurismo en la educación	154
3.4.5	Fuerza Integradora	155
3.4.6	Crisis Educativa	158
4	Posicionamiento	166
4.1	Introducción	166
4.2	La ventana de oportunidad	167
4.3	Reposicionamiento	170

4.4	Porvenir	172
4.5	Norma y Mercado	174
4.6	Competitividad Productiva	175
4.7	Evaluación del desempeño Docente	176
4.8	Importancia de la Vinculación en el Posicionamiento Universitario en el Estado de Querétaro de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro	178
4.8.1	Acciones de vinculación	184
5	Certificaciones universitarias, posicionamiento nacional	189
5.1	Introducción	189
5.2	Universidades Certificadas en México	190
5.3	Casos de Certificación en Latinoamérica	193
5.3.1	Universidad Dr. José Matías Delgado, San Salvador	193
5.3.2	La UBP Universidad Blas Pascal	214
5.3.3	Misión, Objetivo y Valores Institucionales	217
5.3.4	Investigación y Posgrado	220
5.3.5	Carreras de grado a distancia	221

6	Análisis de Campo	224
6.1	Introducción	224
6.2	Realidades	226
6.2.1	Hechos Institucionales	227
6.2.2.	Hechos sobre el Profesor o Maestro	229
6.2.3	La Dominación Cultural	231
6.3	Estudio de Campo	334
6.4	Resultados	241
6.5	Medición de Calidad de la docencia	267
7	Conclusiones y Recomendaciones	271
7.1	Retos Educativos	271
7.2	Trabajos desarrollados en la Facultad de Contaduría y Administración que generan Posicionamiento en el mercado laboral y ámbito social	279
7.3	Programa del Área de Vinculación de la FCA para el logro del posicionamiento Institucional	280
7.4	Situación de la Universidad Autónoma de Querétaro ante la Competencia	286
7.5	Posicionamiento 2009 logrado en la Universidad Autónoma de Querétaro	288

7.6	Desafíos	290
	Referencias	293
	Apéndice	296

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
3.1	Relación entre el SGC y los modelos de excelencia	113
3.2	Carreras incluidas por área de desarrollo.	118
3.3	Resumen de indicadores de personas asalariadas, estudios a nivel medio superior	149
5.1	Universidades certificadas	190
6.1	Porcentaje de hombre y mujeres encuestados	237
6.2	Preguntas genéricas y específicas aplicados en encuesta del estudio de campo	238
6.3	Resultados de la relación Escuela-Conocer la oferta educativa de la escuela Certificada.	242
6.4	Resultados la relación Terminación de Programas por carrera y escuela.	244
6.5	Resultados la relación Escuela-Cumplimiento-Carrera.	247
6.6	Resultados de la relación Encuesta-Asistencia-Profesor- puntualidad del Maestro	249
6.7	Resultados de la relación preparación de clase- terminación de programas-relaciona clase con experiencia	251
6.8	Resultados la relación preparación de escuela-asistencia del profesor-terminación programa.	252

6.9	Resultados la relación escuela-conceptos mediante Prácticas-retroalimentación del aprendizaje.	254
6.10	Resultados a la relación asistencia profesor-terminación de programa.	255
6.11	Resultados a la relación asistencia profesor-puntualidad del maestro-cumplimiento.	257
6.12	Resultados a la relación tipos de exámenes aplicados.	259
6.13	Resultados a la relación frecuencia de revisión de exámenes-retroalimentación -revisión tareas	261
6.14	Resultados a la relación respeto con el estudiante-atención del profesor-aplicación de normas institucionales.	263
6.15	Resultados a la relación frecuencia de revisión de exámenes - revisión de tareas-atención del profesor al estudiante.	265
7.1	Distribución de atención por sexo.	274
7.2	Distribución del nivel de escolaridad de encuestados.	274
7.3	Distribución del nivel de experiencia laboral de encuestados.	275

7.4	Distribución del tiempo buscando empleo de encuestados.	275
7.5	Motivo de búsqueda de trabajo de población encuestada.	276
7.6	Motivo secundario de búsqueda de trabajo de población encuestada.	276
7.7	Vacantes mas requeridas durante el penúltimo bimestre del año 2009.	277
7.8	Condiciones de trabajo de los profesionistas año 2009.	278

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Página
1.1	Etapas de revisión institucional y desarrollo.	16
1.2	Rezago educativo 1990-2005.	19
1.3	Porcentaje de Hombres con educación básica incompleta.	20
2.1	Modelo de Dirección de Calidad.	47
2.2	Modelo de Mejora Continua del sistema de Calidad	60
2.3	Etapas para implantar un SGC	70
2.4	Enfoque basado en Procesos	71
2.5	Proceso	72
2.6	Modelo de gestión de calidad	73
2.7	Tipos de documentos utilizados en el SGC	76
2.8	Relación entre el SGC y los modelos de excelencia.	93
3.1	Salarios mínimos ganados	114
3.2	Profesionistas asalariados y no asalariados	116
3.3	Ocupación y estudios realizados	118
3.4	Profesionistas ocupados por área de conocimiento	121
3.5	Profesionistas ocupados por sexo	121
3.6	Profesionistas ocupados por grupos de edad	124

3.7	Promedio de ingresos	125
3.8	Nivel de Ocupación.	127
3.9	Porcentaje de ocupación.	128
3.10	Ingresos por área de ocupación.(Cifras anualizadas	129
3.11	Porcentaje de Tendencias de crecimiento por carrera.	130
3.12	Ocupación por actividad económica.	131
3.13	Porcentaje de mujeres laborando en tiempo completo	131
3.14	Porcentaje de hombres laborando en tiempo completo o Parcial.	132
3.15	Porcentaje de ocupación por edad de administradores	132
3.16	Porcentaje de Administradores ocupados por Distribución geográfica.	133
3.17	Alumnos inscritos por sexo a la carrera de Administración	134
3.18	Numero de administradores egresados en administración por ciclo	135
3.19	Numero de vacantes en área de administración	136
3.20	Comparación de la distribución por sexo de las personas ocupadas que estudiaron esta carrera.	137
3.21	Gráfica del total de egresados en Administración ocupados y desocupados.	138

3.22	Ingreso promedio al concluir estudios.	139
3.23	Porcentaje de ocupación de egresados por tipo de puesto.	140
3.24	Ocupación por sexo de la carrera técnica a nivel superior.	141
3.25	Nivel de salario según experiencia y área de ocupación administrativa.	142
3.26	Tipo de actividad económica en que se ocupa el egresado en Administración.	143
3.27	Tipo de jornada (mujeres)	144
3.28	Tipo de jornada (hombres)	144
3.29	Porcentaje de administradores laborando por edad.	146
3.30	Distribución geográfica de técnicos de nivel medio superior en administración ocupadas	147
3.31	Comparación de matrícula contra egresados por sexo en el área administrativa	148
3.32	Razones del porque se deja de estudiar.	163
5.1	Certificado de excelencia 2008, Universidad Dr. José Matías Delgado	193
6.1	Proceso de análisis de subsistemas.	270
7.1	Organigrama propuesto del Programa Nacional de Vinculación-Empresa, año 2009	282

7.2	Objetivos específicos del Plan Nacional de Vinculación Escuela Empresa, año 2009.	285
7.3	Modelo de Vinculación Educación - Empresa, año 2009.	285
7.4	Modelo de Vinculación Educación - Empresa, formato de colaboración, año 2009.	286

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo ha sido común la ausencia de la libertad de manera cómoda, suave y razonada ofertándose una supuesta libertad democrática en la sociedad con avances técnicos y con la finalidad de suprimir racionalmente el individualismo al que todos tenemos derecho como “seres vivientes” y “pensantes” en aras de una mecanización dolorosa y necesaria, propiciada por la concentración de empresas que desean producir a grandes escalas bajo una coordinación política e intelectual que “evoluciona” de manera lamentable pero a la vez prometedora a nivel productivo.

Por otro lado, los logros y fracasos productivos de esta sociedad invalidan la cultura, pese a que son estos “valores culturales”, los que sin duda sirven como instrumento de unión social y de empuje intelectual, no siendo contemplados estos últimos como objetivos propios con intereses económicos y por lo tanto siendo minimizados.

Es un hecho que al minimizar el pensar del “otro”, y convertir mi pensar en el pensar de “ese otro”, es que se genera una cultura unidimensional restringida por limitantes dirigidas que a la vez fomentan la supuesta libertad de cátedra, libertad de pensamiento, de palabra y de conciencia cuya finalidad es la de reemplazar una cultura material e intelectual anticuada por una mas productiva y racional cuyo objetivo es la Estandarización bajo normas como la ISO 9000, cuya aplicación surge en las áreas administrativas en un principio.

Cabe mencionar que actualmente es catalogada a la competencia como devastadora, inhumana y globalizante, capaz de transformar el ámbito educativo y

promover una idea mercantilista y de consenso sobre el conocimiento intelectual, surgiendo la concepción de “tiene el conocimiento”, o inclusive, “es apto para”, como un índice gradual y rígido propio de un grupo catalizador productivo cuya misión del conocimiento se modifica a: “hacer que sean como”, “hacer que hagan”, “hacer que produzcan”, “ ser productivo”, que, lejos de promover el “ser” propio de la naturaleza humana que esta ligado a el bienestar social y el progreso de la humanidad, mimetiza la función del conocimiento a un limitado y dirigido consenso de información cognoscitiva, aseverando que en casi su totalidad se impone a un encarcelamiento tecnológico propio de la avanzada denigrantemente competitiva y esclavizante en nuestros días.

Es así, como la idea de fracaso o éxito en el sistema educativo a nivel Universitario, se ha visto en ocasiones fundamentada en los resultados de una certificación que garantice la capacidad técnica con sus egresados como determinante para el logro de un salto cualitativo e indicador de una “Calidad Educativa”, sin que ello tenga en mente que el ser humano, al ser digno de elegir sobre su trayecto en la vida, tenga derecho a pensar propiamente bajo la oportunidad de una libertad de elección de conocimiento que alimente su sed y necesidad de cultivo.

Es bajo un esquema unidimensional, utilitarista y productivo, que se identifica la variable “Institución certificada” o “Certificación de calidad” como parámetro evaluador que jerarquiza el nivel competitivo de los estudiantes al finalizar su “formación”, que en la mayoría de las ocasiones, es “dirigida” en función a las necesidades productivas de la Institución, del Estado o Nación.

Es así, como la tarea del educador se ha visto alterada al ser minimizada y convertida a una simple tarea de reproducción conceptual restringida no solamente por formatos que le evalúan y que son creados con tintes dirigidos, limitantes y productivos bajo la concepción constructivista-positivista, sino por una estructura organizacional que trunca y manipula el quehacer docente y el interés y creatividad científica de tanto el alumno como el maestro a cambio del seguimiento de procedimientos estructurados y normados como una aceptación social bajo un interés comercializado y una visión y misión monetaria propia de una cultura sistematizada que promueve la generación de profesionistas certificados.

Con respecto a la pieza fundamental de la educación, que sin duda es el docente, se observa bajo el concepto de estandarización de calidad educativa internacional una forma de “idiotización” de una de las piezas de ajedrez más importantes de la sociedad y de crecimiento intelectual y científico. Pues sin esta pieza que es la que conlleva al individuo hacia el camino de la creatividad, la innovación, la humanización y la sabiduría, se destina a la educación a una simple mediatización bajo una certificación manipulada y 100% productiva, que lejos de buscar el bienestar social, reproducirá la comercialización del todo y la eliminación de el índice poético de la educación y la felicidad del individuo, bajo estandarizaciones cuyo papel tiene tintes mercadológicos en la mayoría de las ocasiones, estandarizaciones internacionales y poca garantía de intereses reales sociales, dejando atrás objetivos humanistas como el bienestar de todos y la felicidad poética que ofrece el conocimiento y la libertad del saber y del saber ser.

Es un hecho que si existen procedimientos estructurados inflexibles, se imposibilita la adecuación del actuar docente en el aula promoviéndose el cumplimiento de procesos y el papeleo de evidencias y generándose la probabilidad de que el alumnado no reciba la Calidad Educativa que se garantiza en la Institución Certificada, pues la inflexibilidad por su simple conceptualización limita el conocimiento y la mejorar continua de la educación.

Son entonces el propósito general de la investigación el analizar la viabilidad funcional de la adquisición de la Certificación ISO 9000 en la Institución Educativa a nivel Universitario al fungir como herramienta de posicionamiento pero también limitante y de dominación social, ante expectativas de sistematización productiva bajo una visión poiética, así como el de proponer un medio de vinculación apropiado que mejore los resultados observados.

1 POIESIS Y PARÁMETROS DE CALIDAD EDUCATIVA

1.1 Introducción

La libertad en conjunto con el amor hacia el logro, son pilares propios de un estudiante único y singular cuyo derecho al respeto hacia su intelectualidad y formación debe fomentar el ámbito transformador del educador universitario, de manera que la tarea educativa sea digna, que sea propia del *ser*, siendo entonces concebido el educar, un proceso personalizado y único, sin embargo similar.

La educación por su parte, debe fomentar además del proceso intelectual y el análisis subjetivo propio del ser pensante, una capacidad de creación, energía, libertad y poiesis, siendo la alegría y el amor hacia si mismo y el otro, ingredientes fundamentales de acción competitiva y objetivo social.

Es así como la Institución Universitaria, no solamente debe desarrollar al individuo intelectual, al individuo profesional, sino al ser, al ente social cuyo objetivo no solamente es el de un capitalista bajo el concepto *ganar-perder*, sino de un profesionista, cuyo objetivo fundamental sea *ganar-ganar* en la relación ciudadano-sociedad, es decir, un ser humano preparado y consciente de la importancia de su labor profesional en el objetivo primordial del ser humano, el beneficio social a favor del desarrollo y crecimiento de actuar humano.

1.2 Calidad Educativa

El impacto de la globalización a niveles laborales en México ha sido resultado de un número indefinido de posibilidades tecnológicas que sin duda aumentan exponencialmente los espacios de almacenamiento de la memoria individual y colectiva de la humanidad. Surge así la llamada *Sociedad de la Información* o

Sociedad del Conocimiento, Economía intensiva del Conocimiento o Economía del Aprendizaje.

Se trata de una sociedad que facilita la organización de ideas y memoria fomentando la búsqueda de información, relación de datos y documentos en tiempos cortos y expectativas precisas. Ello ha contribuido a un cambio en la estructura laboral y económica, movilidad de profesionistas a nivel mundial, puestos de trabajo de tipo *on line* e inclusive el autoempleo. Es así como las nuevas necesidades tecnológicas han promovido el estudio y análisis de un nuevo sentido de vida laboral, intereses profesionales y nuevas profesiones a nivel mundial.

El conocimiento humano toma ahora el lugar central de la evolución de la especie humana, por lo que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), recientemente interesada en la evolución de la educación y tentada a convertirse en la entidad doctrinal, revela interpretaciones divergentes del significado de la sociedad del conocimiento y de las funciones en que ella deberá asumir la educación destacando la necesidad del conocimiento para el avance de las economías de mercado y proponiendo la necesidad de regular y de revisar rigurosamente lo que hacen los sistemas educativos y las Universidades.

Uno de sus objetivos ha sido el administrar el conocimiento de otros campos concluyendo como imperativo el cambio de paradigma educativo bajo un enfoque racional, pragmático y articulado a la revolución informática con la finalidad de rediseñar la educación.

Por otro lado en los países del tercer mundo, ahora dominados por la tecnología informática ante una sociedad informatizada, se detecta que a pesar de que día a

día existe una mayor disposición de maquinas de acceso informático, se mantiene el hecho de seguir estando negado el acceso mayoritario de una WEB mundial, y por lo tanto, a la información actualizada y la competencia justa internacional entre los profesionistas involucrados en el campo laboral.

Faure (1974), en su informe *Aprender a Ser* de la UNESCO, comenta que los profesores en la actualidad inculcan el conocimiento y el despertar del pensamiento, promoviendo la actividad y el *porque* del docente a un *Consejero*, un *interlocutor*, cuya dedicación esta dirigida cada vez mas a las actividades productivas y creadoras tales como interacción, animación, comprensión y estímulo.

Castell (2000), hace referencia al uso de Internet rompiendo con la idea de una educación basada en la transmisión de paquetes de conocimientos acumulados, ya que la información debe aumentar de manera exponencial con la finalidad de obtener el máximo provecho de la misma haciendo uso del volumen de datos accesibles.

En la era de la Globalización el desafío de la educación está en enseñar a aprender y aprender durante toda la vida, cabe mencionar que se trata no sólo de adaptarse a un sólo tipo de sociedad sino a varios mundos paralelos que se irán creando paulatinamente, por lo que la idea anterior de la UNESCO de promover a escala planetaria la formación continua y la educación permanente, es reforzada ante una situación tecnificada mundialmente (Faure, et al. 1974; Castell, et al. 2000)

El análisis fundamental se encuentra en determinar si es la absolutización del conocimiento lo que se busca y desea como personas y se necesita como ciudadanos.

Si se busca conceptualizar la educación futura a partir de un conocimiento limitado por la utilidad y aplicación, motivando solo a la productividad y no a la realización integral de las personas y al logro de la plenitud del significado de su existencia. Considerándose así la educación como otro producto que se vende y compra en el mercado, un producto que sin duda de ser así implementado, evita el interés hacia el conocimiento humano en la amplitud de sus variados significados, al indagar en los diversos aprendizajes que concurren en la formación humana, con la finalidad de saber como el alumno puede convertirse en un sujeto consciente de conocer y aprender bajo las expectativas nacionales, convirtiéndose en dueño de su proceso de aprendizaje para el resto de su vida.

Es verdad que el conocimiento técnico y práctico es de suma importancia conjuntamente a su aplicación bajo la visión del logro de ventajas económicas, sin embargo ello no debe implicar que se deba de mantener como el tipo de conocimiento único, eliminando la viabilidad de que este ser *aprenda a pensar*.

Hablando de conocimientos, esta aquel que para algunos es inquisitivo, filosófico, que busca comprender lo que somos y el mundo en que estamos, un conocimiento inútil para el neoliberalismo o la propia Econometría, pero que sin embargo, tiene su propio derecho a ser reconocido por el alumno con la finalidad de dar un porqué a la vida o a los actuares propios de ser humano, arte o indagación en la cultura Nacional.

Es un hecho que la propuesta de la OCDE (2000), al codificar y racionalizar los saberes *tácitos* de distintas áreas y profesiones proporciona ventajas para la empresa, dado el logro del control del personal pese a la limitación en el control de

los sujetos que poseen capacidades no técnicas desarrolladas, sin embargo, se olvida del derecho propio del ser humano a reconocer y definir que es lo mejor para su crecimiento personal.

La OCDE propuso como paradigma ideal el de la investigación universitaria de Stanford y Silicon Valley, en donde los investigadores se reúnen con los departamentos de Investigación y Desarrollo de corporaciones con la finalidad de explotar innovaciones, olvidando el objetivo universitario fundamental de la formación humana, mirando hacia el bienestar público y social. Por otro lado, la empresa, tiene como objetivo existencial el logro de la utilidad privada y vive para el mercado.

De ser el caso de aceptación, en la investigación universitaria, salen fuera de lugar las facultades de Filosofía, de Artes, de Lenguas y Letras, Historia de las Ciencias Sociales, Psicología, etc. extinguiéndose el compromiso con la cultura o función crítica intelectual de asuntos públicos.

En representación de la rectoría de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en esa misma época, es que el Doctor Juan Ramón de la Fuente advierte el efecto que la globalización y la revolución informática sobre la concepción de la educación superior en círculos sociales y gubernamentales; para el doctor, Educar implica formar seres humanos libres, sensibles, autónomos, críticos y creativos, aptos para el ejercicio, conscientes de la democracia y la necesidad de enriquecer la tradición cultural en la que están inmersos, siendo un bien público imposible de estar sujeto a las leyes del mercado.

Por otro lado la Secretaria de Educación Publica (SEP) se ha dedicado a elevar la calidad de la enseñanza básica, sin embargo habría que definir lo que es Calidad al haber sido quedado reducida a un término formal sin significados precisos.

Es posible hablar de Calidad en función a una comparación con otros sistemas similares pero no nacionales, con respecto a algún aspecto o en función a un logro, reconociendo índices de cumplimiento en una comparación de rendimiento propio conforme a unidades de un sistema y con la finalidad de definir un parámetro de medición específico. Se reconocen así, indicadores determinados bajo un concepto único y estandarizado marcado por las necesidades y realidades culturales, económicas, sociales, políticas e inclusive las estadísticas productivas de entidades representativas internacionales. Es viable también, medir la calidad propia del rendimiento de un profesor con respecto a una media de alguna otra Institución con excelente reconocimiento mundial sin que esto por supuesto, implique que forzosamente se procede de la misma manera dada la diferencia cultural, tecnológica, económica y gubernamental que rige a cada institución.

Calidad con la *arete* griega, significa, excelencia de la función, dado que cada ente tiene una función propia a desempeñar, es decir, el planificar, proporcionar y evaluar el currículo optimo para cada alumno, en el contexto de una diversidad de individuos que aprenden.

En la actualidad, es el profesor considerado un *facilitador*, esto es, que es capaz de proporcionar todas las oportunidades para que aprenda el estudiante.

Existen tres habilidades calificadas como propias de grandes profesores según este nuevo concepto de acción:

1. Carisma o personalidad magnética.
2. Conocimiento de la materia que imparte y elevados niveles de corrección en gramática, puntuación y ortografía.
3. Capacidades Pedagógicas como la estructuración del conocimiento para el aprendizaje, preguntas, desarrollo y aprovechamiento del potencial de los recursos con que uno cuenta.

Con respecto al rendimiento del profesor en el aula, son considerados dos factores que afectan la Calidad, la adecuación y la capacidad personal. La primera se refiere a la destreza del profesor, mientras la capacidad personal se refiere a la propia del ser, a el conjunto de capacidades que pueda hacer uso de, ante una situación determinada.

El estudio de la Calidad docente se obscurece al centrarse en unos criterios limitados de eficacia, resultando impropio hacer juicios de esta índole en tanto no existan formatos completos ante la gama de tareas asociadas con su trabajo. Al estudiar la Calidad, es preciso considerar dos cuestiones: en que se centran los profesores y de que aspectos del docente hay que tener datos.

En cuanto a la alta Dirección, la estructura de oportunidades que permite al personal mantenerse al día, difiere según el tipo de administración y refleja prioridades a la hora del liderazgo, el equipo directivo tomara las decisiones sobre la asignación de recursos para el mantenimiento y equipamiento del centro, horario, distribución de alumnos, clases, etc. Siendo también responsable de atender las necesidades de desarrollo del docente.

Spencer (1983) destaca la importancia de contrastar el rendimiento en el campo de profesionales destacados con los convencionales. Esta técnica exige datos sobre la eficacia del rendimiento, entre los que podrían incluirse para los profesores datos concretos como materiales docentes producidos, y resultados de los alumnos. Las entrevistas aplicadas a ambos grupos deben centrarse en el modo de hacer frente a las situaciones críticas para el *éxito* de su tarea, así como en las habilidades y competencias utilizadas en el trabajo.

Moskowitz (1978) llevó a cabo un estudio sobre las diferencias de rendimiento de docentes relevantes y normales con 11 profesores de idiomas, habiendo considerado los siguientes 4 tipos de recogida de datos como importantes y fundamentales.

- Datos documentales; materiales que se hayan preparado (registros, cartas, etc.).
- Datos de observación; de primera mano como la observación directa del profesor o de segunda mano como las entrevistas hechas con el.
- Datos de logros; lo que el alumno consigue como consecuencia de estar en la clase del profesor un período de tiempo, tal como habilidades prácticas o intelectuales.
- Datos facticos; aspectos como asistencia o el grado de participaciones escolares.

Para ello, los observadores deben reflejar perspectivas diferentes pero estar de acuerdo en los tipos de comportamientos cuya observación interesa.

Es importante considerar la forma en que los grupos definan la Calidad, pues en función a ello, se promueve la conciencia de la distancia que los separa entre lo que se desea y lo que se logra según el currículo, proporcionando un estímulo para el perfeccionamiento y una escala de medición para el Directivo.

Es de sugerir que la dirección revele capacidades del siguiente tipo:

- Comunicación de los propósitos educativos a los administradores, personal, alumnos y padres de ser necesario.
- Dirección eficaz del personal docente y alumnos, materiales y otros recursos, incluidos los económicos.
- Revisión sistemática del currículo, promoción del multiculturalismo, integración de alumnos con necesidades educativas especiales, valoración y equipo técnico.
- Evaluación incluyendo programas de materias y valoración,
- Apreciación del rendimiento y desarrollo de profesores.

Es necesario que verifique también el empleo de tiempo, consulte al personal, desarrolle capacidades profesionales de planificación y supervisión y aprenda a medir y verificar su eficacia de manera continua.

Con respecto a los clientes, se consideran como tal todos los grupos que se preocupan indirectamente o en segundo plano por la calidad del programa escolar, figurando entre los grupos:

- El Estado.

Las autoridades de las administraciones educativas: es importante considerar el grado de apoyo que un director reciba del responsable de

la entidad gubernamental educativa para la revisión de la institución, esto reflejara el nivel de apoyo de esa autoridad a la institución y el nivel de respuesta hacia las expectativas Gubernamentales.

- Otras instituciones educativas: Se refiere a las escuelas a las que serán dirigidos los estudiantes al termino de sus estudios en una enseñanza superior y ulterior, centros de profesorado y equipos de investigación educativa. Esta transferencia deberá ser simple por lo que los estudiantes deben ser bien preparados para las demandas solicitadas en el nivel requerido, ello posicionara sin duda a la institución educativa evaluada un nivel de excelencia o al menos de reconocimiento social.
- Intereses comunitarios y comerciales, locales y nacionales: Sean para preparar al estudiante para aspectos laborales y para la vida laboral del adulto en una sociedad de continuos cambios, estimular la iniciativa , resolución de problemas o desarrollo de personal, evitar los estereotipos sexuales en las opciones de currículo y proporcionar una experiencia de trabajo planificada y apropiada.

Es de suponer que cada uno de estos clientes define el nivel de calidad en sus términos, de manera que por ejemplo, el Estado puede preocuparse por la amplitud del currículo y los industriales por cotas de logros en las habilidades básicas del egresado al incluirse en el ámbito laboral, mientras que un grupo comunitario se mostrara mas atento a aspectos de la conducta del alumno con respecto a su acción al servicio de la colectividad o al vandalismo. El director deberá

conocer las expectativas de los clientes y considerar hasta que punto son entendidas por su escuela y como podría o debería ir más allá.

Pearce (1986), sugiere criterios en el momento de evaluar una escuela, considera que la Inspección Escolar debe emplear seis criterios en su evaluación:

- Edificación: Adecuación a los fines y el estado de edificios y terrenos escolares, en relación con exigencias de currículo y necesidades del alumno.
- Correspondencia: grado en que el trabajo que se exige de los alumnos corresponde a sus aptitudes y capacidades.
- Pedagogía: Compromiso hacia los alumnos y la generación de capacidades en ellos como participantes activos de su propio aprendizaje.
- Progresión: Esquemas de trabajo pensados para producir un auténtico progreso.
- Profesionalidad: Medición de jefes de departamento que no gestionan o dirigen.
- Clima: Nivel de clima apropiado y de apoyo al ser este significativo para la educación social y personal del alumno como para la aplicación eficaz del currículo.

A continuación, se define en la figura el análisis de cinco etapas de revisión institucional y del proceso de desarrollo.

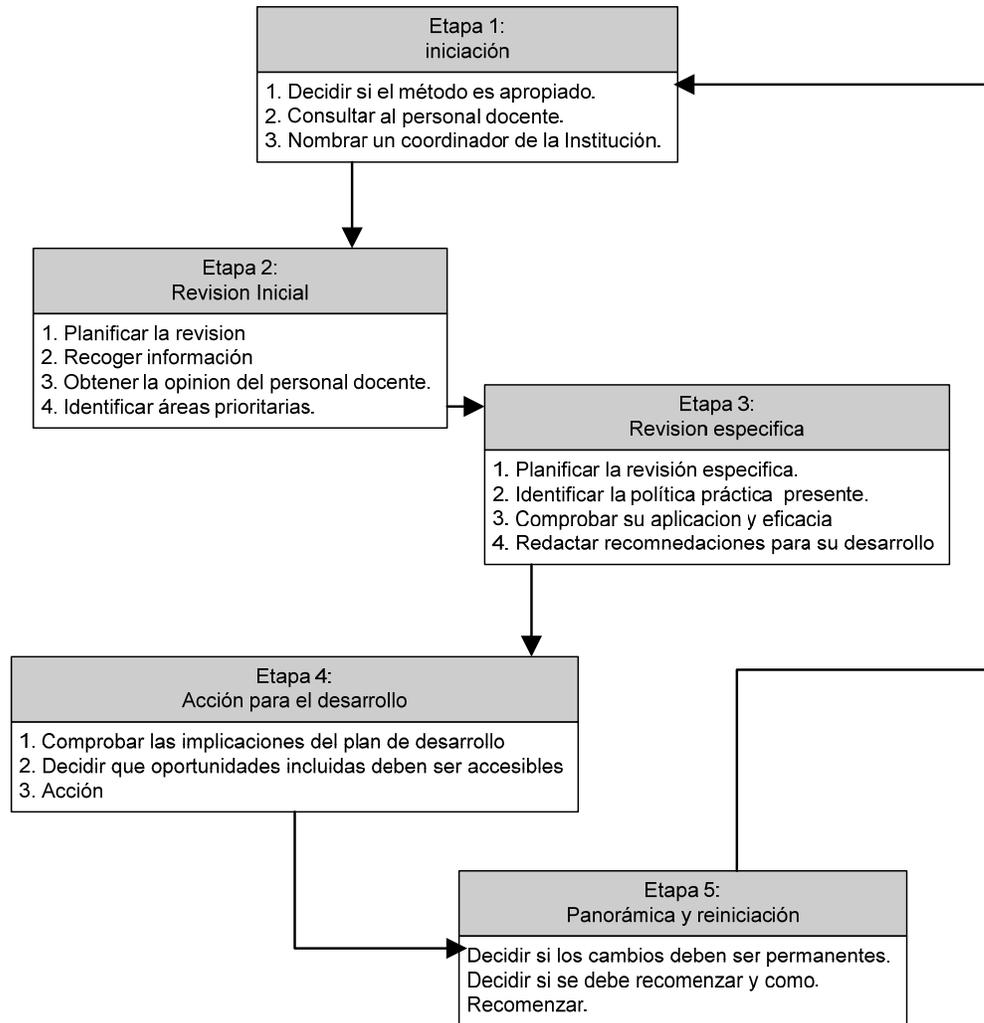


Figura 1.1 Etapas de revisión institucional y desarrollo. Fuente: Diseño propio.

Todo esto sin romper la necesidad de reconocer como directivos las expectativas externas o del contexto con la finalidad de identificar prioridades en el desarrollo.

1.3 Experiencias en México

Es de suma importancia definir acertadamente el concepto de la calidad educativa con la finalidad de rectificar los parámetros que deben de considerarse para tal evaluación, ello dada la reducción en que ha quedado este concepto entre los docentes a un término formal sin significado preciso.

Latapi (2000), considera tres referentes que pueden dar contenidos intrínsecos a la idea de calidad educativa en México:

- El desarrollo humano de los alumnos, intelectualmente, afectivamente y de formación de su libertad responsable.
- Los requerimientos de la sociedad Mexicana actual
- El entorno internacional.

Estos puntos deben considerar aspectos de conocimientos y valores, destrezas intelectuales y capacidades productivas, conjuntamente a un sentido de pertenencia a la nación.

En la XXVIII Asamblea Ordinaria de la ANUIES de 1997 en Oaxaca, el investigador de la Universidad Pedagógica Nacional, Álvaro Mario Marín, dio lectura a un resumen de su ensayo premiado titulado “El concepto de universidad en Latinoamérica durante los Siglos XIX y XX” en donde en uno de sus párrafos nos dice *“ A partir de 1989 comenzaron a analizarse los problemas universitarios con conceptos tomados directamente del discurso empresarial. tales como Calidad Total, reingeniería, valoración del desempleo, competitividad, estándares internacionales, planeación estratégica, análisis de costos, excelencia, rendimiento y productividad, entre otros. Con ello la Universidad Latinoamericana ha dejado de*

ser una comunidad escolar cuyo objetivo es formar profesionales titulados al servicio de la comunidad. Ahora los estudiantes han pasado a un segundo plano en el mejor de los casos, pues la Universidad del momento busca producir conocimiento expresado en patentes y marcas de fabricas”. Marín, A. (23 de Noviembre de 1997). El concepto de universidad en Latinoamérica durante los Siglos XIX y XX. *Proceso*, núm. 1099, p.15.

No se debe olvidar que la escuela tiene objetivos distintos a una empresa pues sus fines se refieren al cuerpo del saber, principalmente a la ciencia y su aplicación, no exclusivamente al mundo de la producción, sino también a las necesidades sociales como, salud, ambiente, seguridad, democracia, cultura, etc. No es limitativa a la valoración del capital o a la adquisición de utilidades, sino a la formación del hombre para una ciencia social y crítica.

No cabe duda que a ello se tiene que sugerir una adecuación al fenómeno de la globalización en donde los países en desarrollo se enfrentan a la crisis de la falta de educación, congruencia y carencia de tecnología o bases fundamentales para una competencia justa sin fenómenos como el Dumping o el Posicionamiento dirigido bajo expectativas político-económicas más que beneficios sociales o culturales.

En contraste, una de las variables que miden la eficacia de las políticas públicas en materia educativa es el rezago educativo. Este se define como la población de quince años y más, que se circunscribe en las siguientes premisas: sin escolaridad, con estudios de primaria completa o incompleta, con estudios técnicos o comerciales con antecedentes de primaria y con secundaria incompleta.

En el país en 1990, la población femenina concentraba el 64.8% y la masculina el 60.6%. En 1995, bajo 5.6 puntos porcentuales para los hombres y mujeres. Para el año 2000 se mantuvo la tendencia decreciente. Así el porcentaje de población femenina se sitúa en el 55% y el de la masculina el 50.9%.

En el 2005 se presenta un decrecimiento significativo de 7.8 y 8.7 puntos porcentuales en hombres y mujeres, respectivamente para quedar en el 43.1% el rezago de hombres y el 46.3% el de mujeres (INEGI, II Censo de Población y Vivienda, 2005. Tabulados Básicos).

A continuación las cifras alcanzadas representativas.

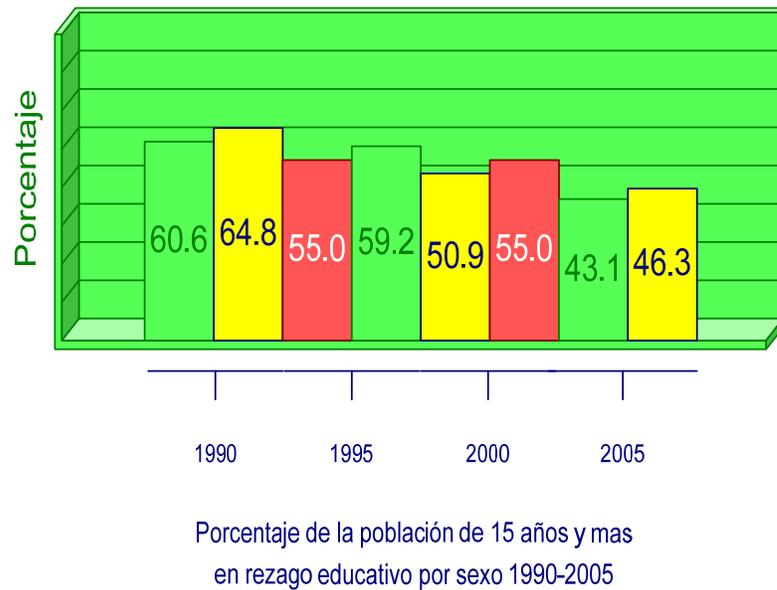


Figura 1.2. Rezago educativo 1990-2005. Fuente: INEGI, II Censo de Población y Vivienda.

Tabulados Básicos (2005, p.184)

El nivel de población que se encuentra en rezago educativo varía considerablemente por entidad federativa, es así como en Chiapas y Oaxaca

alrededor de 6 de cada 10 hombres no tienen educación básica completa mientras que en el D.F. 2 de cada 10 hombres se encuentran en dicha posición.

En 25 de las 32 entidades federativas del país es mayor el porcentaje de población femenina respecto a la masculina con educación básica incompleta, correspondiendo las mayores diferencias a las encontradas en Chiapas (6.2 puntos porcentuales), Distrito Federal (5.2) y el Estado de México (5.1 puntos). A continuación los porcentajes de hombres con educación básica incompleta por estado.

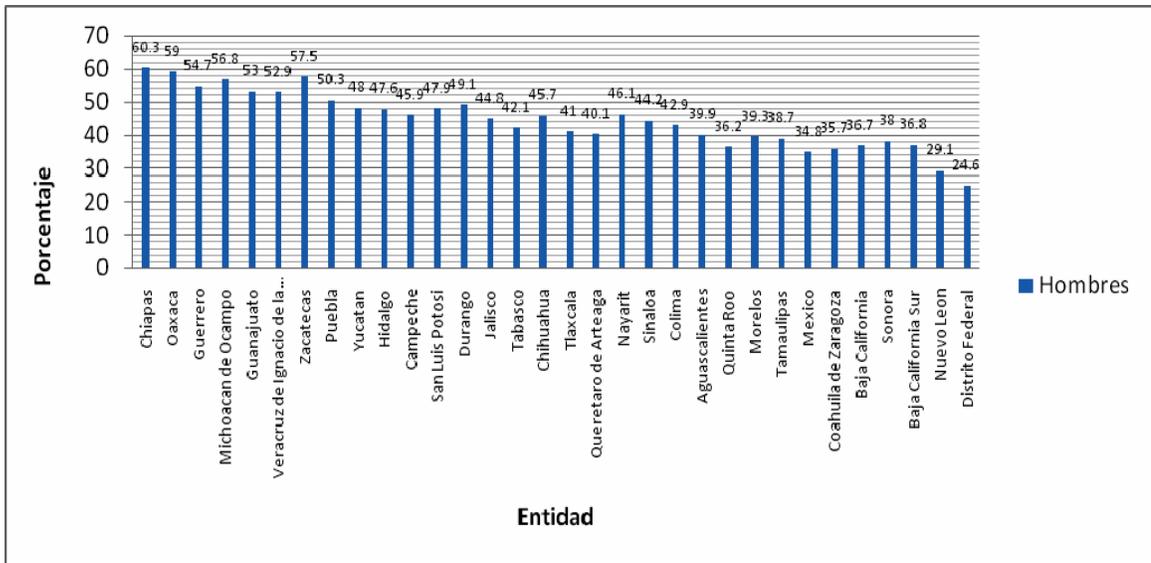


Figura 1.3. Porcentaje de Hombres con educación básica incompleta. Fuente: INEGI, II Censo de Población y Vivienda (2005, p. 134)

Es fundamental considerar en México las necesidades a las que debe de responder el sistema educativo, que debido a la baja competitividad se encuentra determinado en su congruencia por factores externos tales como:

- Políticos hegemónicos imperiales.
- Políticos de Estado, Mexicanos que implantan un curriculum oculto, dada la necesidad para los intereses políticos hegemónicos de mantener una relación de dependencia científica y tecnológica.
- Grupo empresarial, que ve a la educación como inversión en donde los intereses del sector empresarial coinciden con el curriculum oculto y la concepción de una ciencia departamentalizada.
- Crecimiento exponencial de los conocimientos, dado que en gran medida el sistema educativo mexicano se encuentra al margen de la producción de conocimientos y se comporta como simple consumidor de ellos.
- Dinamismo económico marcado por grandes inversiones extranjeras y/o eventos político-sociales de interés económico y globalizante.
- Tendencia a la formación de bloques económicos a gran escala que fomentan la dirección de necesidades productivas y necesidades primordialmente técnicas y que minimizan la formación integral del ser humano.
- Tendencia a la promoción de la empleabilidad más que del emprendurismo en países Latinoamericanos como del Tercer Mundo con la finalidad de mantener un control económico-político-social a gran escala y nivel internacional como el lograr minimizar costos productivos empresariales bajo la consigna de explotar al trabajador y minimizar derechos laborales mediante el uso del Outsourcing .

A pesar de que los factores externos influyan en los internos, el sistema educativo tiene una dinámica propia, pudiendo señalar:

- El Rezago: Referente a la falta de una planta docente actualizada y con métodos de enseñanza autoritarios y memorísticos.
- El Curriculum Oculto: Lo académico se subordina a lo político.
- Recursos: Bajos salarios, pocos investigadores, carencia de recursos para investigaciones, insuficiencia de becas, falta de inversión oficial y privada para la investigación y superación académica y una ausencia de infraestructura.
- Tendencia a la profesionalización técnica dirigida por el mercado y dictada por necesidades empresariales: siendo un caso concreto estatal el de UTEQ, que ganó el certamen de vinculación-empresa 2008 promovido por la STPS con la creación de la carrera técnica vinculada con el sector Aeronáutico en el Estado de Querétaro.

Uno de los fundamentos consiste en que los hombres se educan para obedecer, tal hecho viene siendo conocido a niveles internacionales desde ya años atrás, un ejemplo es *El Plan Lansing* hecho por el Secretario de Estado del Presidente Estadounidense Wilson, en cuyo artículo llega a referirse a México como un país extraordinariamente fácil de dominar, dado que basta con controlar a un solo hombre; el presidente para lograrlo, por lo que sugiere abandonar la idea de poner en la Presidencia Mexicana a un ciudadano americano dado que ello los llevaría otra vez a la guerra (Lansing, 1924).

El Plan Lansing sugiere abrir a los jóvenes mexicanos ambiciosos las puertas de las universidades americanas para educarlos en el modo de vida americano bajo los valores y en el respeto del liderazgo de Estados Unidos, de manera que México se haga de administradores cuya estrategia asegure que con el tiempo, si los jóvenes llegaran a la presidencia, se lograra sin necesidad de que Estados Unidos gaste un centavo o dispare un tiro, la conquista. Muria, José María, (11 de Abril de 1997). El Plan Lansing, *Reforma*, p. 17.

Es un hecho que *nuestros jóvenes* educados en Harvard llevarán a cabo, de no saber el plan estadounidense fundamental, cambios en *nuestra Nación* con injerencia americanizada, que lejos de promover el bienestar social mexicano, en muchas de las ocasiones tienden a conseguir resultados neoliberalistas que apoyan la política devastadora propia de los estadounidenses primordialmente.

Por otro lado ¿de que manera será educado el mexicano de este nuevo siglo si es de esperarse el seguir adelante en un mercado competitivo bajo la dirección de esos profesionistas ideológicamente americanizados?

La libertad cuando no hay oportunidades, es un regalo envenenado, tal es el caso de la “Doctrina Clinton”, que proclama como la nueva misión la de *consolidar el triunfo de la democracia y los mercados abiertos siempre bajo el supuesto de no sacrificio de unos (los estadounidenses) por los otros (los no estadounidenses)* (Thomas Friedman, New York Times (*NYT*), 2 de Junio de 1992).

Esta misión limita el concepto de democracia y promueve una realidad, en la que existe la intervención directa del estado sobre la sociedad, teniendo la política el mismo papel esencial histórico caracterizado por mantener muy poca

innovación en sus líneas. Es así como de manera concluyente se afirma que *el capital ha menospreciado la libertad intelectual de los trabajadores*, siendo el objetivo de las *minorías inteligentes*, sobre todo el de los *hombres de negocios*, la de *manipular consciente y objetivamente las costumbres sistemáticas de la opinión y las masas*, lo que sin duda nos confirma la existencia de una guerra eterna por el control del pensamiento humano y el adoctrinamiento de los ciudadanos, bajo un cuento capitalista y ahora neoliberalista hasta que la humanidad sea capaz de reproducirlo en su totalidad para el bienestar de aquellos inversionistas informados.

La dinámica de promover desorden para mantener el orden hace de la teoría de la conspiración un instrumento de efectos impredecibles para el poder del estado, sin embargo, la educación debe participar en la forja de hombres y mujeres libres y responsables, siendo el carácter mas propio la libertad al encuentro del saber, que jamás puede darse como lo sabido, dado el cambio continuo del conocimiento y la necesidad de reconocer la realidad de los hechos como promover el instinto creador e innato propio del ser humano.

El Educar debe ser considerado un acto de valor, dado que se vuelve un acto de coraje bajo un enfoque optimista y creativo, en donde se comprometen el servir al otro y el dar lo mejor de uno mismo, eventos que no todos pueden ofrecer en un mundo de competencia y posicionamiento globalizante, que fomenta la carrera de poderes y de actitudes neoliberalistas a favor del consumismo y del tener *mas que el otro para poder se mejor que el otro... para valer más*.

1.4 Neoliberalismo y Globalización

En el discurso moderno del Capitalismo su punta de lanza es el Nuevo Liberalismo o también llamado Neoliberalismo ya anteriormente citado, en donde solo el libre mercado genera riqueza y la libre empresa es el motor de la economía y solución a todo problema económico, es decir, solo en el mercado y en la libre competencia hay libertad y progreso. Lo nuevo del Neoliberalismo es que se abre el libre mercado en una época en donde nada ni nadie puede competir contra el monopolio, lo que sin duda se contrapone al bienestar común del trabajador y el egresado universitario que además se ve amenazado por una constante competitividad tecnológica y laboral de índole mundial, en donde la tecnología, ha minimizado la necesidad del *pensar* y del *actuar creativo* formulando una nueva era de productividad en masa, en donde sin duda el empresario del siglo XXI, utiliza la revolución tecnológica de la computadora para despedir al trabajador y bajar el salario o reorganizar la planta productiva (El Fisgón, 2002).

Son los grandes grupos financieros y monopolios quienes dominan el mercado mundial, haciéndose el mundo mas chico para lo dueños del dinero en contraparte a los trabajadores o naciones. Mientras el monopolio se mueve libremente en el planeta, un técnico o profesionista sigue atado a sus fronteras nacionales y en espera de que los grandes monopolios miren hacia el país que garantice mínimos salarios a favor del beneficio empresarial bajo la amenaza de que una transnacional fuerte pueda hundir la economía de un país o al menos la afecte de manera sustancial. El Fondo Monetario Internacional (FMI) originalmente concebido para ayudar a los países en vías de desarrollo se convierte en un

instrumento de los grandes financieros para obligar a las naciones a pagar los intereses de la deuda. Intervienen las economías locales y se dictan las políticas económicas de las naciones endeudadas a través de las famosas cartas de intención, en las que los grandes organismos financieros internacionales promueven en América Latina un plan económico basado en tres puntos: El libre mercado basado en los tratados de libre comercio y apertura comercial; adelgazamiento del estado y privatización y la eliminación de trabas legales (proteccionistas, populistas) a los dueños del dinero.

Es el FMI que impone planes de choque neoliberales que incluyen recorte de programas sociales, planes de austeridad o despidos masivos de empleados de gobierno, se trata así de *adelgazar el estado*, políticas que en conjunto con el pago de la deuda externa, provocan una baja en el nivel de vida en Latinoamérica y promueven la destrucción de la economía nacional del país involucrado acabando con las políticas de asistencia social, impulso a la educación, subsidios de productos básicos para la población y la pérdida del control gubernamental sobre la industria. La banca se abre al capital extranjero y poco a poco los grandes bancos europeos como estadounidenses se quedan con este instrumento financiero quedando los sectores estratégicos en manos de monopolios transnacionales al ser privatizadas empresas estratégicas (Telmex, CFE, Pemex), base de la economía nacional de los países pobres.

A pesar de que el discurso Neoliberal dice que hay que eliminar subsidios, los estados Neoliberales subsidian con grandes cantidades a los mas ricos, los grandes grupos financieros, preocupándose del problema empresarial y dejando las

necesidades de las mayorías guardadas, se trata de una manera ingeniosa de colonización que legitima el saqueo sistemático del Tercer Mundo al fomentarse la distancia de oportunidades entre países industrializados y países pobres.

Resulta paradójico que los países que han sido cimiento del neoliberalismo tengan números que actualmente califican para un programa de ajuste similar a los recomendados por el FMI.

Friedman (2007) señala que las soluciones propuestas por los gobiernos a un problema son habitualmente peores que los problemas, para explicar lo anterior se procede a un ejemplo: si se plantea una política pública de electrificación nacional, el mercado provoca que sea atendido el sector que genere una mayor utilidad tal como los centros urbanos o de concentración de población que le permitan un retorno adecuado a su inversión, mientras que aquellos que no fuesen rentables, deberán ser atendidos por el Gobierno o al menos este debería de encabezar la solución al problema. Para el Neoliberalismo, estas *fallas del Estado* deben ser evitadas (mediante la eliminación de su participación), para que el mercado asigne recursos de manera eficiente, permitiendo que los factores de la producción se pongan de acuerdo conforme lo establezca el siempre eficiente mercado. La experiencia práctica observada ha dejado estas plegarias atrás y las *fallas del mercado* enormes y sujetas a expectativas nada racionales, imponen la necesidad de redirigir y profundizar la acción del Estado. Así ahora, el Estado del país más poderoso interviene de manera directa, con el propósito de reducir el riesgo de los mercados financieros al canalizar cientos de millones de dólares al rescate de hipotecarias, bancos, aseguradoras que hicieron del *riesgo* su mejor o único negocio,

pese a que el riesgo real lo corrían los contribuyentes de ese país y en un sentido mas amplio, la economía global.

El mercado no puede más, el Neoliberalismo le exigió más de lo que puede dar, es así como el impacto para México es importante, cualquier paquete económico que deba aprobarse deberá ser revisado ante las nuevas estimaciones de crecimiento de los Estados Unidos debido al Tratado de Libre Comercio. De la inversión extranjera que viene a México el 41% proviene de los Estados Unidos ascendiendo las remesas de los mexicanos que trabajan en ese país a casi el mismo monto de la Inversión Extranjera Directa: 24 mil millones de dólares.

El Gobierno Mexicano se encuentra ante la oportunidad de demostrar la habilidad de adaptación al catecismo neoliberal sin caer en la demagogia extremista al aprovechar el viraje en la política económica que recomiendan y avalan los organismos internacionales.

Atender el tema del empleo es urgente dado que en los últimos 8 años se crearon 1,997,218 empleos formales de los cuales 1,622,854 fueron permanentes siendo el promedio anual de 250 mil y 202 mil respectivamente.

Por otro lado el Estado debe cumplir con dos funciones básicas irrenunciables: ser expresión institucional de relaciones de poder y tener capacidad para la gestión publica por lo que deberá partir de políticas públicas de índole democrático a fin de evitar los abusos de la etapa previa a las reformas del mercado. Esto es que el Estado junto con la Sociedad impulsen políticas públicas pertinentes en donde el bienestar social, entendido como el combate a la pobreza, generación de empleo, educación y la salud sean los orientadores de las mismas, ya

que de nada sirve tener una estabilidad macroeconómica si esta se basa en indicadores que muchas veces confunden medios con fines.

1.5 Educación Poética

Un Educador debe forjar hombres y mujeres libres, responsables y no alumnos o discípulos disciplinados, solo así, es como la belleza de educar a otro surge bajo el concepto de promover bajo la creatividad e innovación de cada uno, un mejor ámbito de acción y de nivel de conocimiento.

El Educador auténtico no transmite conocimientos estáticos, parte de su tarea propia, la de motivar trazos hacia nuevos saberes característicos de la subjetividad de cada individuo, dando apertura a la creación y recreación del saber, el fruto de un amor puro hacia el conocer.

Si bien la ciencias elegidas en la modernidad de la actualidad, tales como la biología, la psicología y la sociología se han ocupado del estudio de la naturaleza humana, de ninguna manera han permitido la concepción de la cualidad mas propia del ser humano que es digno de elegir su camino y constituirse propiamente en el trayecto que marque su don. La dignidad y entidad de cada ser, sin duda, son parte de ese culminio de saberes, que al ser subjetivos, proporcionan la facilidad de emerger en un contexto propio de aplicación.

En México la educación se ha sistematizado, se ha convertido en una instrucción, enculturación o escolarización sistemática, pero no, en una educación al menospreciar esa libertad necesaria para fundamentar el conocimiento verdadero y no el dirigido.

La escolarización ha sido homogeneizada, lo que implica el tratar a todos los participantes bajo los mismos mecanismos de acción y de resultados deseados bajo un curriculum homogéneo, encerrando a todos estos prospectos del saber a tener las mismas capacidades y *no mas, o menos* aquellas que son exigidas, capacidades semejantes y suficientes para acceder al proyecto educativo, a un proyecto meramente productivo basado en ideas de índole neoliberalista, que lejos de motivar el crecimiento del *ser*, motivan el desarrollo de un devastador hacer para pertenecer a un mundo meramente comercializado y actualmente con muy poco prometedor futuro social. Es así como los profesionales de la educación, dejan atrás el respeto hacia el alumno, hacia la ciencia y el propio aprendizaje y desarrollo del *ser humano*, viéndose como meros instructores o seguidores de procedimientos bien identificados y propios de un actuar definido por la Institución Educativa que los contrata bajo las expectativas productivas de un mundo neoliberalista de explotación masiva y globalizante.

En la diversidad del intelecto y capacidades de comprensión y atención, esta la distinción del servicio y la calidad del mismo, es así como la oportunidad de acción existe al permitir a los otros la opinión sobre un tema específico. Ello nos da apertura al reconocimiento de oportunidades de acción y de nuevos entendimientos y comprensión, tanto para el oyente, como para el profesor o asesor, facilitador o guía de saberes y nuevas acciones.

Es en la diversidad de opinión que se desprende la veracidad de comprobación de la ley o regla, lo que sin duda, fomenta la creación de la ciencia como el positivismo la concibe, o de la sabiduría, como aquel que de apertura mental

la entienda. Sin embargo, es un hecho que toda ciencia que se dice moderna confabula en la trama de un modo de pensar duro y absoluto, totalitario y universal en donde se considera la existencia de un pensamiento racional por *Excelencia*, de carácter lógico y formal, descontextual y coherente, con tendencias a encontrar solamente problemas y dificultades de aprendizaje o de enseñanza a partir de indicadores de bajo rendimiento escolar y de ineficiencia de la *Instrucción*.

La tarea educativa se ha visto alterada y modificada bajo expectativas psicológicas, sociológicas, lingüísticas, antropológicas y filosóficas, pero todas de carácter racional, de manera que todo esta bajo procedimientos estructurados y racionales propios de certificaciones o normatividad, que sin duda, alejan de si mismo la posibilidad de creatividad y limitan la apertura a nuevos saberes, al ser estos, no objetivos o no considerados en la misión de la tarea educativa globalizante, sino en muchas ocasiones inclusive contrarios a la expectativa de acción y resultados universitarios deseables.

Toda evaluación o valoración es enjuiciamiento asimétrico en el fondo, por lo que se presenta una detracción de la tarea educativa, siendo esta ilegítima y no ética, ello dado que ningún ser humano debe ser reducido a sujeto y mucho menos, a ser obligado a restituir concepciones o estructuras conceptuales so pena de considerarse problemático, fuera de lugar o no propio, acabado o incapaz ante una cierta manera o sistema de trabajo que genere *nuevos conocimientos*.

Todo estudiante es un ser humano íntegro, no es un mero sujeto epistémico o cognitivo o simple sujeto social. Es llamado *sujeto*, propio de una invención como categoría epistémica, una parte más de la maquinaria tecno-científica y social,

menospreciada al cumplimiento de simples roles, en donde la categoría del *sujeto* esta en función de la *mente y cuerpo*.

El ser humano posee un cerebro, sensibilidad e inteligencia que lo hacen pensar, percibir, intuir e inclusive memorizar. Esta capacidad se ejercita integralmente cuando se dirige hacia si mismo, hacia otro seres y el mundo a su alrededor.

Krishnamurti (1972), asevera que la inteligencia no es mera información: no se deriva de los libros ni consiste en la capacidad de reaccionar hábilmente en defensa propia o de hacer afirmaciones agresivas ... *Los ciudadanos miden la inteligencia en términos de títulos y exámenes y han desarrollado mentes astutas que esquivan los vitales problemas humanos*. Es la Inteligencia una capacidad para percibir lo esencial, lo que es y la educación, es el proceso de despertar esa capacidad en nosotros mismos y en los demás.

Por otro lado el *Pensar* proviene del movimiento libre de quien **ES**, se trata de ser, vivir, crear, eliminando el concepto de un simple proceso mecano-cognitivo, aunque se diga activo. La *dynamis* de aprender no se detiene ante ningún resultado, por lo que aprender, no implica rendir adecuadamente, dado que se trata de una adecuación racional, siendo ello un artificio desleal del ser. El *pensar*, implica sin duda un *amor* hacia el conocimiento, hacia el deseo de reconocer la realidad, la libertad de crear, de formular nuevas expectativas y acciones que reconozcan nuevas formas y actitudes de majestuosidad humana. Nos referimos a la acción poética de *ser* a partir del crear, del reconocer, de tener la libertad de innovar y fomentar el crecimiento subjetivo y propio de la calidad humana.

Pero, ante la necesidad de subsistir en un mundo competitivo y globalizante, conjuntar los resultados de nivel académico nacional con necesidades de utilidades y subsistencia empresarial como calidad de vida en la familia, es que surge la implicación de indicadores, que por su naturaleza, lejos de generar un desarrollo personal y en ese afán de competencia y posicionamiento globalizante, han propiciado un posicionamiento individualista en el egresado y profesionalista, promoviendo la competencia interna en el aula e interinstitucionalmente bajo parámetros propuestos por el Estado en conjunto con la empresa nacional meramente globalizantes, que distan mucho del logro de el beneficio social y económico de la nación, fomentando el poderío de compañías y entidades internacionales con tendencia a la manipulación económica mundial mediante las capacidades propias de los bloques económicos ya existentes y bajo expectativas de países considerados del primer mundo.

Es así como surgen los indicadores de bajo rendimiento escolar o ineficiencia de la enseñanza, como ficciones intrínsecas, discursos funcionalistas, reproduccionistas a partir de los que la educación se mantiene como una enculturación o instrucción, en el afán de cumplir con lineamientos marcados bajo expectativas productivas y resultados económicos a corto plazo, que lejos de divisar un bienestar social, reflejan actuaciones de beneficio personalizado.

1.6 El papel docente en la Institución Educativa Superior

Los cambios tecnológicos han hecho actualmente inútil el aprendizaje de tecnologías específicas induciendo con mayor atención hacia los conocimientos básicos, ello, con la finalidad de *entrar* en el auge de la globalización y competencia

homogenizante del *saber*, propia de una educación limitante y dirigida por una necesidad de competencia y subsistencia económica.

Es un hecho que debe evitarse la imitación de modelos externos y reforzar la identidad con el estudio de la historia y tradiciones sin perder de vista la cultivación de la humanidad y la integración de todos los saberes con la finalidad de lograr en el individuo una visión del mundo bajo un concepto de existencia del ser humano individual, pensante, creativo, propósito fundamental de la educación.

No se debe olvidar de factores universitarios esenciales como son la libertad del pensamiento y expresión; el ambiente académico con normas y criterios propios de la formación del individuo como ser único y valioso de la comunidad; la capacidad de generación del conocimiento; la discusión y transmisión al estudiante para llegar a una internacionalización como centro de diálogo intercultural; el desarrollo de espacios para la asimilación espiritual y análisis intelectual de lo actual y lo que debe ser o debe considerarse a futuro en aras de un avance intelectual hacia el quehacer humano.

Para ello, es necesario no ceder a la nueva moda política o la última demanda de mercado, sino fomentar la libertad, la igualdad y capacidad racional del individuo y ciudadano, el derecho a una vida digna como privilegio de todos formando personalidades con mente abierta a la búsqueda de la verdad, el análisis crítico y la argumentación nacional.

Un objetivo fundamental es el educar ciudadanos para que gobiernen su propia vida de manera reflexiva y ética, buscando y aplicando teorías y soluciones propias de un mundo globalizado, cambiante y tecnificado, desarrollar en el

individuo al máximo la calidad en la cantidad sin perder en este camino, lo que le demanda la sociedad y el papel que le ha asignado en la historia. Lograr ser competitivo, pero dentro de los parámetros propios del SER que dictan como mínimo, una ética profesional, un interés por el beneficio social y un patriotismo digno de llevar a niveles internacionales en alto el potencial del profesionista mexicano.

La atención hacia la explosión demográfica en México, es un parámetro que no debemos de perder de vista, es así como la SEP en sus principales cifras dentro del ciclo escolar 2004-2005, afirma que de 212 mil estudiantes en 1970 subió a 1.2 millones en 1990 y entre 1990 al 2004, reflejándose una tasa de crecimiento de matrícula en la educación superior de un 4.7 con un total de 2,384,858 a nivel superior y de 150,852 a nivel posgrado.

Poner atención hacia el apoyo y estímulo a la educación y formación hacia el *saber y saber hacer durante toda la vida*, sigue siendo todo un reto dado que debemos tener en mente el cambiar la formación para orientarla hacia la aptitud y actitud en el trabajo y no a la obtención de un certificado.

La necesidad de formación generalizada a nivel licenciatura en estudios de ciclo corto, la especialización y la alta calificación en el posgrado junto con el estímulo de estudios científicos técnicos y de ingeniería necesarios a futuro; la conveniencia de vincular los estudios superiores con el desarrollo regional sin que vayan en contra de expectativas político-económicas a favor de la sociedad y realidades sociales del entorno, son tarea propia de una consideración universitaria, en donde el aprendizaje se enfatiza para que el sujeto del proceso sea el estudiante, y

que la calidad exigida, sea evaluada ante la sociedad mas, que ante una entidad certificadora con impacto globalizante.

El *saber* es considerado para algunos, como una actividad propia de la vida, que se extrae de la realidad vivida, que proporciona la experiencia del vivir cotidiano y en ocasiones, es inclusive interrumpida por la escuela, dado que el aprendizaje de la vida siempre ha existido y en muchas de las ocasiones es el pasaporte a la realidad global y a sus consecuencias.

Es un hecho que el nuevo orden económico mundial existente surge mediante alianzas, fusiones o la adquisiciones de empresas de alta tecnología que van hacia la hegemonía, sin duda, no buscan la satisfacción de las necesidades de la humanidad, definiendo un nuevo panorama bajo una expectativa Neoliberalista que deja que desear con respecto a la promoción de la libertad del aprendizaje y de pensamiento humano y social.

El conocimiento entonces se convierte en una arma de poder, dejando de ser un asunto de dominio público que por un lado, vislumbra sin duda, la posibilidad y necesidad de crear una inteligencia colectiva que detecte, estimule y proyecte talentos mexicanos bajo expectativas de una mejora ciudadana y oportunidades de crecimiento en cada uno de los ciudadanos de nuestra nación. Una educación que contenga equidad para todos y por todos.

Haciendo alusión a la tecnología, que en la actualidad marca el dinamismo en gran parte de la economía mundial y con respeto a la Educación Virtual, debemos comprender que no se tiene como intención el fomentar la desaparición del ambiente universitario, pues de ser así, se promueve la eliminación del análisis común e

integrado, del pensar propio de un trabajo y análisis en equipo humano y lleno de ensayo-error, característico de la generación del conocimiento humano que de otra manera se volvería tecnificado y con bajas expectativas de desarrollo social entre los involucrados, desarrollo que sin duda, modifica la actitud del ser y disminuye ese toque de sabiduría singular de la vida que le da un plus a la calidad humana y promueva el intercambio cultural.

Los programas, deben de ser flexibles, permitiendo en el otro, la libertad de llegar al conocimiento mediante el uso de la voluntad personal o inclusive el logro del replanteamiento del modelo educativo ante los embates de la globalización, esto en beneficio de la supervivencia del mundo productivo y de servicio del pueblo mexicano, pero sin perder el piso propio de la libertad de pensamiento y acción, base de un nivel educativo superior.

Con respecto a la actividad productiva, esta se tiene como resultado de la interacción de la tecnología y el capital sustentado en los recursos humanos bajo consecuencias tales como las alianzas estratégicas, compañías trasnacionales o la migración tecnológica, es así como se considera a la tecnología moderna como la propia dependencia tecnológica que en ocasiones es un asunto de supervivencia nacional. Cabe mencionar que la ANUIES, en su anuario estadístico de población escolar de posgrado del año 2004, afirma que mientras en Japón hay de 10 a 14 científicos o ingenieros por cada mil habitantes, en Europa hay 8 y en México 1 existiendo una tasa de crecimiento entre 1990 a 2004 de 9.8 en la matrícula de posgrado en el área de Ingeniería y tecnología, hechos que sin duda nos dejan muy

atrás de las expectativas tecnológicas que tiene un mundo competitivo y globalizador como el actual.

La educación tecnológica debe orientarse a la formación de los recursos humanos que requiere la planta productiva bajo dos ámbitos:

- Capital humano por el incremento de la productividad.
- Desarrollo humano para la formación integral a partir del contenido humanístico y para lo cual se debe revisar tanto la metodología del aprendizaje como la estructura curricular de los estudios.

Es así como la visión de la educación tecnológica debe ir mas encaminada hacia la formación de individuos con capacitación adecuada, mas que la de insumos para los procesos productivos.

Es de importancia entonces el rediseño de instituciones educativas, que antes de desear adquirir una certificación sobre objetivos obsoletos, inadecuados o incompletos, puedan repensar en los nuevos objetivos a seguir bajo expectativas actualizadas, enfoques metodológicos propios, procesos educativos con el concepto de educación a largo plazo de vida y nuevos sistemas de educación tecnológica basados en la libertad de pensamiento y promoción de la potencialización de la capacidad de innovación del individuo bajo un trabajo en equipo.

Es para ello necesario tener en mente el logro de una cultura tecnológica para el desarrollo humano bajo los objetivos siguientes:

- Gente preparada eficientemente en una educación tecnológica con orientación humana.
- Promoción y experiencia en resultados bajo un trabajo de

calidad

- Acceso tecnológico a la mayoría de los jóvenes.
- Inculcar la cultura científica a temprana edad.
- Potenciar la capacidad de innovación y creatividad en el individuo
- Promover el posgrado de manera fortalecida
- Una tecnología de la información con una adecuada utilización de acuerdo a las necesidades y requisitos del mercado competitivo.
- Cultura de evaluación de resultados eficientes.
- Una vinculación con los sectores sociales, gubernamentales y empresariales como eje fundamental del desarrollo y contemplación de programas académicos actualizados.

La cohesión Nacional debe favorecer la competitividad del país bajo un concepto de ser y saber ser, mas que el de producir sin objetivos sociales y bajo expectativas extranjeras, garantizando así los derechos mínimos de educación para el ciudadano mexicano, las expectativas nacionales actualizadas y un cambio organizado deseado, propio de una mejora en el matiz económico productivo a escala mundial.

No olvidar que el *Educación* debe promover a su vez, la alegría de la libertad de pensamiento, una alegría que cultiva, alegría en la que el ser humano no solo es, sino que se da con facilidad y agrado.

La alegría puede confundirse con un anestésico momentáneo del corazón, del espíritu humano, permite afrontar la tristeza inclusive mediante la diversión, por lo tanto, es posible y necesaria para la comprensión del mundo, dado que es esta la que nos permite seguir adelante en el caminar diario de la prueba y el error propio de la científicidad y el conocimiento.

El ser humano por otro lado, es amor, ello desde el punto de vista de que viene por amor y esta hecho para ello, para procurar el bien de los demás.

Es así, como surge una necesidad de traspasar los límites impuestos por mecanismos neuro-psicosociales moviéndose en su elemento, la libertad.

Interpretando lo anterior es que asevero que los *Educadores* no pueden ser considerados maquinas, medios audiovisuales o computadoras propios de una programación, ni tampoco los estudiantes son bases de datos que bajo ciertas acciones ofrecen respuestas memorizadas y sin sentido o que cumplen con uno de los requisitos mecanisistas del Neoliberalismo *actuar como se enseñó a actuar esperando los resultados programados previamente. Educar*, trata de una tarea *Ética*, una acción personal con tintes humanos, artísticos y de trato, en donde las personas son las tratadas y son únicas, irrepetibles y propias de acciones no pronosticables. En donde cada uno es un individuo con características únicas en su conjunto, por lo que el verdadero educador, debe dar respeto a ello y conseguir que su propia tarea sea ética, una tarea de amor reciproco, de benevolencia, de amistad para con el otro y la misma sociedad bajo una igualdad.

La libertad no debe caer en una *libertad de*, sino en una *libertad para*, eligiendo una finalidad para decidir el fin de la vida, propiedad esencial de la persona humana y tesoro invaluable de la concepción del bienestar común.

Educar es dar a cada uno lo suyo bajo un ambiente de respeto en la atención mutua, en el compromiso de una praxis vital y humana con la finalidad de fomentar el crecimiento y desarrollo del *ser* bajo las expectativas de vida de cada uno de estos *seres*, con la finalidad de que se logre la madurez y ciclo de crecimiento profesional individual mediante la experiencia y aplicación del *saber* y el *conocer* adquirido (Barroso, 2009).

Es así como el *Educador* debe:

- Fomentar el logro del objetivo de *Educar* en cada individuo incorporado en la Institución educativa a la que pertenezca, esto, independientemente del logro de indicadores o requisitos parametrales solicitados para la evaluación o certificación de la institución referida.
- Procurar su actualización bajo las expectativas laborales y profesionales que marca el mercado globalizante dentro del giro al que pertenezca.
- Conocer y promover la cultura estatal y nacional como parte de la formación humana de cada individuo, así como el instinto reflexivo que promueva su valoración y respeto ante un comercio de des valoración del *ser* que no pertenezca al primer mundo.
- Fomentar la valoración del *ser* como único e irreplicable, merecedor del respeto así mismo y obligado a respetar a cada individuo bajo un

esquema de marketing desvalorante propio de un Neoliberalismo competitivo, dinámico y pujante.

- Mantener actualizado el programa ciclo a ciclo considerando casos propios del estado como internacionales de importancia fundamental en la materia impartida con la finalidad de actualizar de manera continua el conocimiento y permitir al estudiantado ser mas competitivo y dinámico.
- Promover el análisis de casos y la lectura tanto técnica como formativa dentro del saber humano, con la finalidad de abrir la conciencia social como el interés tecnológico que promoverá un dinamismo productivo como nuevas capacidades competitivas.
- Concientizar y reconocer la importancia y responsabilidad social y económica de la tarea que desarrolla el educador.
- Responsabilizarse de las acciones propias de la carrera docente.
- Formular acciones de vinculación formativa con sectores de interés estatal y nacional con la finalidad de proveer a cada alumno de casos reales y tareas solicitadas por el sector involucrado.
- Ser proactivo y promotor de mejoras en su ámbito laboral a nivel docencia como profesional.

1.7 El papel de la evaluación en la Institución Educativa Superior

La evaluación favorece el perfeccionamiento continuo de la labor del profesor en el aula, sin embargo, es esta evaluación la propia, esta adecuada a la realidad, puede ser aplicable, es funcional, o refleja datos verídicos, es visionaria o simplemente es una herramienta de estandarización productiva que merma la verdadera misión de la

educación al limitar al docente en la pasión por el servir al otro y fomentar el intelecto creativo. Estos resultados están en función a el sistema evaluativo que se desea aplicar a nivel institucional, que sin duda es mermado por limitantes de la USEBEQ, SEP o inclusive políticas Estatales o Institucionales que siguen un Plan de Nacional de Desarrollo que propone soluciones de acuerdo a las necesidades y expectativas de competencia globalizantes y de estandarizaciones internacionales con la finalidad de garantizar la comercialización internacional e índices competitivos de calidad productiva, pero que en parte, minimizan la necesidad de la creatividad y la innovación para con el nuevo conocimiento, en el despertar del subjetivismo y la generación de nuevos niveles de aptitudes desarrollados en el individuo, de la felicidad que conlleva el conocimiento por si mismo y de su aplicación para el bienestar real y común, para el bienestar personal, social y la satisfacción del alma.

Por otro lado, una organización puede cumplir con índices de estandarización e inclusive Certificación sin que ello asegure que esta practica sea la mejor en cuanto a Gestión de Calidad en su país de origen, dado el tipo de cultura, expectativas personales de los individuos, costumbres y variaciones económicas o políticas propias de la nación.(Novelo, 2002).

Un sistema educativo no puede existir si no esta totalmente integrado bajo una operación planeada a todos los niveles de los que esta compuesto, de otra manera se convierte en un sistema lineal bajo un concepto limitante y erróneo (Solana, 2003). Dado que en muchas ocasiones el sistema educativo formal tiene influencia externa al mismo, se llega a considerar como una herramienta de

manipulación o conquista espiritual entre las masas, pues es una excelente manera de conquistar el futuro y promover estilos, formar el ímpetu necesario para ser de una nación un medio fácil de controlar, economizar, politizar o simplemente manipular al antojo de solo algunos.

Evaluar no implica calificar el comportamiento, conocimientos o destrezas adquiridos por el estudiante dada la mayor dificultad de medición objetiva. El afán de conseguir una buena calificación ha desarrollado habilidades para pasar estas pruebas mediante acordeones, copias, etc. dejando de lado el aprendizaje de lo observado al verse abrumado el estudiante por un docente no comprometido con su actuar y necesidades sociales.

La evaluación no es el examen o prueba al que el estudiante se aproxima con miedo y temor al término de un periodo. Recordemos que el miedo bloquea el cerebro y capacidad de recordar en vez de estimular el análisis y la búsqueda de soluciones.

La evaluación no debe ser una medición de conocimientos adquiridos u objetivos alcanzados ya que no tiene sentido rechazar a aquellos que no logren la proporción requerida como mínima. De aquí que el derecho a educarse integralmente no puede truncarse porque no alcanzo determinada nota, nivel o medición o el promedio para pasar, esto implica un fracaso y derrota que conducen a la apatía, descuido y falta de interés en el desarrollo de las actividades solicitadas.

Evaluar implica una valoración de la acción educacional efectuada por el estudiante y maestro, percibida como perteneciente a la dinámica de la clase y no como una exigencia externa impuesta por los maestros o el mismo sistema.

Se trata de una reflexión que analiza causas y factores que motivaron un desempeño, un rendimiento o una participación acertada, excelente o deficiente es decir se trata de orientar o reorientar el trabajo de unos y otros provocando estrategias dinámicas de procesos de desarrollo, interacción y aprendizaje bajo el gusto o motivación por lograr el conocimiento por si mismo dado el reconocimiento de las ventajas que se adquieren al obtenerlo.

Es posible suprimir el concepto y aplicación de una evaluación si y solo si esta se reduce a una nota para aprobar, sobre todo si va unida a prácticas de represalia o tiranía.

No debe ser eliminada cuando la evaluación es una valoración y análisis de la educación centrada en los sujetos como *seres pensantes* ante procesos *flexibles* y relacionados con la *calidad humana* cuya intensión va mas allá que un simple cumplimiento a normativas meramente productivas y de índole meramente competitivo.

Es así como la evaluación debe apoyar el quehacer docente de construir, no limitarse a elaborar la ciencia a través de datos y limitaciones positivistas, con la finalidad de estar educando para ir aun mas allá de la racionalidad, eliminando la prohibición hacia la integridad y dignidad del ser humano en su entorno de singularidad y acoplamiento al mundo actual.

2 MÁS ALLÁ DE LA CERTIFICACIÓN

NORMA ISO 9000:2008

2.1 Introducción

Mucho se ha comentado sobre los inicios de la calidad, sin reconocer el hecho de que este principio se remonta a los primeros tiempos de la Humanidad como metodología, más que sistema, proceso o técnica. Es la Calidad un valor humano que ante la modernidad deseamos recuperar a través de la normalización y la aplicación de modelos.

El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones Internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo.

El Gobierno Mexicano ha trabajado continuamente en este asunto de Calidad a través de la Secretaria de Economía con el apoyo de la Fundación Mexicana para la Calidad Total A.C. en la concepción de un modelo de Calidad Total propio para nuestro país. Es así como surge un modelo de Calidad Mexicano bajo el nombre de *Modelo de Dirección por Calidad*, propuesto por la Sociedad Mexicana para la Calidad Total, S. de R.L. (SMCT) y elaborado por su equipo técnico, Ma. Laura Rodríguez Morales y José Ramón Sida Medrano, para promover el desarrollo de las organizaciones mexicanas, grandes, medianas y pequeñas y cuyo objetivo es el de presentar la relación que existe entre los seis siguientes criterios del Modelo.

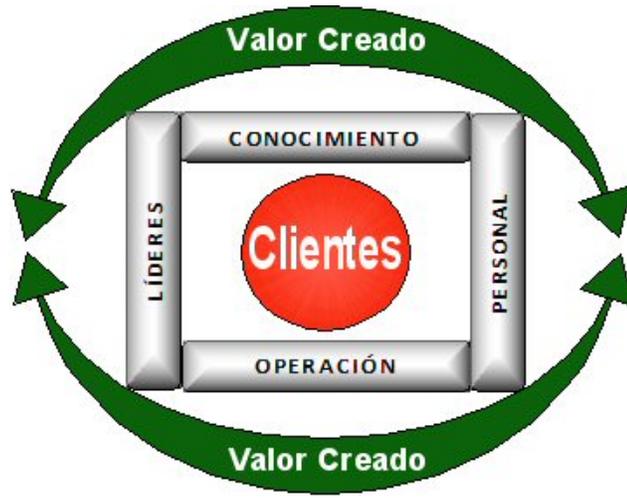


Figura 2.1.- Modelo de Dirección de Calidad. Fuente: Ma. Laura Rodríguez Morales y José Ramón Sida Medrano

El valor logrado es el centro y razón de ser de la organización, la creación de valor a los Clientes y su entorno, por lo que los líderes y el personal coordinan sus esfuerzos y habilidades a través de los procesos que forman redes internas de valor, para ofrecer a los clientes productos o servicios y crearles valor. Para elevar la eficiencia y efectividad en sus acciones, comparten conocimiento y experiencias. Los sistemas y procesos de trabajo se derivan de una cuidadosa planeación estratégica y operativa, que refleja su compromiso con el desarrollo de la sociedad y la conservación de ecosistemas.

Los resultados de un SGC producen un Valor, producto del esfuerzo en equipo, que genera resultados mucho más eficientes que la suma de los resultados de sus partes, por otro lado, la sinergia y el crecimiento sostenido generan para la organización, competitividad y permanencia, y para las personas, crecimiento profesional y personal.

La mejora de cada sistema de calidad a través del tiempo a hecho evidente la aparición de modelos de inspección al final del proceso productivo, a través de los procesos mismos, e inclusive, promovió la incorporación de técnicas matemáticas para sus logros haciendo inevitable no solo la aplicación de acciones correctivas, sino el ir a un enfoque de bienes y productos a través del desarrollo del SGC.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción

Es un hecho que la Norma ISO 9000:2008 genera la creencia en la mayoría de los empresarios, directores, gerentes, supervisores y empleados en general, de que se esta hablando de un sistema de Calidad Total que garantiza la venta del producto o servicio ofertado como el aumento de utilidades de manera inmediata.

Por otro lado los propósitos básicos del Modelo de Dirección por Calidad son:

- Fomentar la competitividad de las organizaciones mexicanas.
- Promover una cultura basada en la mejora continua y la creación de valor a clientes y usuarios finales, personal, accionistas, comunidad y entorno.
- Promover la comunicación y el intercambio en las organizaciones.
- Crear un lenguaje común y generar sinergia en los grupos de trabajo.

Calidad Total es entonces una forma de orientar a la organización hacia la mejora continua de personas, procesos y productos, para crear valor al cliente y a la sociedad bajo los siguientes principios:

1. El cliente o usuario final es quien define la Calidad

2. La Calidad se construye mejorando los procesos
3. Los líderes son los impulsores del cambio
4. La autogestión y auto evaluación constituyen los pilares del desarrollo
5. Las alianzas son la fuerza fundamental de la cultura de calidad
6. El bienestar de la comunidad y la recuperación los recursos naturales
7. Asegurar la permanencia de la sociedad en el largo plazo.

Que aplican los siguientes valores de Calidad de productos o servicios:

- Creación de valor al ciudadano y la sociedad
- Protección de la integridad física, y moral del ciudadano
- Protección de la diversidad cultural y los recursos naturales

Bajo los siguientes valores de Calidad de proceso:

1. Creación de valor al ciudadano y la sociedad
2. Creación de valor al personal y proveedores
3. Integración de todos los procesos de la organización
4. Diseño y operación con visión de largo plazo
5. Prevención
6. Toma de decisiones participativas
7. Medición y Evaluación
8. Protección de la diversidad cultural y los recursos naturales

Este modelo es utilizado por la Sociedad Mexicana para la Calidad Total, S. de R.L., como una estrategia administrativa dentro del movimiento de calidad que considera e interactúa aspectos humanos, técnicos y materiales, todos estos parámetros sustanciales para llevar a cabo los procedimientos fundamentales y

propios de una producción de calidad en los productos y/o servicios requeridos en el mercado y que sin duda son suficientemente genéricos como para ser implementados en cualquier tipo de organización.

2.2 Revisión de la Norma ISO 9000

En el mundo globalizado en que vivimos, la calidad se ha convertido en una necesidad para permanecer en el mercado, esta permanencia lograda (sea mediante el logro de una buena calidad y/o un posicionamiento del producto o servicio, por una mejora o el uso de una marca), sin duda, debe fomentar el aumento de la utilidad en la organización como la mejora continua en cada uno de los procesos implicados. Por ello, los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas **ISO 9000** han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones han decidido tomar el camino de la implementación.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente

Dada la necesidad de flexibilidad, de la mejora continua en cada proceso implicado, del dinamismo de los requerimientos de diseño y del valor solicitado en la producción de nuestro bien o servicio por el mercado local, nacional o internacional, es que se vuelve imperiosa la revisión de la Norma cada 5 años, por ello que la Norma ISO 9001 haya sufrido cambios según el siguiente esquema:

La primera versión de la **ISO 9001** fue en 1987.

La segunda versión de la **ISO 9001** fue en 1994.

La tercera versión de la **ISO 9001** fue en el 2000.

Y la Cuarta versión de la **ISO 9001** en el 2008.

La Norma Internacional ISO 9001 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y Aseguramiento de la Calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la Calidad*.

La norma ISO 9000:2008 se refiere a una serie de normas creadas por la International Organization of Standardization (ISO), siendo una federación mundial compuesta por cuerpos de certificación nacionales con sede en Suiza. Esta cuarta edición anula y sustituye la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001: 2004.

La traducción de la reciente cuarta versión de la norma Internacional fue realizada por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group (STTG)* del Comité Técnico ISO/ TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de Norte América, México, Perú, República Dominicana y Venezuela.

En el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Desde que se inició el proceso de revisión de la Norma ISO 9001, los cambios han estado orientados, principalmente, a mejorar la claridad, facilitar su

traducción y uso, así como a aumentar la coherencia del documento con la familia ISO 9000 y reforzar su compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004 de gestión ambiental.

Así, la nueva Norma ISO 9001:2008 no incorpora requisitos adicionales nuevos con respecto a la versión del año 2000, sino que incluye aclaraciones de los requisitos ya existentes en el texto anterior. Los cambios en la redacción del texto han motivado que se proponga la revisión de la Especificación Técnica del sector del automóvil ISO/TS 16949:2002 y del Manual ISO 9001:2000 para la Pequeña Empresa. De esta forma se pretende asegurar que ambos documentos continúan alineados con la nueva Norma ISO 9001:2008

ISO 9000, que junta una propuesta de administración de calidad total con una metodología de documentación para crear un sistema de auditoría interno, es también el primer intento de crear un estándar internacional de aseguramiento de calidad que cubra todas las industrias y el sector de servicio.

El así llamado estándar ISO 9000 está actualmente comprendido por una serie de estándares.

Los estándares publicados son:

ISO 9000:2005 Sistemas de Administración de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario:

Describe conceptos y propuestas esenciales para la familia ISO 9000:2000 y brinda definiciones para el vocabulario. ISO 9000 no es una especificación, sin embargo, se nombra en ISO 9001 como una referencia normativa y así puede ser

usada por los auditores para apoyar su interpretación de los requisitos del ISO 9001, en particular con referencia al vocabulario

ISO 9001:2008 Sistemas de Administración de la Calidad – Requisitos:

Son los requisitos actuales para el sistema de administración de la calidad. Sus requisitos definen el criterio para el sistema de calidad. El papel de este estándar en las series no ha cambiado, pero su contenido y organización son revisadas completamente.

ISO 9004:2000 Sistemas de Administración de la Calidad – Guía para la Mejora del Desempeño:

Describe un sistema de calidad que va más allá de los requisitos básicos especificados en el ISO 9001. Está previsto como una guía para organizaciones que quieren expandir y mejorar aún más el sistema de calidad después de implementar el ISO 9001 (ejem. en las fases después de la certificación). ISO 9004 no es un requerimiento y no debe ser usado por auditores de terceros para auditorías de registro. Actualmente la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación

La revisión de las normas ISO 9001 y 9004 se ha basado en 8 principios de gestión de la calidad definidos por el Comité Técnico, que reflejan las mejores prácticas de gestión y han sido preparadas como directrices para los expertos internacionales en calidad que están participando en la preparación de las nuevas normas.

Estos ocho principios son:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque a proceso
- Enfoque del sistema hacia la gestión
- Mejora continua
- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
- Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador

La relación de requisitos que sufrieron cambios son en esta cuarta versión son:

4.1 Requisitos Generales

4.2.1 Generalidades

4.2.3 Control de los Documentos

6.2 Recursos Humanos

6.4 Ambiente de Trabajo

7.6 Dispositivos de Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La norma ISO 9000:2008, facilita la comprensión para el usuario de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en una organización permitiendo que el Sistema de Gestión de la Calidad sea alineado con sus operaciones.

Estas normas se implementan de manera voluntaria ya que la ISO no tiene autoridad para la exigencia del cumplimiento de la norma, sin embargo, se han convertido en requisito para algunas empresas con la finalidad mantenerse en un mercado de suma competencia.

Las empresas que actualmente tienen un certificado vigente con la versión del 2000 tendrán 24 meses contados a partir de la fecha de publicación de la norma para realizar la transición a la versión del 2008. Las certificaciones y re certificaciones contarán con 12 meses a partir de la publicación de la norma para migrar a la versión 2008. Se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Durante el primer año de existencia, se podrán emitir certificados en cualquiera de las dos versiones. Fecha límite: 17 de noviembre del 2009.
- Un año después de la publicación (fecha de referencia), todos los certificados se tendrán que expedir según la ISO 9001:2008. Esto se aplicará tanto para las primeras certificaciones como para las renovaciones de certificaciones anteriores.
- Dos años después de la publicación de la ISO 9001:2008, es decir, a partir de noviembre 2010 (fecha límite), quedará anulada toda certificación existente expedida según la ISO 9001:2000. Por eso, si tu empresa ya está certificada, deberás tomar en cuenta las fechas límite.

Recomendaciones para pasar de la versión de la ISO 9001:2000 a la versión 9001:2008 dirigido a empresas ya certificadas:

- Si el plazo de validez de tu certificado termina antes de la fecha límite: realizar el cambio en la próxima auditoría de renovación, evitando así impresión de certificados innecesarios.
- Si el plazo de validez de tu certificado termina después de la fecha límite: realizar el cambio a la nueva versión durante la siguiente auditoría de seguimiento.

Con respecto a la cuarta versión se debe considerar:

- Especial hincapié en distintos capítulos de la norma sobre la necesidad de identificar los requisitos legales y normativos relacionados con el producto o servicio prestado por la organización.
- Reconocer la aclaración del apartado 5.5.2 que hace mención a la designación de un miembro de dirección "de la organización" como Representante de la Dirección.
- En la anterior versión no se incluía el texto "de la organización" por lo que podía entenderse que esta función podría ser desarrollada por alguien externo a la organización; esto es, un consultor que aparecía unas horas al año para hacer una puesta a punto del sistema ante la inminente auditoría. Con esta clarificación es indiscutible que el Representante de la Dirección debe pertenecer a la propia organización.

- La aclaración del apartado 8.2.1 sobre satisfacción del cliente indicando las distintas posibilidades de obtener retroalimentación sobre la satisfacción del cliente: encuestas, análisis de pérdida de negocio, felicitaciones, reclamaciones de garantía, informes de distribuidores, etc. Con ello intenta dar fin a la injustificada utilización de encuestas como única herramienta para la captación de la percepción del cliente y que poco o nada estaban aportando a la mejora del sistema.
- Después de la publicación definitiva el pasado 17 de noviembre de 2008, la norma ISO 9001:2008 entra en vigor. Ésta es la que llamamos fecha de referencia.

Estando certificados es común que cada seis meses un agente de registro se asegure del cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001, de manera que los clientes tengan la certeza de que existe un cumplimiento de sus procedimientos. Revista **normas9000**, ¿Qué son las normas ISO 9001:2000?, Consultado Octubre 27,2007: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>.

2.3 Objeto y campo de aplicación de la Norma ISO 9000:2008

Esta norma se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y se centra en los elementos de calidad con que una empresa cuenta para tener un sistema efectivo de administración y mejora continua en sus productos y/o servicios, por lo que los proveedores se inclinan a dar cumplimiento a ellas por las empresas certificadas, esto, con la finalidad de garantizar la recepción de lo que la empresa requiere y/u ofrece.

La década pasada se inician los métodos de inspección a los productos al final de los procesos de manufactura haciéndose esta inspección extensiva a los procesos mismos ante la necesidad de mejorar el control de calidad en la producción masiva. Fue entonces cuando se decide incorporar metodología matemática como apoyo al control necesario en el ámbito productivo. El mejoramiento hizo evidente la necesidad de programar no solo acciones correctivas sino preventivas a través de un enfoque de bienes y servicios producidos a favor del cumplimiento de las expectativas del cliente en un mercado sumamente competitivo iniciándose el desarrollo de los Sistemas de Aseguramiento de Calidad de gran aplicación en ámbitos industriales y de servicios.

Ya conocidos los beneficios que conllevan la implementación de un SGC, este ha dejado de ser visto como un costo o peor aun, como un gasto, para que los empresarios y directores lo vean como una inversión necesaria y propia de una competencia globalizada y un posicionamiento necesario en el prospecto dentro del mercado objetivo.

Cabe mencionar la cadena de Deming aplicable a cualquier organización, en donde se confirma que al mejorar la calidad reducimos costos, por lo que se procede a la reducción de los precios, permitiendo aumentar la demanda del producto, lo que hace que se mantenga la empresa funcionando con expectativas amplias de acción de venta, generación de empleos y obtención de un mayor rendimiento sobre la inversión. Es posible aplicar a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA).

PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Es así como la Mejora Continua basada en procesos se reconoce bajo el esquema actualizado que se presenta a continuación.

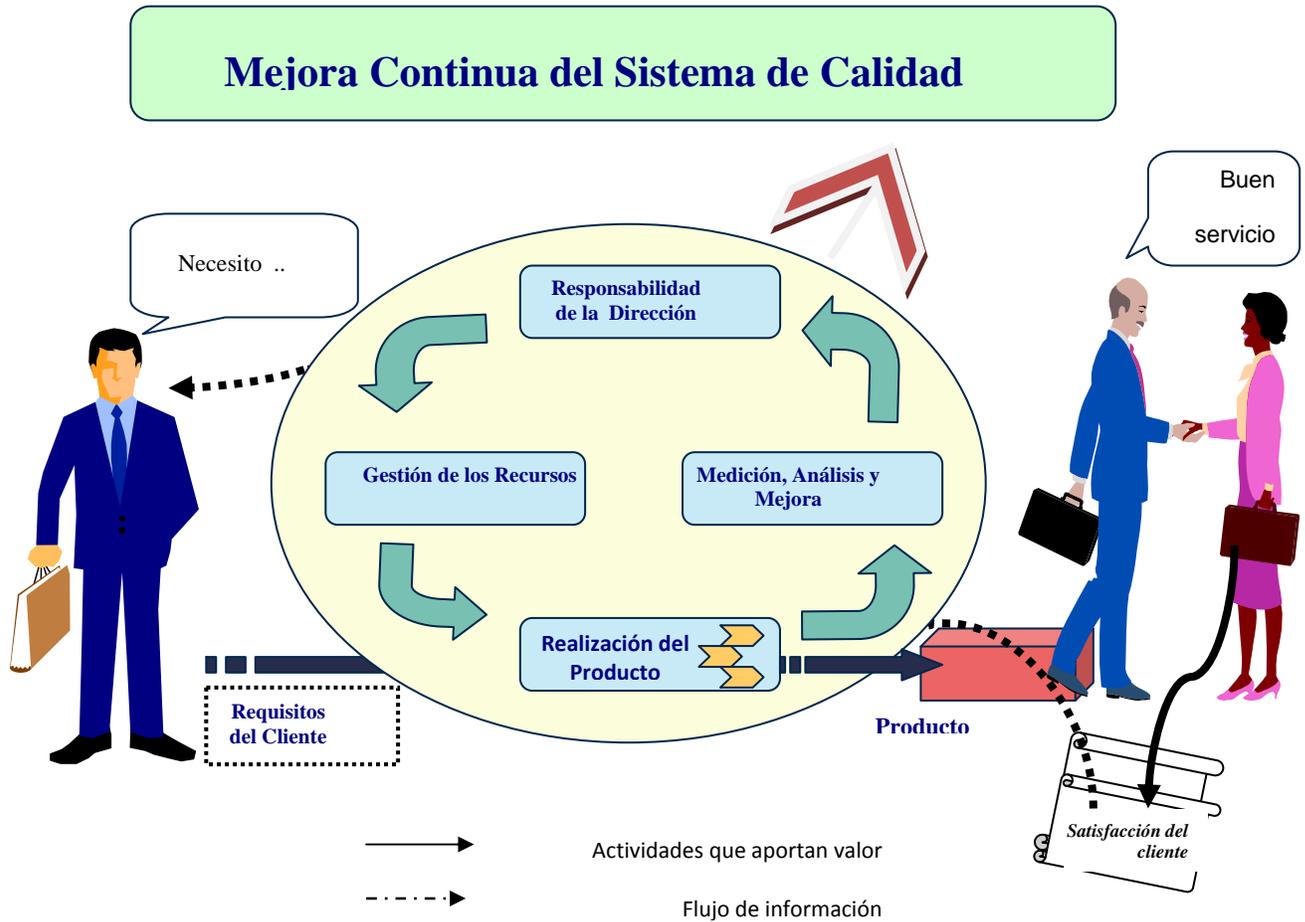


Figura 2.2. Modelo de Mejora Continua del sistema de Calidad. Fuente: Diseño Propio.

Dado que se trata de un modelo de todos los procesos del sistema de la calidad, permite demostrar, por medio de bucles, la integración vertical y horizontal de los procesos, de manera que la dirección define los requisitos en el marco de la *Responsabilidad de la dirección*; los recursos necesarios se determinan y aplican dentro de la *Gestión o Administración de los recursos*; los procesos se establecen e implementan en el marco de la *Gestión de procesos*; los resultados se miden, analizan y mejoran por medio de la *Medición, análisis y mejora*. La revisión por la

dirección, cierra el bucle, y el ciclo vuelve a Responsabilidades de la dirección para autorizar los cambios e iniciar el proceso de mejora.

Esta tendencia ha promovido que numerosos empresarios estén desarrollando programas de trabajo en filosofía de Calidad Total, con la finalidad de crear una cultura productiva que abarque áreas tales como la vida social y actividades que satisfagan las necesidades de su mercado objetivo. Surge entonces un camino para el fortalecimiento de la capacidad productiva, la eficiencia y eficacia organizacional y la generación de actitudes y valores de tipo *Ser y Hacer*.

Un Sistema de Calidad Total se implementa considerando todas las áreas y personas de la organización conjuntamente con las interacciones propias de acción productiva, incluyendo el liderazgo la calidad de vida personal y aun el familiar del individuo, medio ambiente y sociedad en general. Es un hecho que cuando el Sistema no considere todo lo anterior, será solamente un Sistema de Calidad que puede limitarse a la satisfacción del cliente a costa de cualquiera de los aspectos antes mencionados.

Las primeras versiones de conceptos de Calidad se dan a conocer mediante especialistas como Armand Feigenbaum, Philip Crosby, Kaoru Ishikawa, Edward Deming y J.M. Juran, quienes con sus propuestas buscan establecer la Calidad como una actividad integrada en la organización y propia de garantizar la satisfacción del cliente.

Todas las normas juntas forman un conjunto coherente de normas del sistema de gestión de la calidad (SGC) que facilitan la mutua comprensión a nivel nacional

e internacional. La norma, especifica los requisitos para el SGC aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad de cumplimiento de requisitos de sus clientes con la finalidad de aumentar la satisfacción de los mismos.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- Sus necesidades cambiantes
- Sus Objetivos particulares
- Los productos que proporciona
- Los procesos que emplea
- Su tamaño y la estructura de la organización.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- la comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, para producir un resultado deseado puede denominarse como "enfoque basado en procesos"

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. No incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional

Los siguientes son algunos de los muchos beneficios que las compañías reportan que han ganado al implementar los sistemas de calidad ISO 9000:

- Mejor control de sus operaciones
- Mejoramiento en la calidad de servicio a sus clientes con aseguramiento
- Un sistema de calidad extenso y formal
- Incremento en la retroalimentación del empleado en el proceso de toma de decisiones
- Mejora en la habilidad de dar seguimiento a los procedimientos
- Incremento en la habilidad para determinar la causa raíz de los errores
- Una excelente herramienta de mercadotecnia

Es un hecho que el éxito y satisfacción del cliente con el producto o servicio proporcionado, debe reflejar el resultado deseado en el proceso, en donde sea

requisito el implementar y mantener un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente los resultados involucrados mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas y el objetivo principal de dar satisfacción al cliente.

Son ocho los principios de calidad que constituyen la base de las normas del SGC de la familia de normas NMX-CC que pueden ser utilizadas por la dirección, con el fin de conducir la organización hacia una mejora en le desempeño.

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberán comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósitos y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación de personal: El personal en todos los niveles , es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza mas eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores sin interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas NMX-CC siendo los documentos de referencia indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento en referencia (incluyendo cualquier modificación)

Una vez implementado el sistema, la organización debe centrarse en el cumplimiento de los objetivos de calidad. La administración recibe información de manera constante de cada uno de las áreas de modo que puede ver los progresos (o la falta de progresos) hacia el cumplimiento de los objetivos, lo que le permitirá tomar las medidas apropiadas. Luego de llevar a cabo el proceso de evaluación organizado, se implementa un mecanismo de supervisión del desempeño, teniendo siempre en cuenta los objetivos. Es así como se toman las medidas necesarias de acuerdo con los resultados deseados.

2.4 Sistema de Gestión de Calidad

Los sistemas de gestión de calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente.

En donde los clientes necesitan:

- Productos con características específicas que cumplan y satisfagan sus expectativas.
- El cumplimiento de los requisitos en los productos solicitados

Los requisitos pueden:

- Estar especificados de manera contractual.
- Determinados por la propia organización.

Es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto dado que las necesidades y expectativas son cambiantes debido a las presiones competitivas y avances técnicos, por lo que las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos. El enfoque del SGC anima a las organizaciones a:

- Analizar los requisitos de los clientes mediante al determinación de las necesidades y expectativas de clientes y prospectos
- Definir los procesos que contribuyan al logro de productos aceptables por el cliente.
- Mantener procesos bajo control.
- Establecer la política y objetivos de la calidad organizacional
- Determinar los procesos y responsabilidades para el logro de los objetivos de calidad.

- Determinación de los recursos para el logro de los objetivos de la calidad organizacional.
- Establecer los métodos e indicadores necesarios para medir la eficiencia y eficacia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Un SGC puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con la finalidad de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de entidades interesadas en los resultados.

Un SGC proporciona confianza sobre la capacidad para proporcionar los productos que satisfagan los requisitos de forma coherente tanto a los clientes como a la organización.

Los requisitos para los productos son establecidos por los clientes, en ocasiones estos requisitos conjuntamente con los procesos pueden estar contenidos en:

- Especificaciones técnicas
- Normas del producto
- Normas de proceso
- Acuerdos contractuales
- Requisitos reglamentarios.

2.4.1 Enfoque de sistemas de gestión de calidad

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe:

1. Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización
2. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
3. Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
4. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
5. Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
6. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad. Al hablar de procesos se deben incluir los propios para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora. Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión

de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como: a) El impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos, b) El grado en el que se comparte el control sobre el proceso c) la capacidad para conseguir el control necesario.

Un enfoque similar es aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad ya existente. En la figura 2.3, se puede observar la secuencia de las etapas para el desarrollo e implementación de un SGC.

:

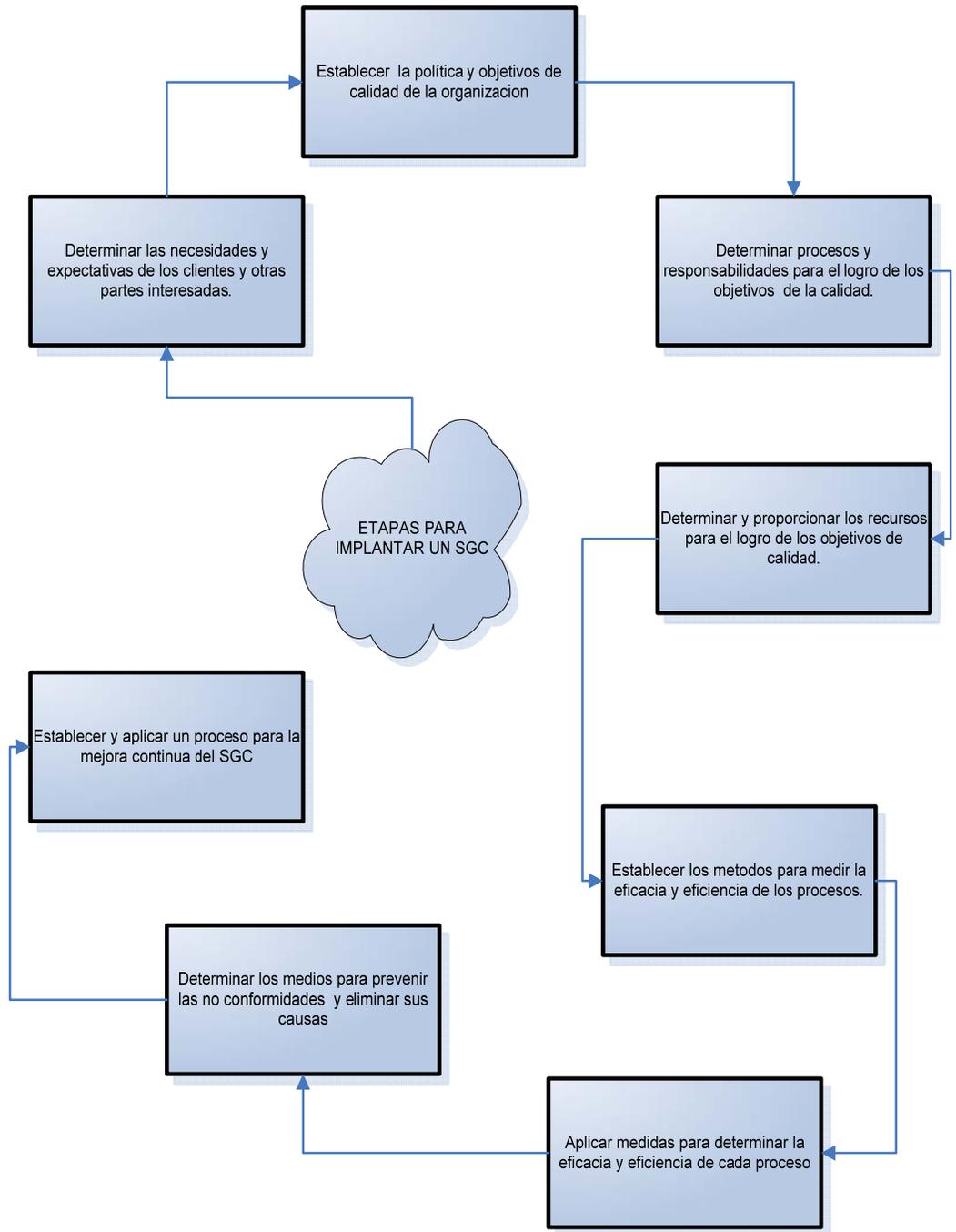


Figura 2.3. Etapas para implantar un SGC. Fuente: Diseño propio.

2.4.2 Enfoque basado en procesos

Se considera un proceso como cualquier actividad que utiliza recursos para transformar elementos. Para que una organización opere eficazmente es necesario identificar y gestionar diferentes procesos interrelacionados que interactúan.

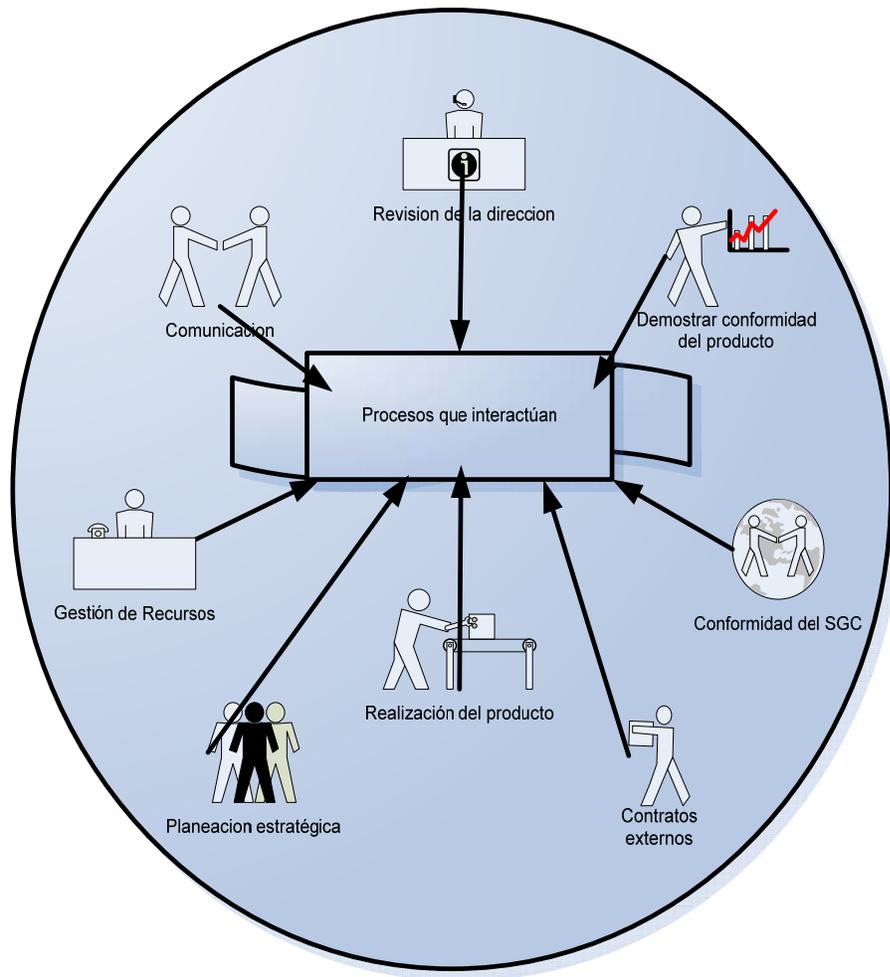


Figura 2.4. Enfoque basado en Procesos. Fuente: Diseño propio.

A menudo el resultado de un proceso constituye la entrada del siguiente proceso. Es así como a la identificación y gestión de los procesos empelados en una organización se le conoce como *enfoque basado en procesos*.

Cabe mencionar que cualquier proceso tendrá una entrada o *input* y una salida o *output* que comúnmente tendrá el siguiente aspecto grafico:

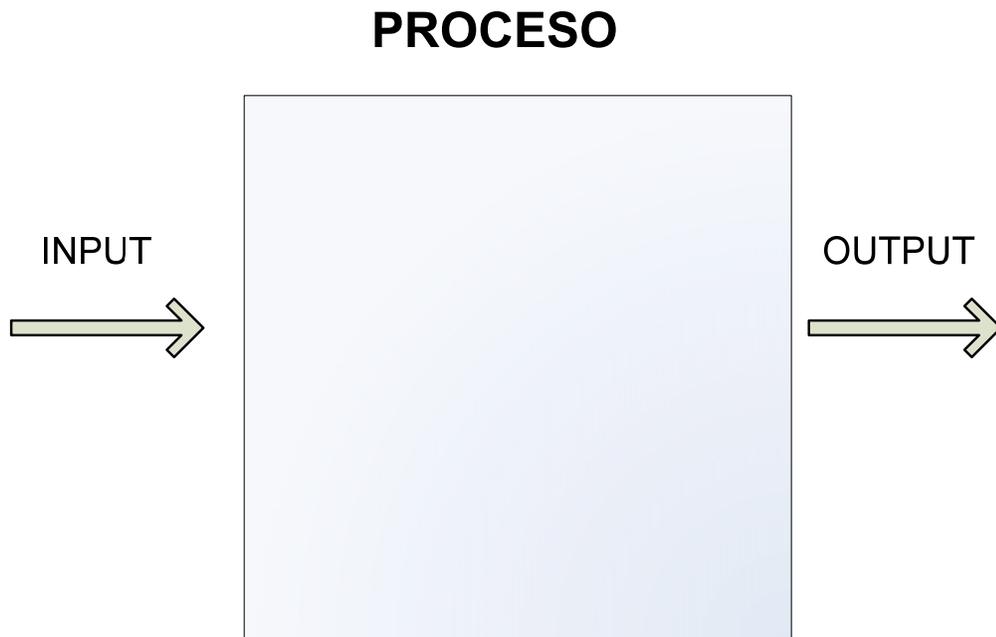


Figura 2.5. Proceso. Fuente: Diseño propio.

A continuación un modelo de gestión de la calidad basado en procesos desarrollado haciendo hincapié en las entradas y salidas del mismo.

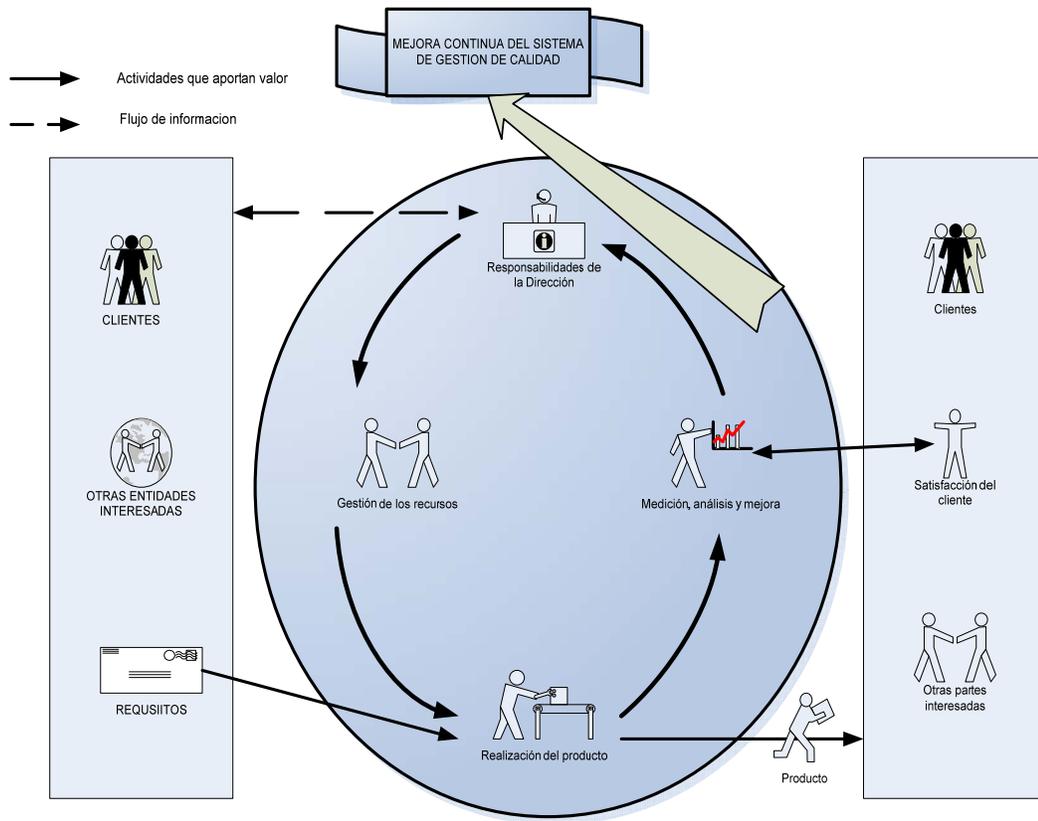


Figura 2.6. Modelo de gestión de calidad. Fuente : Diseño propio.

El modelo de procesos no trata de reflejar los procesos de forma detallada. Sin embargo, todos los requisitos del sistema de gestión de la calidad encaminados a lograr la conformidad de los productos o servicios pueden ser llevados a cabo dentro del modelo.

2.4.3 Política de Calidad

Tanto la política de calidad como los objetivos de calidad son establecidos con la finalidad de proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a aplicar los recursos para alcanzar los resultados.

La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, mismos que deben ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua pudiendo ser medible su logro. El logro obtenido debe tener un impacto positivo sobre:

- La calidad del producto.
- La eficacia operativa y el desempeño financiero.
- La satisfacción y confianza de las partes interesadas.

Debido a las exigencias que impone la norma ISO 9001, las organizaciones suelen ver que el sector administrativo se involucra más en el sistema de administración de calidad. La administración tiene entonces la obligación de participar en el diseño de la política de calidad y de los objetivos de calidad, debe revisar los datos del sistema de gestión de calidad y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumpla con los objetivos de calidad, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo.

2.5 Requisitos de la documentación

La documentación del SGC debe incluir:

1. Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad
2. Un Manual de Calidad
3. Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma Internacional

4. Los documentos, incluyendo los que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos

Es necesario contemplar que al considerar el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, se habla de un procedimiento que se ha establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. El requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento y puede presentarse en cualquier medio.

Cabe mencionar que la extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a: a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades, b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y c) la competencia del personal

La documentación debe ser una actividad que aporte valor pudiendo ser todo documento que:

1. Proporcione información coherente, interna y externamente acerca del SGC de la organización.
2. Describa como aplicar el SGC a un producto, proyecto o contrato específico.
3. Establezca requisitos.
4. Establezca recomendaciones y/o sugerencias
5. Proporcione información sobre como efectuar las actividades y procesos de manera coherente.

6. Proporcione evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

Con la finalidad de reconocer los tipos de documentación funcionales que pueden ser utilizados para el SGC se acompaña a continuación la siguiente figura.

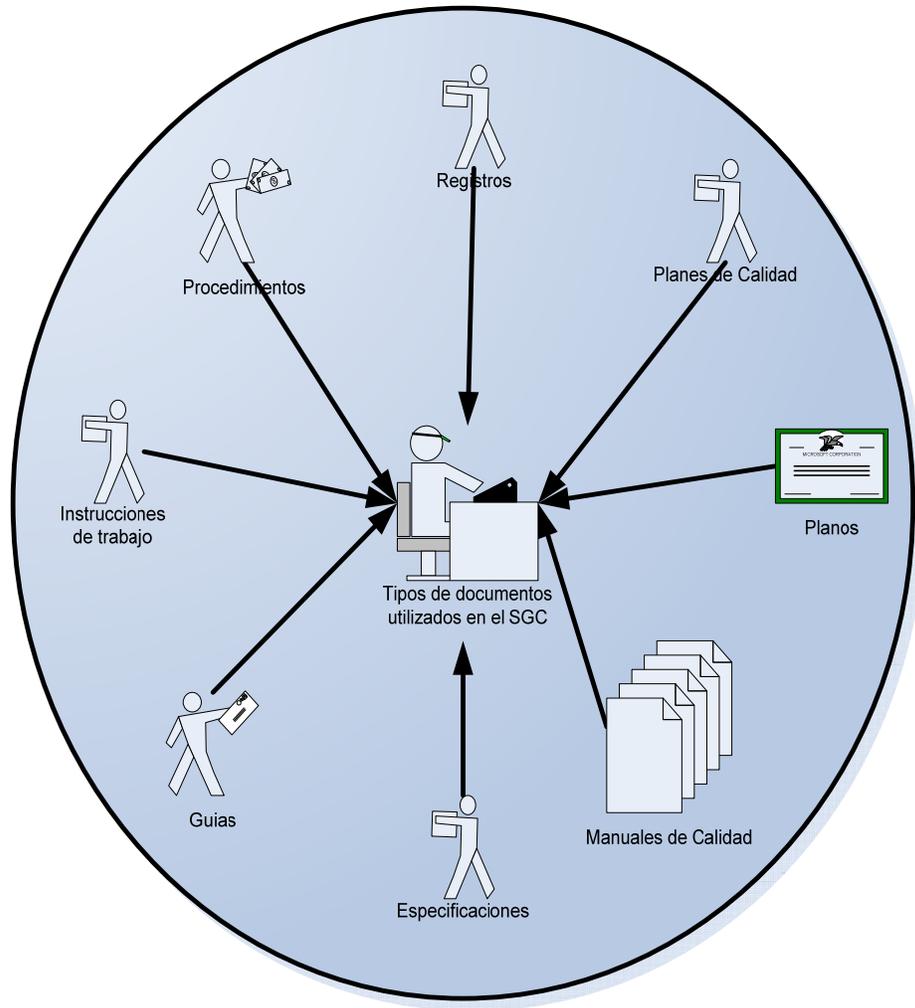


Figura 2.7. Tipos de documentos utilizados en el SGC. Fuente : Diseño propio.

2.5.1 *Manual de Calidad*

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

1. El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión o referencia a los mismos
2. Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad
3. Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables

- Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución
- prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón

2.5.2 Control de los Registros

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

2.6 El papel de la alta dirección ante la Norma ISO

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

La dirección deberá establecer, mantener y promover la política y los objetivos de la calidad de la organización a través de la misma para aumentar:

- La toma de conciencia.
- La motivación.
- La participación.

Asegurándose de:

- La disponibilidad de los recursos necesarios
- El enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización
- Del establecimiento, implementación y mantenimiento del SGC
- La implementación de los procesos para cumplir con los requisitos del cliente y alcanzar los objetivos de calidad trazados.
- La revisión periódica del SGC
- La decisión sobre las acciones para la mejora del SGC
- La decisión sobre las acciones en relación con la política y objetivos de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

2.6.1. Representante de la Dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

1. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
2. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización

Puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad

2.6.2 Información de entrada para la revisión.

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

1. los resultados de auditorías
2. la retroalimentación del cliente
3. el desempeño de los procesos y conformidad del producto
4. el estado de las acciones correctivas y preventivas
5. las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
6. los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad
- 7. las recomendaciones para la mejora**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

1. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
2. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- 3. Las necesidades de recursos**

2.7 Gestión de los Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

1. Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia
2. aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

2.7.1 Factor Humano y Medio Ambiente

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad. De aquí que la organización deba:

1. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto
2. Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
3. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
4. Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
5. Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. El término “ambiente de trabajo” está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

2.8 El Producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

1. Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto
2. La necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto
3. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/ prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
4. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que

deben a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados

En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario

2.8.1 Diseño y Desarrollo del Producto

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización deberá determinar

1. Las etapas del diseño y desarrollo
2. La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo
3. Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo

La organización deberá gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo

La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse en forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

Se deberá determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deberán incluir:

1. Los requisitos funcionales y de desempeño
2. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables
3. La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable
4. Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios

Se deberá realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

Sera necesario realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o

implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria

2.8.2 Producción y Prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas que deben incluir:

1. La disponibilidad de información que describa las características del producto.
2. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
3. El uso del equipo apropiado.
4. La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.
5. La implementación del seguimiento y de la medición.
6. La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen

únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

1. Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
2. La aprobación de los equipos y la calificación del personal.
3. El uso de métodos y procedimientos específicos.
4. Los requisitos de los registros.
5. La revalidación.

La organización deberá identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros.

La organización deberá cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización deberá identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.

2.8.3 Medición

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

El equipo de medición deberá :

1. Calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación
2. Ajustarse o reajustarse cuando sea necesario.
3. Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
4. Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
5. Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento

La organización deberá evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. Se deben tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado, manteniendo registros de los resultados y la verificación.

Sera necesario confirmar la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados.

2.8.4 *Análisis y Mejora*

Las acciones a concluir para lograr la Mejora Continua son:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar ideas de mejora.
- Establecimiento de los objetivos para la mejora.
- Búsqueda de posibles soluciones para el logro de los objetivos.
- Evaluación de dichas soluciones y selecciones.
- La implementación de la solución seleccionada.
- Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar si se han alcanzado los objetivos.
- La formalización de los cambios.

La información proviene de los clientes y partes interesadas siendo la mejora una actividad continua.

La organización deberá :

1. Demostrar la conformidad con los requisitos del producto
2. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
3. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Se deberán determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información.

El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos

de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

2.8.5 *Técnicas Estadísticas*

Son utilizadas para la comprensión de la variabilidad y la resolución de problemas y mejora de eficacia y eficiencia facilitando una mejor disposición de datos disponibles para la toma de decisiones.

La comprensión de la variabilidad se presenta al medir, describir, interpretar y simular modelos, incluso con una cantidad de datos limitados. Esta variabilidad puede ser observable aun en condiciones de aparente estabilidad y en características medibles de los productos o servicios que se promuevan en el mercado, siendo detectable su existencia, en las distintas etapas del ciclo de vida de los productos, desde la investigación de mercado hasta el servicio al cliente y su disposición final, ayudando a resolver problemáticas derivadas de dicha variabilidad y a promover al mejora continua necesaria en el mercado de competencia mundial.

2.9 Evaluación del sistema de Calidad

Al evaluar los sistemas de gestión de calidad hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que son sometidos a la evaluación siendo estas preguntas:

- ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?

- ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El conjunto de las respuestas determinan el resultado de la evaluación pudiendo varias de ellas reflejar el alcance de la evaluación de un SGC y comprender una diversidad de actividades tales como las auditorias, las revisiones del SGC y las autoevaluaciones de ser necesarias.

2.9.1 Auditorias del SGC

Son utilizadas para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del SGC y para evaluar la eficacia del SGC e identificar oportunidades de mejora.

Las auditorias de primera parte son realizadas con fines internos por la organización y constituyen una base para la auto declaración de conformidad con la organización. Las auditorias de segunda parte son las realizadas por los clientes o por terceros en nombre del cliente.

Las auditorias de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes usualmente acreditadas que proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas como la NMX-CC-9001-IMNC.

2.9.2 Revisión del SGC

Este tema se referirá a las evaluaciones regulares sistemáticas de la alta dirección con la finalidad de promover la sistematización, adecuación, eficiencia y eficacia del sistema con respecto a los objetivos y a la política de la calidad en función a las necesidades y expectativas de emprender acciones. Los informes de auditoria se utilizan para la revisión del SGC.

2.9.3 Control

Para proporcionar un control de calidad del producto y del servicio, la empresa deberá identificar sus procesos principales, ya que éstos influyen significativamente en la calidad de los productos que ofrece una empresa. Los procesos principales suelen incluir a la mayoría de los procesos que lleva a cabo una empresa, por lo que deberán planearse y ejecutarse de manera uniforme y controlada. Para lograr este control es necesario documentar exactamente el modo en que debe llevarse a cabo un proceso y, a su vez, los empleados deberán utilizar esta documentación para poner en marcha el proceso cumpliendo con los mecanismos aprobados. Además, también deberán identificarse las características importantes del producto, utilizarse los equipos apropiados y supervisar y medir el funcionamiento de estos equipos.

2.9.4 Autoevaluación

Se refiere a la evaluación completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización con referencia al SGC o a un modelo de excelencia.

Esta puede proporcionar la visión globalizada de desempeño de la organización y del grado de madurez del SGC. Puede ayudar a identificar áreas que precisan de mejora en la organización y a determinar prioridades, siendo necesario considerar para ello los pasos básicos sobre cómo documentar y estructurar un sistema de administración de calidad.

Las empresas registradas deben contar con los fondos suficientes para lograr la satisfacción de sus clientes, mantener un sistema de administración de

calidad eficiente y mejorarlo constantemente. Estos recursos incluyen personas, equipos e instalaciones que sin duda complementan los parámetros a considerar en la autoevaluación.

2.10 Sistemas de Gestión de Calidad y otros sistemas de gestión.

El SGC es la parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de los resultados, en relación con los objetivos de calidad para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas según corresponda.

Los objetivos de calidad complementarán otros objetivos de la organización tales como los relacionados con:

- El crecimiento
- Los recursos financieros
- La rentabilidad del negocio
- El ambiente y seguridad
- Salud ocupacional

Al lograrse la integración conjunta entre el SGC con el Sistema de Gestión de la Organización (SGO), puede comprenderse un Sistema de Gestión Único (SGU) haciendo uso de elementos comunes que faciliten la aplicación, planeación, asignación de recursos, establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización.

2.10.1 Relación entre los SGC y los modelos de Excelencia

Existen principios comunes para los enfoques de los sistemas de gestión de calidad en la familia de normas NMX-CC y los modelos de excelencia para la organización.

Ambos enfoques:

- Permiten la identificación en la organización de debilidades y fortalezas.
- Posibilitan la evaluación ante modelos genéricos.
- Proporcionan una base para la mejora continua.
- Posibilitan el reconocimiento externo.

Las diferencias entre los enfoques de los SGC y la familia de normas NMX-CC y modelos de excelencia radican en el campo de aplicación. La familia de normas NMX-CC proporciona requisitos para los SGC y orientación para la mejora de desempeño; la evaluación del SGC determinan el cumplimiento de dichos requisitos y por ultimo los criterios de evaluación en los modelos de excelencia proporcionan la base para que una organización pueda comparar su desempeño con el de otras organizaciones.

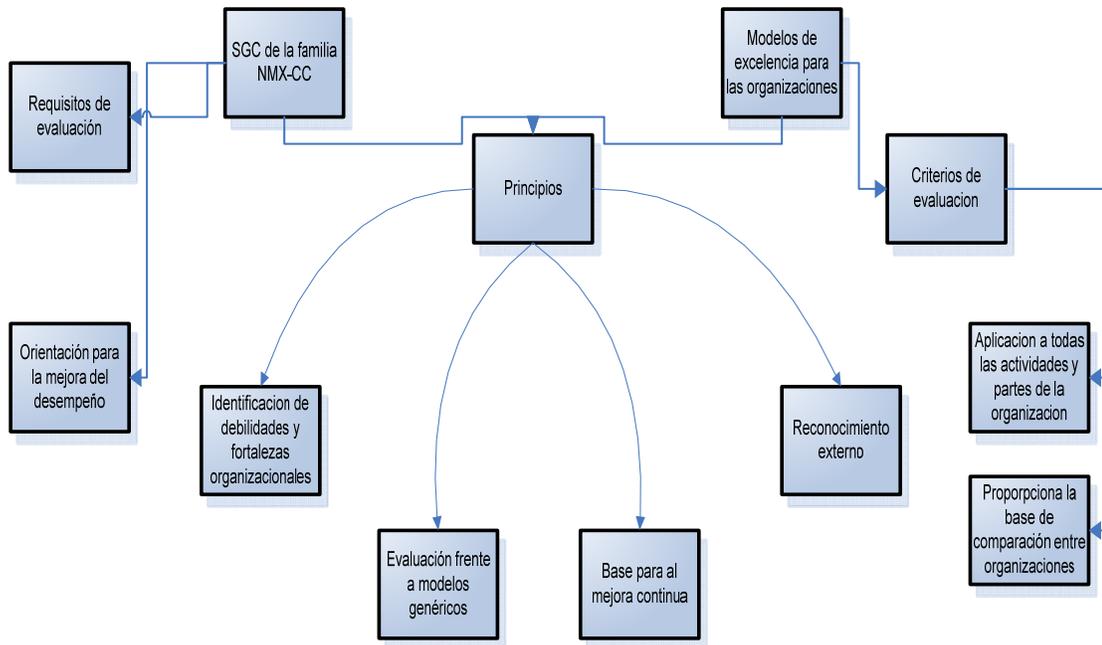


Figura 2.8. Relación entre el SGC y los modelos de excelencia. Fuente: Diseño Propio.

2.11 Simulación

Todo director, gerente y empleado en mandos intermedios pueden hacer que las cosas sucedan, radicando entonces la responsabilidad del cambio en ellos. Es por ello necesario que de manera continua y previo convencimiento de directivos, gerentes y personal estratégico se tengan en cuenta las siguientes premisas:

- Simplificación continua de sistemas.
- Dominio de conceptos aplicados previa incursión a tendencias “novedosas y sofisticadas”.
- Erradicación de simulaciones sin bases reales.
- Eliminación y/o sustitución de actividades que no agregan valor.
- Aplicación de sentido común y lógica.
- Creatividad e innovación en la toma de decisiones.
- Actualización continua.

De manera que al reconocer y conquistar las anteriores premisas por parte de estos mandos estratégicos, la organización garantice el logro del éxito cuando:

- Exista un sistema que trabaje para la organización.
- Se elimine en un porcentaje significativo el desperdicio.
- No exista rotación de personal.
- Toda actividad agregue valor al sistema.
- Los resultados sean confirmados mediante utilidades garantizadas.
- Exista un mercado en expansión.
- Se cuente con clientes repetitivos y leales a la marca.

Sin duda estos parámetros nos permitirán eliminar supuestos procesos que garanticen el éxito de la calidad de nuestros productos y servicios, eliminando la probabilidad de simulacros exitosos.

2.11.1 Complicaciones innecesarias, Conformidad vs. Efectividad

No cabe duda que el uso de Normas como la ISO 9000 han traído a muchas empresas orden y mejora empresarial, sin embargo es necesario que la empresa no solo se preocupe por la conformidad del sistema de calidad, debe tomar en cuenta la efectividad práctica del mismo. Un Sistema de Calidad debe ser ágil y efectivo en una organización, no solamente servir de requisito de certificación, pues debe trabajar para la organización y no la organización para mantener un sistema obsoleto o inútil.

Es común que organizaciones completas se dediquen solamente a prepararse para pasar la auditoria sin esforzarse en lograr que dicho sistema sea efectivo y proporcione garantía en el quehacer productivo.

Independientemente del enfoque del área de Administración de Calidad que es el que se de cumplimiento diario a los requisitos del sistema para dar conformidad continua a la norma, se debe de ofrecer un valor agregado que nunca se encontrara si se dedica el personal a llenar formatos, realizar actividades y registrar elaboradamente hechos que no agregan valor y son improductivos. No debemos olvidar que una certificación debe ser para la organización una consecuencia natural de la forma de trabajar diaria debiendo concentrarse en la eficiencia y eficacia del sistema de calidad y no en la simple conformidad.

Sera importante que tanto la dirección, la gerencia y los auditores internos, den un seguimiento adecuado y propio, esto previa comprensión de los requisitos para el logro de una interpretación e implementación correcta. Sera necesario que cada organización ajuste su sistema de calidad a su medida maximizando así el valor agregado y manteniendo su certificación correctamente sin dejar de pensar en la efectividad de dicho sistema mas que en la certificación o recertificación inmediata.

2.11.2 *Moda o Calidad*

Es un hecho que en la actualidad el individuo en ocasiones con la finalidad de intentar simplificar su vida o quehacer cotidiano, llega a fomentar la complicación de manera innecesaria, ello en virtud de una supuesta mejora, que en ocasiones no ve llegar y que no deja de buscar sobre el mismo camino sinuoso de complicación generado.

En el área de Calidad a través del tiempo, las compañías se han ido incluyendo en un mundo de *moda*, siguiendo pautas del mercado competitivo, que sin ser generales, han sido aplicables como si así lo fuesen, y en muchas ocasiones de manera errónea, al no ser analizadas y comprendidas adecuadamente.

En la actualidad la mayoría de las empresas, han implementado un sistema de Calidad, siendo la certificación, *la moda* concluyente de una actualización y supuesta reingeniería garantizante de calidad en el producto o servicio ofertado en el mercado.

De manera independiente, las Normas se han actualizado en función a las necesidades cambiantes de los mercados y de la solicitud de clientes propiamente. El problema con *la moda* es que en ocasiones se impone, dejando atrás lo que sirve o lo

que les antecedió, eliminando procedimientos de importancia real en el proceso productivo, lo que sin duda deja en desventaja a la empresa, tanto en tiempo como en utilidades, al ser generados por supuesto, nuevos gastos por el cambio en ocasiones innecesario. Nos referimos a la inclusión de una empresa en una filosofía o técnica que aun no conoce a la perfección y que no ha asimilado, pero que por posicionamiento estratégico en ocasiones copia o calca tal cual fuere una receta única para toda organización existente, sin reconocer previamente los puntos de no accesibilidad o incompatibilidad de esta *moda* para con los procesos, actuar o productos que la organización contempla o mantiene como esqueleto o base de su funcionamiento.

La Calidad Total por su parte, hace alusión a la importancia del factor humano tal como el trabajo en equipo y el liderazgo, puntos que sin duda en la versión de ISO, se incorporan. Sin embargo, temas como la motivación, liderazgo y trabajo en equipo no han podido ser abordados adecuadamente con la profundidad necesaria por las Normas, ello dado el enfoque meramente técnico de su función. Es entonces necesario complementar un SGC con prácticas de Calidad Total con la finalidad de no perder el desarrollo del aspecto humano en la institución.

2.11.3 Reportes y Maquillaje Operativo

Es un hecho que existan los conocidos simulacros basados en reportes maquillados, que están relacionados con los reportes solicitados por las gerencias, dirección o inclusive el auditor de la empresa. Con respecto a los reportes mencionados, se tienen estos como medios informativos propios para los mismos empleados,

accionistas o dueños, sin embargo, no es de dudar que en ocasiones exista el llamado *maquillaje* de información y resultados.

Es un hecho que una de las características de estos reportes debe ser, el que reproduzcan y radien la realidad de la situación de la compañía, es decir, hablamos de que fotografíen propiamente a cada una de las áreas o entes relacionados con el reporte y con la finalidad de eliminar la probabilidad de:

- La toma de decisiones inadecuadas.

Un reporte a tiempo con información errónea y maquillada, sin duda es mucho más dañino que un reporte real incompleto, dado que ello promoverá errores en las áreas inmiscuidas con el resultado reflejado y por supuesto, eliminara la buena imagen que tengamos ante el cliente afectando pedidos, modificando posibles requisitos y promoviendo la caída de utilidades.

- Un ambiente de simulación desmotivante.

Cuando existe simulación o maquillaje en los resultados de un área, el personal tiende a desmotivarse y eliminar la importancia de los resultados o sus evaluaciones, de manera que comienza a trabajar simplemente por dar cumplimiento a un horario específico, sin creer en el trabajo que desarrolla o en los resultados que se consiguen, la palabra del jefe o de los directivos, esto promoverá el deseo de cambio de lugar laboral y el personalismo, eliminándose probabilidad alguna de mejora en los procesos y el aumento de maquillaje.

- Costos productivos innecesarios.

Nos referimos al tiempo requerido para recopilar la información propia de cada reporte, que al ser maquillado, sin duda promoverá costos en vez de una inversión en tiempo a favor de resultados cualitativos. Siendo estos recursos improductivos al promover reportes alterados, pero sobre todo, pérdidas que minimizaran utilidades y posibles mejoras en el producto o servicio ofertado.

- Pérdida de Posicionamiento.

Ello en base a que un resultado inadecuado que proporcione datos no propios a una realidad en manos del cliente ,es mas dañino que los mismos datos en manos del trabajador, ello en base a que los productos que de fabrica no cumplen con las expectativas promovidas en el mercado, son eliminados de la mente del consumidor como propios y generan una publicidad negativa en el mercado. Cabe mencionar que no hay que eliminar al posibilidad de que el mismo trabajador genere la publicidad negativa ene le exterior al estar inmerso en una información errada que lejos de promover calidad en los productos, genera desconfianza en su uso.

- Rotación de personal excesivo.

Ello es resultado de un medio laboral desmotivante en la mayoría de las ocasiones, en donde los resultados no son observados por el mismo trabajador con valor, y por el contrario, se desea buscar nuevos horizontes en donde se crezca en conjunto con la empresa. Cabe mencionar que esto genera costos de capacitación, pues la misma se pierde al eliminar filas de trabajadores y se convierte en gasto.

Es de recomendar que la dirección considere los siguientes puntos con la finalidad de minimizar la naturaleza del maquillaje:

- Determinar objetivos realistas.

Ello en base a que el definir objetivos demasiado ambiciosos y fuera de la probabilidad de alcance de los mismos, genera frustraciones y desmotivación en los trabajadores. Esto sin contar con los tiempos no productivos que son generados por actividades dirigidas y trazadas por expectativas y acciones no concordantes con la realidad de la organización.

- Mantener la Mejora Continua acorde con la realidad de la organización.

Las Normas de calidad ISO 9000:2008 y TS-16949:2002 por ejemplo, exigen que la organización realice la mejora continua de su sistema de calidad, por lo que es necesario tener en cuenta el cumplimiento de lo mismo sin caer en el maquillaje de los resultados para cumplir con dichos requerimientos, pues de hacerlo, provocaríamos una desestabilización organizacional que tarde o temprano cobraría grandes cantidades de utilidades o la pérdida del mismo mercado.

- Reconocer oportunidades.

Los malos resultados sin duda son promovidos por la organización y no por una sola persona que es la que los reporta por lo general. La dirección debe evitar represalias sobre estos hechos y por el contrario, ver en ello, oportunidades de acción que nos permitan divisar cambios después del análisis y aprendizaje sobre los resultados experimentados.

- Asegurar que la información sea confiable.

Es aquí en donde consideramos la existencia de auditorias internas mediante muestreos aleatorios que evidencien los resultados informados, siendo recomendable que los directivos verifiquen su veracidad de manera personalizada preferentemente, sea por ellos o los gerentes de cada área.

- Uso de comunicación asertiva.

Ello implica el reconocer la información necesaria para el otro con la finalidad de retroalimentar adecuadamente y proporcionar veracidad en la información en tiempo, forma y lugar.

- Sistema de Información confiable.

De manera que se evite la alteración de datos o problemas en los sistemas de información, solucionando garantía de análisis con la finalidad de reportar datos reales.

- Uso de sentido común.

Hacer uso de lógica y sentido común en los reportes de calidad interna con la finalidad de garantizar la representación de la realidad en ellos.

- Dejar el enfoque *hacia adentro*.

Esto se refiere a la prioridad hacia la producción e índices de productividad exigibles internamente en la organización, dejando atrás la mercadotecnia y el servicio posventa, inclusive el análisis del mercado y la competencia, parámetros que sin duda, nos ofrecen evidencia de la realidad del quehacer de la organización en una sociedad con necesidades y competencia extrema.

2.12 Beneficios

Es común que las empresas que cuentan con la certificación de calidad ISO 9000 sufran una mejora significativa en su desempeño financiero en comparación con aquellas empresas que no cuentan con esta certificación. El aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante la implementación de un SGC, así como también el índice de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Por otro lado al disponerse de mejor documentación o de un control de los procesos es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo. De esta manera es que gerentes y directores minimizan el tiempo perdido en realizar acciones correctivas por problemas durante la jornada laboral y fuera de ella, promoviendo a su vez que cada empleado cuente con más información para resolver los problemas por sí mismos y mediante un trabajo en equipo. Esto minimizaría pérdida de tiempo muerto y maximizará utilidades y el trabajo autodirigido en cada una de las áreas inmiscuidas. Cabe mencionar que ello, sin olvidar el motivo de una certificación; la efectividad y eficiencia del sistema productivo en función a el cumplimiento de requisitos de cada uno de los clientes.

2.12.1 El Cliente

Se debe hacer hincapié que un SGC que garantice una certificación efectiva en la organización, aumenta el grado de satisfacción de los clientes dado que los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. Es así, como la

empresa procura la opinión de sus clientes y luego las analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Cuando los objetivos se concentran en el cliente, la organización dedica menos tiempo en los objetivos individuales de los departamentos y más tiempo a trabajar en conjunto para cumplir con los requisitos solicitados por el mercado con la finalidad de lograr de cada prospecto, un cliente complacido. Es así como los objetivos organizacionales se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se torna más centrada en el cliente.

Todo esto lleva a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo y la inversión en el sistema de administración de calidad.

2.12.2 Modelo Administrativo PHVA

Para alcanzar los resultados deseados, la Norma ISO 9001:2008 ha incluido un modelo administrativo PHVA conocido como el *Ciclo Deming*, este modelo es el tradicional ciclo administrativo consistente en: Planear-Hacer-Verificar-Actuar, pudiéndose esperar de ella una mejora sustancial en las empresas que comprendan y lleven a cabo las fases Verificar y Actuar.

Este sistema permite empatar lo que se planea con lo que se va a hacer a través de estas dos ultimas facetas. Es así como se vuelve necesario verificar si lo planeado se lleva a cabo, así como verificar si así se llega a los resultados objetivo.

Con respecto a la Dirección, esta deberá de dar seguimiento para verificar si lo planeado es propio de un *acercamiento a la realidad* que conformará

resultados efectivos. Este sentido de vigilancia debe de ir de la mano con un apoyo de parte del personal gerencial con la finalidad de detectar si son factibles las metas u objetivos impuestos por área, o si es necesaria una *identificación-corrección* de aquello que por el momento no es viable. Esto, sin duda, nos permitirá mantenernos en una posición de alerta y flexibilidad estratégica propia de mercados cambiantes y globalizados, promoviéndose de manera continua en nuestra organización la aceptación de nuevas propuestas de acción que mejoren los resultados y que maximicen las utilidades deseadas.

2.12.3 Globalización y Mercado

Actualmente el término Globalización tiene un aspecto de carácter mundial con una designación neutral, de tipo Internacional. Es un término aplicable a cualquier cosa que tenga que ver con negocios fuera del país de origen logrando enfocar a los países y las regiones conjuntamente en forma integrada.

El termino esta relacionado con el aumento de la vinculación, la expansión y profundización de las distintas relaciones sociales, económicas y políticas, la creciente interdependencia de todas las sociedades entre sí, promovida por el aumento de los flujos económicos, financieros y comunicaciones, y catapultada por la tercera revolución industrial que facilita que los flujos puedan ser realizados en tiempo real.

A este respecto, la competencia entonces de índole globalizada se centra no solo en los precios, sino también en la calidad, nivel de servicio y rapidez en

la entrega de bienes o servicios. Es posible considerar como oportunidad organizacional ante este fenómeno:

- El planteamiento de la oportunidad de mejorar las condiciones de acceso a los mercados que anteriormente se hallaban fragmentados.
- La viabilidad de una ampliación de mercado al incrementarse la base de datos de expectativas propias a necesidades regionales y culturales.
- Reconocimiento de un instrumento fundamental de política de índole externa que fomenta la interculturalización y actualización en el mercado.
- Actualización de los procesos productivos que generen mejoras internas.
- Posicionamiento internacional al dar cumplimiento con los requisitos de nuevos clientes.
- Incorporación a la tecnología de la información de manera flexible y actualizada.
- Promoción y logro de eficacia y eficiencia en los procesos productivos con competencia internacional.
- Capacitación y actualización obligada.
- Cambios de índole competitivo como: alianzas estratégicas entre negocios, reorganización de los procesos, implementación de programas para mejoras, uso de Total Quality Management y Just in Time, bajo nuevos enfoques de cumplimiento de expectativas hacia los clientes, entre otros.

Es así como los sistemas de información permiten que las organizaciones compitan en el ambiente global proporcionando productividad, calidad y ganancias y en donde un SGC surge como solución a esa serie de requisitos solicitados de competitividad Internacional ante un mercado de posición mundial con expectativas de reconocimiento y cumplimiento, que por parte de los clientes o prospectos son bien vistas, y logran el reconocimiento de la marca a nivel mundial fomentando el incremento de utilidades reales anuales y la subsistencia de la empresa en el mercado internacional.

2.12.4 Posicionamiento Social

La sociedad reclama cambios profundos en todo ámbito, es importante por ello buscar la generación de beneficio social y posicionamiento empresarial en base al bienestar social solicitado por las necesidades diarias.

El siglo XXI esta lleno de grandes retos que sin duda pueden ofrecer ventanas magnificas de negociación y crecimiento empresarial, pero que serán inútil de detectar, sin el cumplimiento de un objetivo social trazado, convirtiéndose en esfuerzo vano e inútil, al ser entonces objetivos de cobertura efímera y con baja expectativa de posicionamiento positivo empresarial, lo que sin duda nos eliminaría la posibilidad de competencia y subsistencia en el mercado globalizado.

Cabe mencionar que en la actualidad los sistemas de Calidad y esquemas de certificación son herramientas valiosas para dar orden y estructura a la organización al completar nuevas ideas de negocios.

Sera de suma importancia reconocer un líder innovador, visionario y motivador para llevar a cabo proyectos nuevos de manera permanente que logren cumplir no solamente con las expectativas de los clientes si no con las expectativas de mejora social propias de un mundo en caos económico. Es aquí en donde la certificación efectiva se incorpora como garantía de cumplimiento de expectativas sociales y mejoras productivas de capacidad visionaria.

2.13 Mitos de la Norma ISO 9000:2008

El cumplimiento de las normas ISO sólo es obligatorio cuando así lo estipule una cláusula contractual entre proveedor y cliente, o por exigencias de la administración pública.

Estas normas son tan sólo un sistema de aseguramiento de la calidad. Certifican un mínimo de excelencia y garantizan que la calidad es estable de acuerdo con los objetivos marcados por la Empresa. Lo verdaderamente importante no es la obtención del ISO, sino el proceso por el que pasa la empresa para conseguir el certificado.

Según los expertos, el ISO se ha convertido en una herramienta de marketing y muchas compañías se anuncian en los medios de comunicación utilizando como reclamo el hecho de que sus productos hayan obtenido un certificado, lo que puede llegar a confundir al cliente potencial. Habrá que legislar en este sentido, para erradicar este tipo de publicidad engañosa, que sobrevive gracias a la confusión existente en torno al concepto de calidad.

La compañía que implanta un sistema de calidad suele reducir sus costes de una forma considerable. Pero éste no es el único resultado positivo, ya que los

ingresos también son susceptibles de mejora gracias a una mayor satisfacción del cliente y de los empleados (que se encuentran mucho más integrados en la Empresa).

Se recordará que muchas grandes firmas exigen a sus clientes la certificación ISO 9000. Así, la implementación de un Sistema de Calidad regido según las normas ISO 9000 no es un trabajo fácil de hacer, demanda esfuerzo y exige compromiso. La Calidad es simplemente una buena gestión empresarial dirigida a la satisfacción del cliente pero la gestión debe dirigirse de manera planificada, lógica, económica y evidentemente efectiva. Se necesita de fuerza de carácter para admitir que ni nosotros ni nuestros sistemas ni organizaciones gerenciales son perfectos.

Se necesitan reconocer nuestras debilidades y fracasos y hacer algo positivo para eliminarlos. Debe hacerse hincapié nuevamente en que sólo se podrá llegar a esto con dedicación y a través del apoyo e incentivo necesarios que infunde el comprometido Gerente General a sus empleados.

La consecución de la Calidad es un viaje de mejoramiento en el que se necesita de compromiso para emprenderlo y de un esfuerzo y paciencia constantes para cosechar los beneficios. La Calidad no es algo que pasa de la noche a la mañana. Sin embargo, una vez que se obtiene, hay beneficios mensurables para la compañía y el cliente, beneficios que continuarán incrementándose a medida que el sistema se asienta totalmente y finalmente, hace que la compañía sea internacionalmente reconocida por sus bienes y servicios.

La Calidad no puede imponerse en una compañía o forzarse. No se trata de una obligación ni tampoco de Supervivencia.

La ISO como organización no otorga directamente la certificación, sino que lo hacen organismos de acreditación certificados. El proceso de certificación se lleva a cabo mediante un proceso de auditorías, llevadas a cabo por auditores externos e internos a la compañía en cuestión; los procesos de auditorías están normados asimismo por la ISO 19011. La empresa se debe preparar para su certificación, asegurando de que todos sus procesos se ajusten a los requerimientos de la norma.

Una vez obtenida la certificación, esta debe ser renovada a intervalos regulares, lo que es determinado por el organismo certificador.

3. REALIDAD EDUCATIVA

3.1. Introducción

En la selva de comunicación y transmisión de información vía tecnológica el único medio para destacar es saber escoger, concentrarse en objetivos estratégicos y remitirse al cumplimiento de los mismos. Hablamos de un mundo de comunicaciones saturadas, en donde la única defensa que tiene la mente de una persona en nuestra sociedad, es una mente super simplificada. Hablamos de la presencia de un sometimiento de información dirigido a la mente del consumidor y el surgimiento constante de variedad y volumen de progresión geométrica de información y datos. Surge así el enfoque fundamental del concepto Posicionamiento, que se remite a la manipulación de lo que ya existe en la mente siendo la tarea de cualquier Mercadólogo el seleccionar el material que tiene mayor oportunidad de abrirse el camino ante un mercado sumamente competitivo en el área educativa a nivel Universitario en el Estado de Querétaro.

Se trata de buscar la promoción del cumplimiento de los objetivos formativos solicitados en la mente del cliente mediante la concentración de las ventajas del servicio y el posicionamiento que tiene la persona sobre lo deseado y requerido a nivel competitivo más que en el bien mismo. Buscar el resultado satisfactorio de la necesidad detectada en el prospecto bajo sus esquema subjetivo, simplificando nuestro proceso de selección de estrategias competitivas al asegurar el cumplimiento del requerimiento y ofertar un PLUS que diferencie nuestro producto o servicio entre aquellos que compitan directa o indirectamente en el mercado .

3.2. La Educación Superior

El valor social de la educación es proporcional al desarrollo económico de la sociedad pese a la existencia, desde ya hace algunas décadas, de evidencias del agotamiento de la relación de correspondencia directa entre el nivel educativo superior y mayores ingresos o el prestigio general del empleado o empleador profesionalista asociado con una base económica que daba sustento a un estilo de vida basado en una amplia posibilidad de consumo.

En las últimas dos décadas la sociedad ha incrementado sus quejas ante el sistema educativo al que ha considerado culpable por no haber dado a los jóvenes las habilidades y conocimientos requeridos por el sistema productivo.

A partir de los años ochentas, se ha invitado a los jóvenes que no tienen recursos a cursar carreras técnicas o cortas con la finalidad de cursar estudios prácticos que otorguen posibilidades de competir en el mercado y fomentar una “calidad de vida”, tal es el caso de Tec Milenio que ofrecen certificaciones parciales para estudiar mientras se trabaja (Xanic, 2004). Con respecto a los jóvenes de clases altas, se espera que estudien en Universidades extranjeras o en Universidades privadas nacionales que oferten programas internacionales a cambio de colegiaturas inalcanzables para la mayoría de los jóvenes mexicanos.

Se ha convertido entonces el sistema educativo en un sistema de inequidad estructural y el Estado Mexicano de Estado-Educador en Estado-Administrador de oportunidades.

La política educativa del país responde profundizando la segmentación y la estratificación del sistema educativo, llevando a cabo acciones que desestabilizan y debilitan a las universidades públicas y promueven la operación de instituciones privadas de primera, segunda o tercera categoría, así como la formación técnica de diferentes calidades.

En la actualidad, los jóvenes reconocen que los esfuerzos que hagan en educación superior no les asegura ninguna rentabilidad pese a un largo camino de escolarización exigido por la educación superior, surgiendo la siguiente pregunta: El esfuerzo y costo *¿valen la pena?*.

Ante este hecho, se promueven en la juventud, prácticas culturales que reflejan desagrado e insatisfacción, la ausencia de compromiso, complicidad con la simulación y la valentía de salir de la escuela (Miranda, 2004).

Sin duda, a la Universidad Pública, es que le corresponde abrir y apoyar la generación y difusión de conocimiento con respecto a este problema como la reflexión y movilización a favor de sus principios e ideales. Esto sobre todo en el ámbito de lo juvenil, es decir individuos entre los 20 y 34 años.

3.2.1. Desempleo y Educación Superior.

En México, el indicador de desempleo de los jóvenes con educación superior sigue siendo mayor que el correspondiente a los jóvenes sin este nivel de estudios.

Las diferencias entre estas categorías se expresan claramente en las palabras sub, medio y superior que corresponden a los niveles de escolaridad que preceden a los estudios profesionales.

Los datos de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) del año 2000 mostraron que la mayor probabilidad de desempleo corresponde a los que tienen nivel superior y las menores a los subprofesionales.

Tasas de desempleo abierta de profesionales jóvenes 2000	
Profesionales (total jóvenes)	2.8
Subprofesionales	2.6
Profesional medio	2.8
Profesional superior	3.0

Tabla 3.1. Relación entre el SGC y los modelos de excelencia. Fuente: Encuesta Nacional e Empleo (2002)

Los datos anualizados al primer trimestre de 2009 de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), mostraron que el número total de profesionistas ocupados en el país es de 5.6 millones de personas.

Las carreras con mayor número de profesionistas ocupados son: Administración (657 mil 689 ocupados), Contaduría y Finanzas (640 mil 082 ocupados), y Derecho (532 mil 254 ocupados). No obstante, no todos los profesionistas de estas carreras se ocupan en actividades afines a sus estudios: Administración (49.5%), Contaduría y Finanzas (33.9%) y Derecho (30.8%).

Las áreas que muestran el menor crecimiento en los últimos diez años en el número de ocupados son Ciencias Físico-Matemáticas, Artes y Humanidades.

Las carreras con menos profesionistas ocupados son: Biomédicas (2 mil 219 ocupados), Ingeniería Pesquera (mil 704 ocupados) y Ciencias del Mar (mil 558 ocupados).

Por otro lado las condiciones del empleo se están polarizando y actualmente el tener estudios profesionales, ofrece cierta protección en contra del desempleo pero no contra el empleo precario. Cabe mencionar que a los trabajadores con educación profesional se aplica una conversión en la sociedad actual a elementos sociales con sentimientos de ser superfluos por estar desempleados o en su caso se les solicita un dinamismo que los convierte en empleados exhaustos. Recordemos que hacia el 2000 el 70% de la población ocupada en México ganaba 3 salarios mínimos.

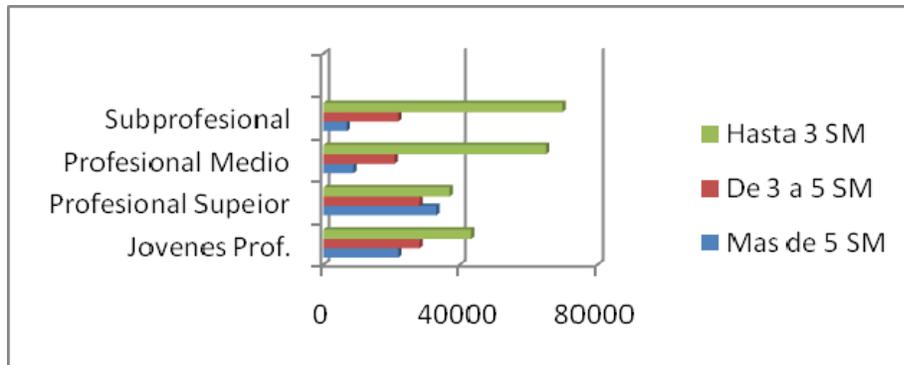


Figura 3.1 Salarios mínimos ganados. Fuente : Reunión CECE, SNE, Querétaro (Noviembre 2009).

Independientemente a este hecho, se presentan instituciones, empresas y organizaciones que ofertan un cobijo mínimo, inseguro y transitorio a través de subcontrataciones, empleo a tiempo parcial y contratación de trabajo eventual. Es así

como se disuélvela identificación del trabajador para con la empresa u organización laboral y la propia figura del trabajador (Cannoy, 2000).

Al primer trimestre del 2009, los profesionistas ocupados de 20 a 24 años de edad se concentran mayoritariamente en las áreas de: la Arquitectura Urbanismo y Diseño, las Humanidades y las Ingenierías.

Las carreras que cuentan con el porcentaje más alto de jóvenes ocupados en este rango de edad son: Bioquímica, Archivonomía y Biblioteconomía y Turismo con (19.7%, 17.8% y 14.4% respectivamente).

Mientras que los profesionistas ocupados de 25 a 34 años se concentran en mayor medida en las áreas de las Ciencias Sociales, las Ingenierías y las Humanidades.

Por su parte, los profesionistas ocupados de 35 a 44 años tienen una mayor representación en las áreas de las Artes, la Educación y las Ciencias Físico-Matemáticas.

Para el grupo de profesionistas ocupados mayores de 45 años, la mayor concentración se observa en las áreas de las Ciencias de la Salud, Ciencias Biológicas y en Ciencias Físico-Matemáticas. Las carreras de Geografía (66.1%), Antropología, Arqueología y Etnología (59.2%) y Teología y Religión (58%) son las que ocupan al mayor número de personas mayores de 45 años.

En su mayoría, los profesionistas ocupados en el país son asalariados, es decir, 8 de cada 10 dependen de un patrón. Al primer trimestre de 2009, Educación es el área con la mayor proporción de profesionistas ocupados asalariados (95 de cada 100).

Las carreras de Teología y Religión (96.9%), Educación Física y Deportes (96.8%) y Formación Docente en Educación Especial (96.7%); poseen los porcentajes más elevados de profesionistas asalariados.

Por el contrario, la proporción más baja de profesionistas asalariados se encuentra en el área de Arquitectura, Urbanismo y Diseño, ya que de cada 100 profesionistas ocupados 68 son asalariados.

Las carreras con mayor número de profesionistas independientes (no asalariados) son: Odontología (56.8%), Veterinaria y Zootecnia (47.1%) y Teatro y Cinematografía (39.3%). A continuación se representan gráficamente los porcentajes de profesionistas asalariados y no asalariados.

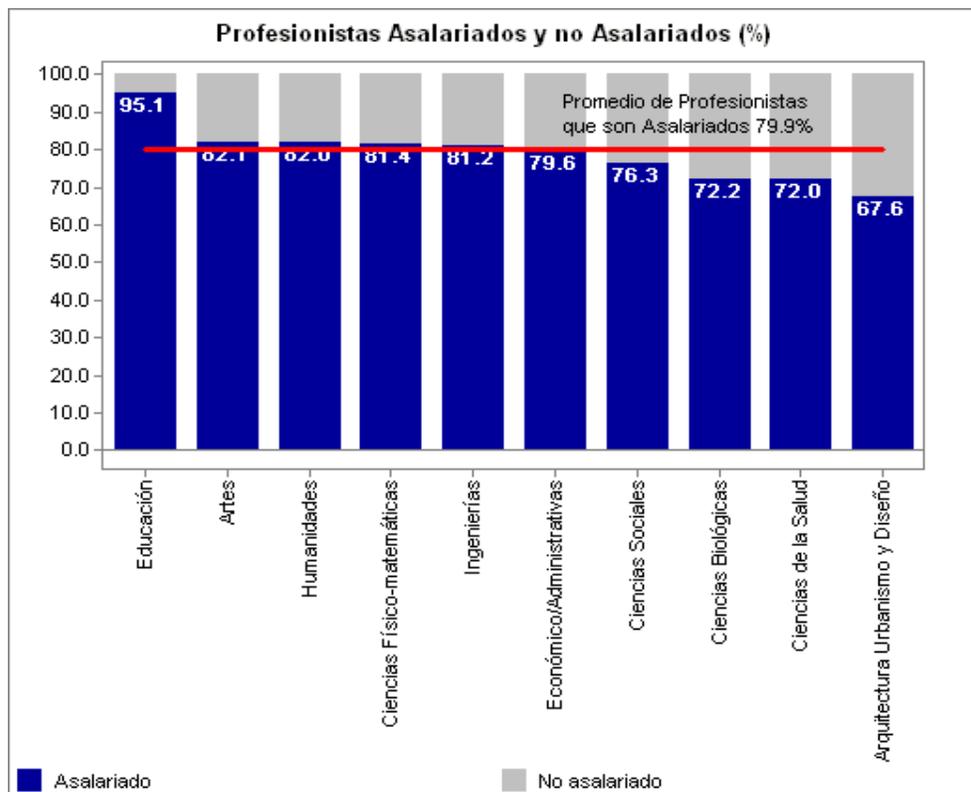


Figura 3.2. Profesionistas asalariados y no asalariados. Fuente: Junta mensual CECE, SNE , Querétaro (Noviembre, 2009)

3.2.2 Tendencias de empleo de las carreras profesionales

Al primer trimestre de 2009, más del 30% de los profesionistas ocupados en las áreas Económico Administrativas, Ciencias Biológicas, Ciencias Sociales y las Ingenierías, trabajan en ocupaciones que no son acordes con su formación profesional.

Las carreras con el mayor porcentaje de profesionistas ocupados en actividades no acordes con sus estudios son: Ingeniería de Transportes, Aeronáutica, Naval, Pilotos Aviadores Y Navales (63.7%), Turismo (55%) y Agronomía (50.9%).

En contraste, dentro de las áreas de Educación, Ciencias de la Salud, Ciencias Físico-Matemáticas, Arquitectura, Urbanismo y Diseño, Artes y Humanidades, la proporción de profesionistas, quienes si trabajan en ocupaciones acordes con sus estudios, es superior al 70%. Las carreras que mostraron una mayor relación entre los estudios realizados y la ocupación desempeñada son: Formación Docente en Educación Especial (95.2%), Educación Musical, Danza y Canto (93.8%), Formación Docente en Educación Preescolar y Primaria (93.5%), Teatro y Cinematografía (92.5%) y Medicina, Terapia y Optometría (91.6%).

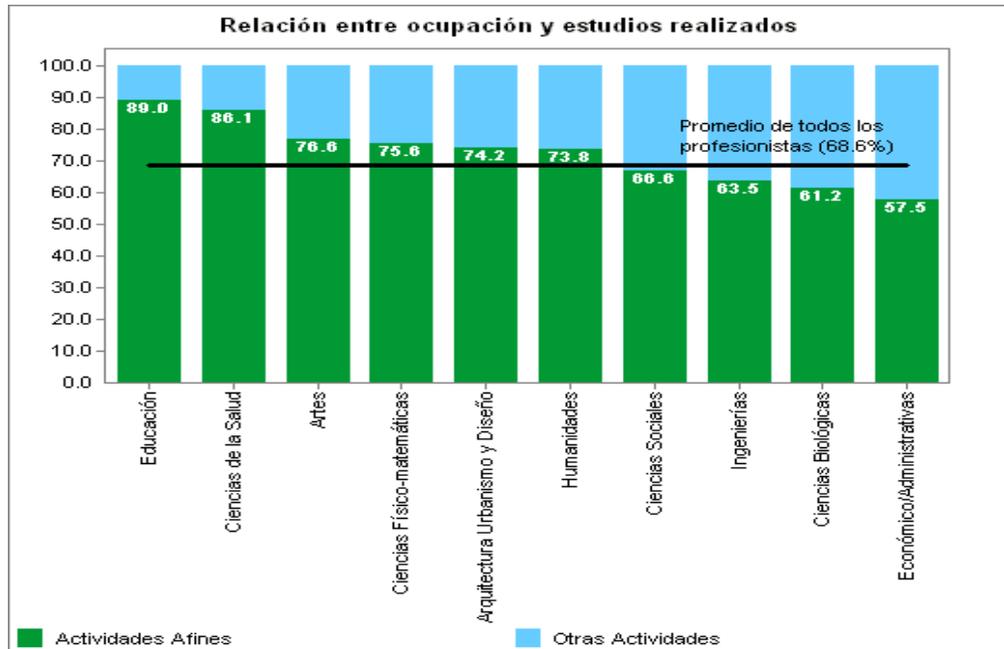


Figura 3.3 Ocupación y estudios realizados. Fuente : Junta mensual CECE, SNE , Querétaro, (Noviembre,2009).

Las diez áreas de conocimiento se integran de la siguiente manera:

Arquitectura, Urbanismo y Diseño	Arquitectura y Urbanismo Diseño industrial y de interiores y de textil Diseño gráfico Geografía
Ciencias Físico-Matemáticas	Física y astronomía Matemáticas, Estadística y Actuaría
Ingenierías	Pesquera Civil y de la Construcción Extractiva, Metalúrgica y Energética en Computación e Informática Eléctrica y Electrónica Mecánica e Industrial, textil y tecnología de la madera del Transporte, Aeronáutica, Naval y Pilotos Aviadores y Navales Topográfica, Hidráulica, Geológica y Geodesta

	Química, Ingeniería Química y Química Industria y Tecnología de los Alimentos
Ciencias Biológicas	<p>Biología y Biotecnología</p> <p>Ciencias del Mar</p> <p>Ecología, Ingeniería Ambiental y Ciencias Atmosféricas</p> <p>Veterinaria y Zootecnia</p> <p>Agronomía</p> <p>Forestales</p> <p>Química Farmacéutica Biológica</p> <p>Bioquímica</p>
Ciencias de la Salud	<p>Biomédicas</p> <p>Enfermería</p> <p>Medicina, Terapia y Optometría</p> <p>Nutrición</p> <p>Odontología</p>
Ciencias Sociales	<p>Derecho</p> <p>Ciencias Políticas, Administración Pública y Relaciones Internacionales</p> <p>Ciencias de la Comunicación</p> <p>Ciencias Sociales</p> <p>Historia</p>
Humanidades	<p>Filosofía y Humanidades</p> <p>Psicología</p> <p>Teología y Religión</p> <p>Antropología, Arqueología y Etnología</p>
Educación	<p>Pedagogía y Ciencias de la Educación</p> <p>Formación Docente en Educación Preescolar y Primaria</p> <p>Formación Docente en Educación Secundaria y Normal</p> <p>Formación Docente en Educación Especial</p> <p>Educación Musical, Danza y Canto</p> <p>Educación Física y Deportes</p>
	<p>Letras literatura e Idiomas</p> <p>Artes Plásticas</p>

Artes	Música y Danza Teatro y Cinematografía
Económico/Administrativa	Archivonomía y Biblioteconomía Mercadotecnia Economía Contaduría y Finanzas Administración Turismo

Tabla 3.2. Carreras incluidas por área de desarrollo. Fuente : Junta mensual CECE, SNE , Querétaro, (Noviembre,2009).

Al primer trimestre de 2009, el porcentaje de mujeres profesionistas ocupadas con respecto al total de profesionistas ocupados en el país es de 40.9%. Las áreas profesionales en donde las mujeres representan a más de la mitad del total de profesionistas ocupados son: Educación, Humanidades y Ciencias de la Salud .

Las carreras con mayor porcentaje de mujeres profesionistas ocupadas son: Enfermería (92.3%), Formación Docente en Educación Especial (88.2%) y Nutrición (82.4%).

Las mujeres profesionistas tienen menor presencia de ocupación en las áreas de las Ingenierías, las Ciencias Biológicas y en la Arquitectura, Urbanismo y Diseño.

Las carreras con los porcentajes más bajos de mujeres profesionistas ocupadas son: Ingeniería de transportes, Aeronáutica, Naval, Pilotos Aviadores y Navales (0.6%), Ingeniería Topográfica, Hidrográfica, Geológica y Geodesta (3.5%) y Teología y Religión (4.1%).

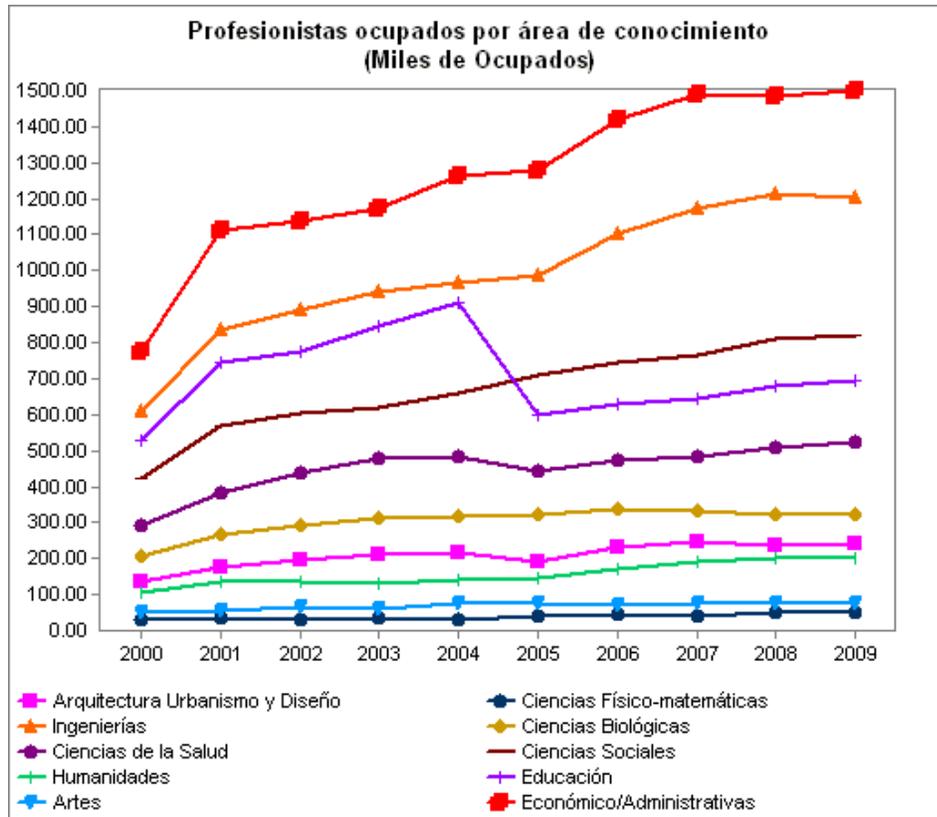


Figura 3.4. Profesionistas ocupados por área de conocimiento. Fuente: Junta mensual CECE, SNE , Querétaro, (Noviembre,2009).

Se observa en la gráfica de la figura 3.4. como, tanto el área de Ciencias Fisicomatemáticas como la de Artes se han mantenido en nueve años casi inamovibles, lo que refleja el poco interés, oportunidades y/u ofertas laborales en los sectores empleadores por promover la mejora en la tecnología y competencia en este mercado o el desarrollo artístico en la sociedad mexicana.

Por otro lado se refleja que los sectores de empleabilidad han preferido y/o requerido para su desarrollo, profesionistas de áreas de Ingeniería como del área Económico-Administrativa de manera creciente y no proporcional.

Cabe mencionar que el área de profesionistas relacionados con la Educación, se ha visto mermada a partir del 2004 al ser minimizada la oportunidad de desarrollo y crecimiento de manera caótica en el transcurso del primer año a pesar de ofrecer un crecimiento mínimo pero seguro del año 2005 a la fecha. Este hecho sin duda nos permite reforzar la evidencia de que la Educación ha pasado a un lugar de menor importancia a nivel Nacional pese a las necesidades de actualización, capacitación y mejora de procedimientos necesarios para mejorar los resultados productivos.

Si deseamos por otro lado reconocer la movilidad del profesionista por género podemos reconocer hasta el primer trimestre del 2009 la siguiente grafica.

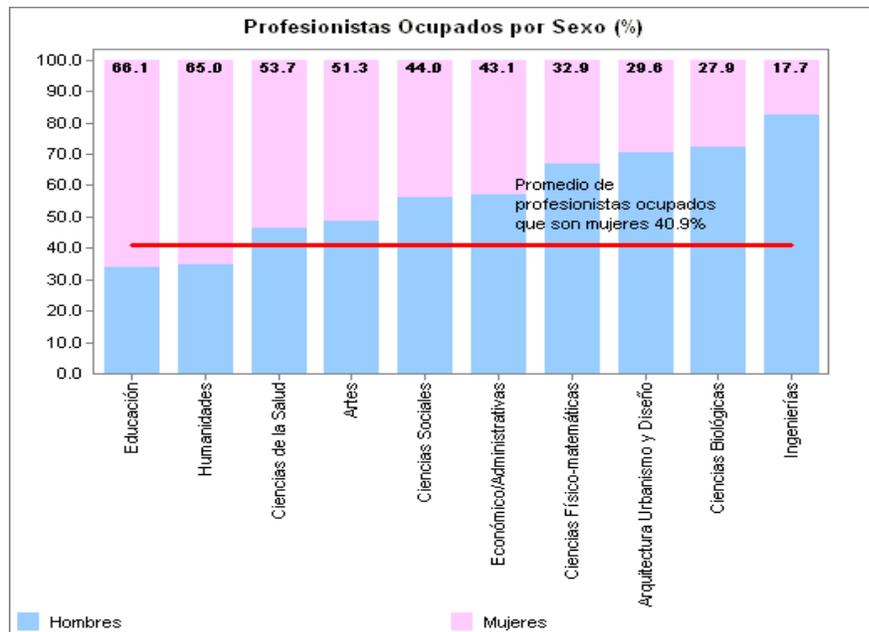


Figura 3.5. Profesionistas ocupados por sexo. Fuente : Junta mensual CECE, SNE , Querétaro, (Noviembre,2009).

Se puede observar que siendo el promedio de mujeres ocupadas por carrera del 40.9%, es en las carreras de Educación y Humanidades , en las que se presenta el mayor índice de mujeres que laboran con respecto a los hombres , lo que nos

permite confirmar el hecho de tener un mayor gusto de los hombre por las carreras tecnológicas.

Con respecto a los profesionistas ocupados por grupo de edad se tiene que para el primer trimestre de 2009, los profesionistas ocupados de 20 a 24 años de edad se concentran mayoritariamente en las áreas de: la Arquitectura Urbanismo y Diseño, las Humanidades y las Ingenierías.

Las carreras que cuentan con el porcentaje más alto de jóvenes ocupados en este rango de edad son: Bioquímica, Archivonomía y Biblioteconomía y Turismo con (19.7%, 17.8% y 14.4% respectivamente).

Mientras que los profesionistas ocupados de 25 a 34 años se concentran en mayor medida en las áreas de las Ciencias Sociales, las ingenierías y las Humanidades. Por su parte, los profesionistas ocupados de 35 a 44 años tienen una mayor representación en las áreas de las Artes, la Educación y las Ciencias Físico-Matemáticas.

Para el grupo de profesionistas ocupados mayores de 45 años, la mayor concentración se observa en las áreas de las Ciencias de la Salud, Ciencias Biológicas y en Ciencias Físico-Matemáticas.

Las carreras de Geografía (66.1%), Antropología, Arqueología y Etnología (59.2%), Teología y Religión (58%) son las que ocupan al mayor número de personas mayores de 45 años. En la siguiente hoja se muestra la figura 3.6. correspondiente.

Con respecto al promedio de ingreso de los profesionistas se detecta que para el primer trimestre de 2009 el ingreso promedio mensual de los profesionistas

ocupados del país fue de \$10,203 pesos. El área de las Ciencias Físico-matemáticas es la que percibe los ingresos más elevados con \$13,254, seguida por áreas como son: la Arquitectura, Urbanismo y Diseño (\$11,612) y las Ingenierías (\$11,455).

Ingeniería de Transportes, Aeronáutica, Naval, Pilotos Aviadores Y Navales es la carrera con el ingreso promedio mensual más alto (\$16,172), seguida de la Ingeniería Extractiva, Metalúrgica y Energética (\$14,748), y la Física y Astronomía (\$14,722).

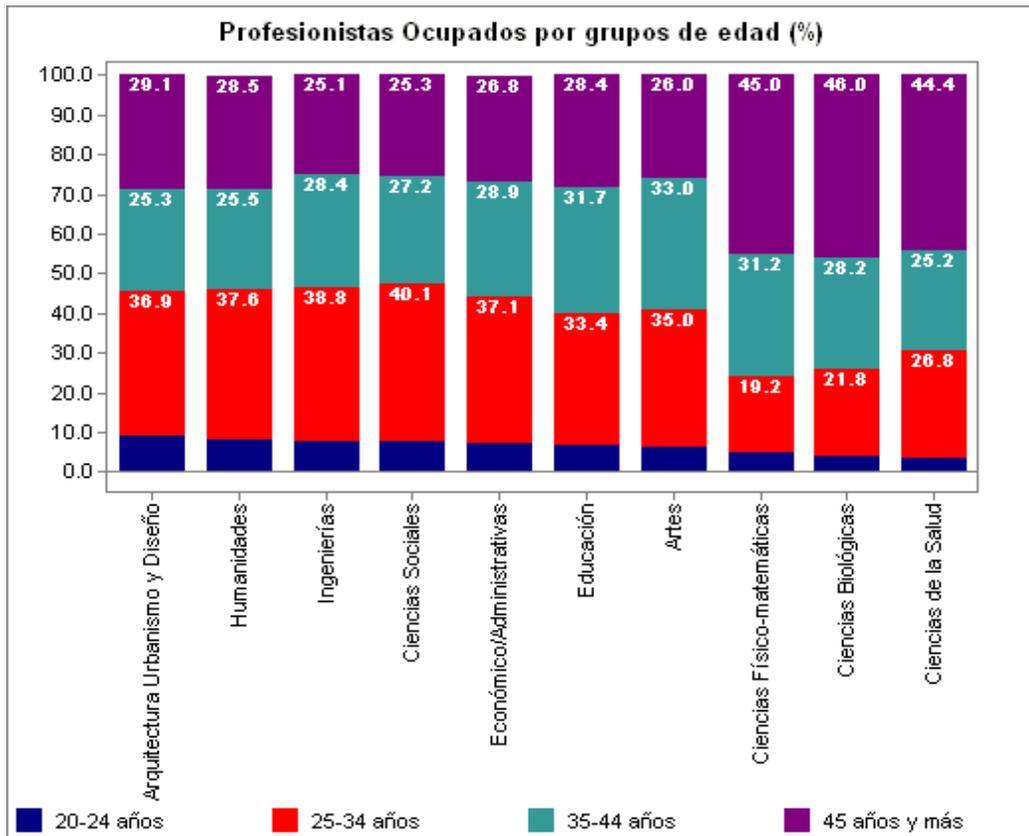


Figura 3.6 . Profesionistas ocupados por grupos de edad. Fuente : Junta mensual CECE, SNE , Querétaro, (Noviembre,2009).

Las áreas que presentan niveles de ingreso por debajo del promedio de todos los profesionistas ocupados son: Artes, Educación, Humanidades, Ciencias Biológicas y Ciencias Sociales. Dichas áreas son presentadas en la figura 3.7 a continuación impresa.

Independientemente a ello se tiene que la Población económicamente Activa Nacional al 1er Trimestre del 2009 haciende aun total de 45'204,274 personas de las que la población ocupada es de 42'915,615 y la Población Desocupada de 2'288,659.

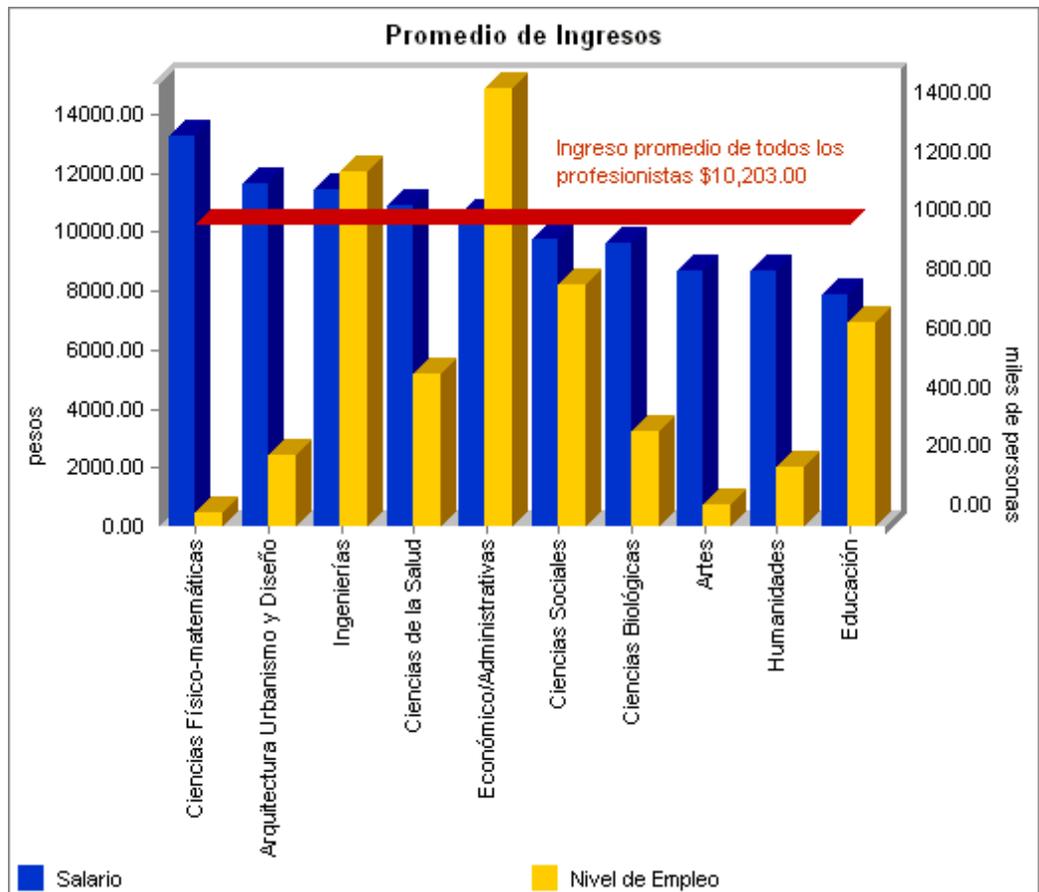


Figura 3.7 Promedio de ingresos. Fuente : Junta mensual CECE, SNE , Querétaro, (Noviembre,2009).

Con respecto a la tasa de Desocupación Nacional a Mayo del 2009, se tiene un total de 5.31% en su totalidad siendo un 5.52% para los hombres y un 4.98% para las mujeres.

3.3 Situación Laboral del Área Administrativa

Con respecto al área Económico /Administrativa. Se obtuvieron datos referentes a que las carreras que conforman esta área del conocimiento son:

- Administración.
- Archivonomía y Biblioteconomía.
- Contaduría y finanzas.
- Economía.
- Mercadotecnia.
- Turismo

Siendo de importancia particular en este caso el estudio laboral relacionado con la carrera de Administración.

3.3.1 Situación Laboral del Área Administrativa a nivel Licenciatura

En el grupo de Administración se clasifican las carreras de nivel licenciatura que preparan profesionistas con conocimientos para planear, organizar, coordinar y aprovechar los recursos: humanos, materiales, económicos y técnicos de las empresas o instituciones, con el fin de facilitar la consecución de sus objetivos y metas con la mayor efectividad. Es en esta área tenemos que 81 de cada 100

trabajadores del área son asalariados, mientras que 43 de cada 100 son mujeres, 36 de cada 100 trabajan en la zona Centro del país, 23 de cada 100 laboran en el área de Comercio y por último, 17 de cada 100 administradores se ocupan como Directores, gerentes y administradores de área o establecimientos, empresas, instituciones y negocios públicos y privados.

A continuación la figura 3.8 que presenta el número total de personas ocupadas para el período 2000-2009 que estudiaron esta carrera. Incluye únicamente a la población remunerada

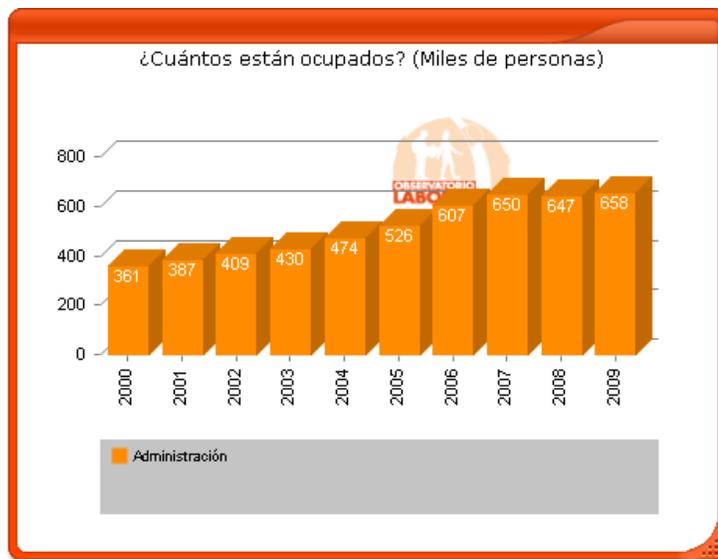


Figura 3.8. Nivel de ocupación por año. (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE) . Fuente: Encuesta Nacional de Empleo, segundo trimestre de cada año, a partir del 2000, cifras anualizadas; a partir del 2005 Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. STPS-INEGI

Las cinco principales ocupaciones de las personas que están trabajando y que estudiaron Administración se muestran en la figura 3.9. se incluye únicamente a la población remunerada. Los datos reflejan la encuesta Nacional de Ocupación y

Empleo, cifras anualizadas al último trimestre de acuerdo a la letra indicada a continuación y asignada por la STPS-INEGI.

- A: Economistas, administradores de empresas, contadores públicos y similares
- B: Directores, gerentes y administradores de área o establecimientos, empresas, instituciones y negocios públicos y privados
- C: Jefes de departamento, coordinadores y supervisores en contabilidad, finanzas, recursos humanos archivo y similares
- D: Comerciantes en establecimientos
- E: Agentes y representantes de ventas, corredores de valores, seguros, bienes raíces, subastadores y rematadores
- F: Otros

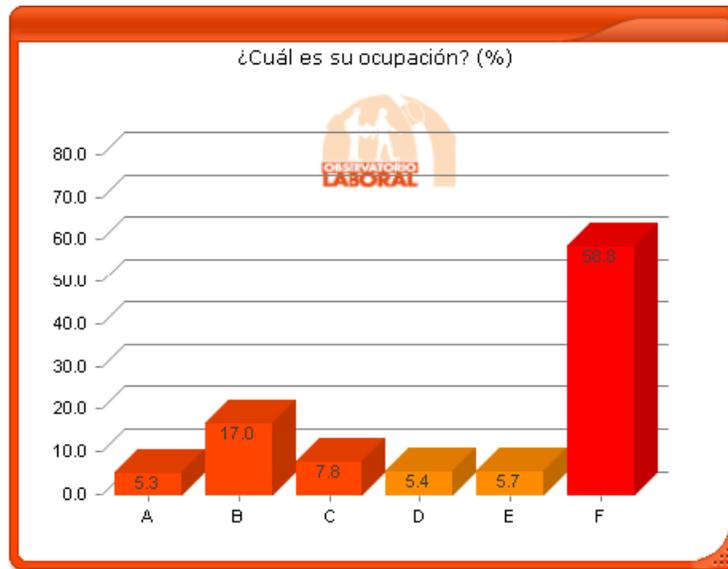


Figura 3.9. Porcentaje de ocupación. (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE). Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. STPS-INEGI

Con la finalidad de reconocer el nivel de status económico en que se encuentran los profesionistas Administrativos es que se obtienen los siguientes datos. Si se excluye el conjunto A del conjunto B, las personas con mayor experiencia mostrarían un promedio de ingresos mayor. Estos elementos están considerados a partir de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). La gráfica compara el ingreso promedio mensual que ganan:

1. Las personas ocupadas que estudiaron esta carrera
2. Los profesionistas que estudiaron carreras similares
3. De todas las personas ocupadas en el país que estudiaron una carrera profesional.

Asimismo, se presentan las mismas comparaciones de ingresos para las personas con trabajo que tienen edades entre 20 a 26 años y que estudiaron una carrera profesional. Los ingresos se refieren al sueldo mensual percibido (neto).

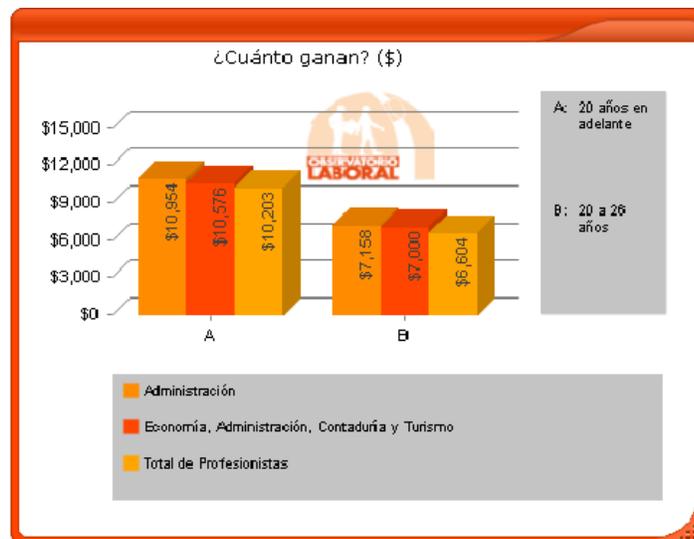


Figura 3.10. Ingresos por área de ocupación. (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE)
Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral. STPS-INEGI

Con la finalidad de reconocer le crecimiento de la carrera es que se tiene a continuación una grafica que compara el porcentaje de crecimiento en los últimos 5 y 2 años de:

1. El número de personas ocupadas que estudiaron esta carrera
2. El número de personas con trabajo que estudiaron carreras similares
3. El total de personas ocupadas en el país que estudiaron una carrera profesional.

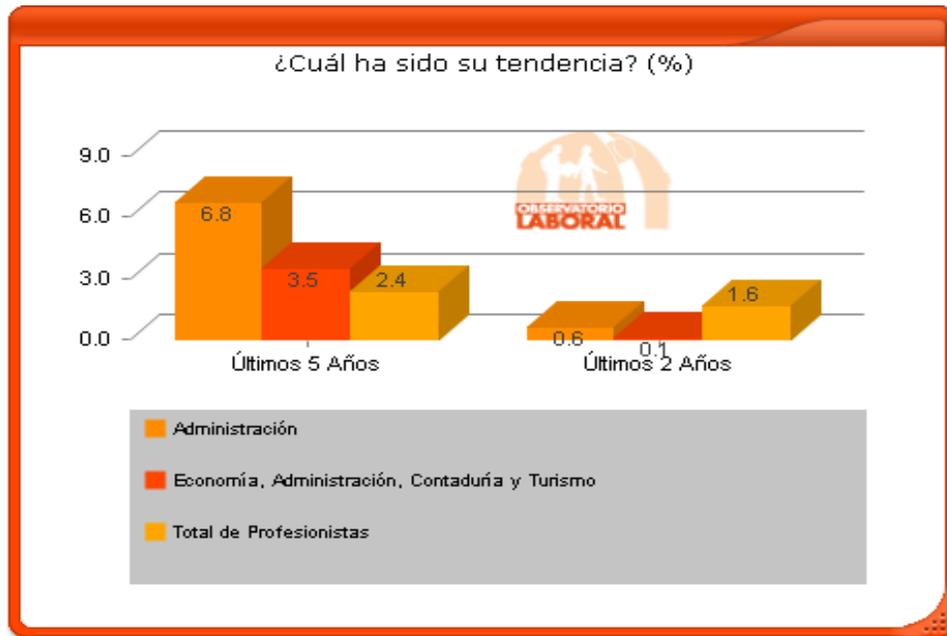


Figura 3.11. Porcentaje de Tendencias de crecimiento por carrera. Fuente: Encuesta Nacional Empleo; segundo trimestre de cada año, a partir del 2000 cifras anualizadas; a partir del 2005 Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. STPS-INEGI(Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE)

Haciendo una investigación sobre las cinco principales ramas o sectores de actividad económica en las que se distribuyen las personas ocupadas que estudiaron esta carrera se obtiene el siguiente resultado.

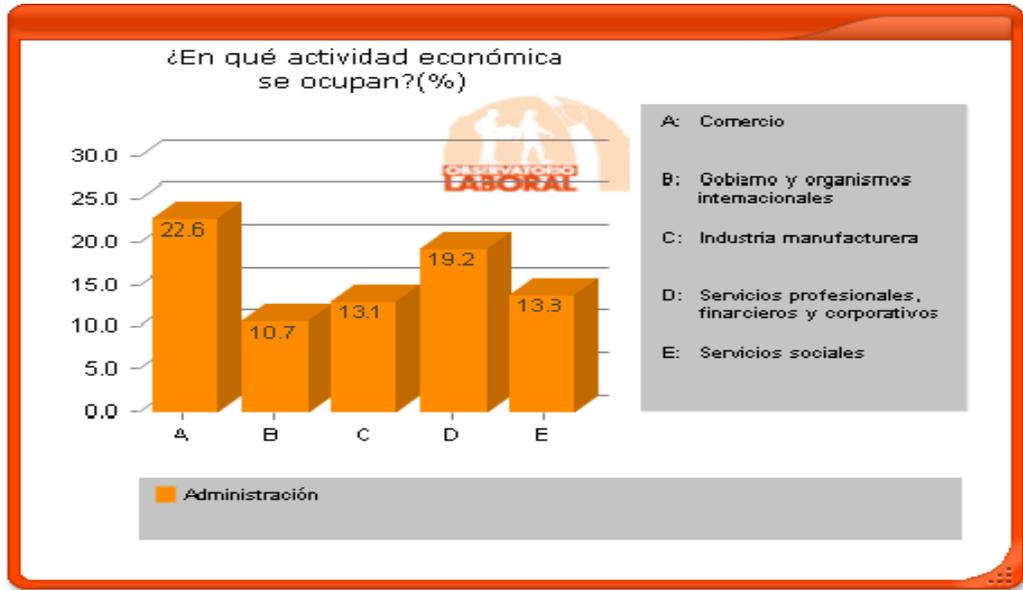


Figura 3.12. Ocupación por actividad económica. (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE)

Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral, cifras anualizadas al último trimestre. STPS-INEGI

A continuación se muestra una gráfica que compara la distribución de los hombres y mujeres ocupados que estudiaron esta carrera, según su jornada de trabajo, en tiempo completo y tiempo parcial (medio tiempo).

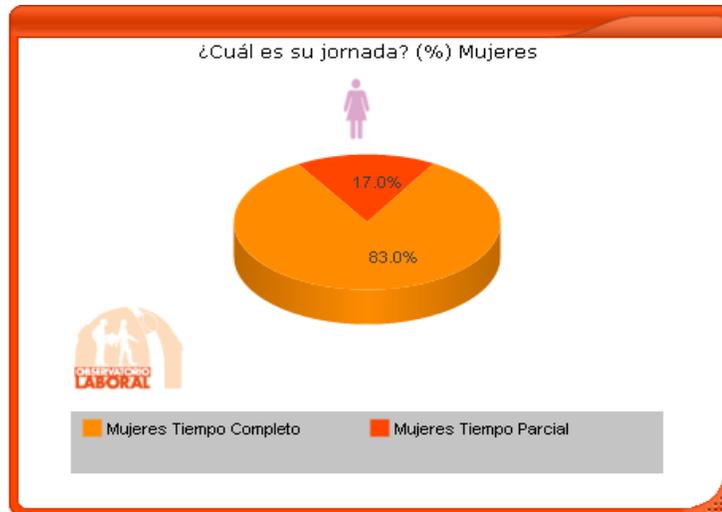


Figura 3.13. Porcentaje de mujeres laborando en tiempo completo o Parcial.(Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE)

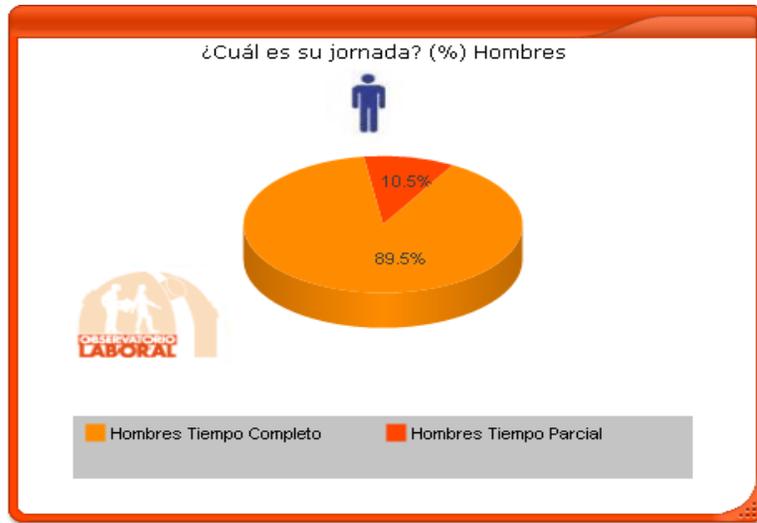


Figura 3.14. Porcentaje de hombres laborando en tiempo completo o Parcial. (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE) Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral, cifras anualizadas al último trimestre. STPS-INEGI

La figura 3.15 compara el nivel de ocupación por edades, de las personas que estudiaron esta carrera, y de todas las personas ocupadas en el país que estudiaron una carrera profesional.

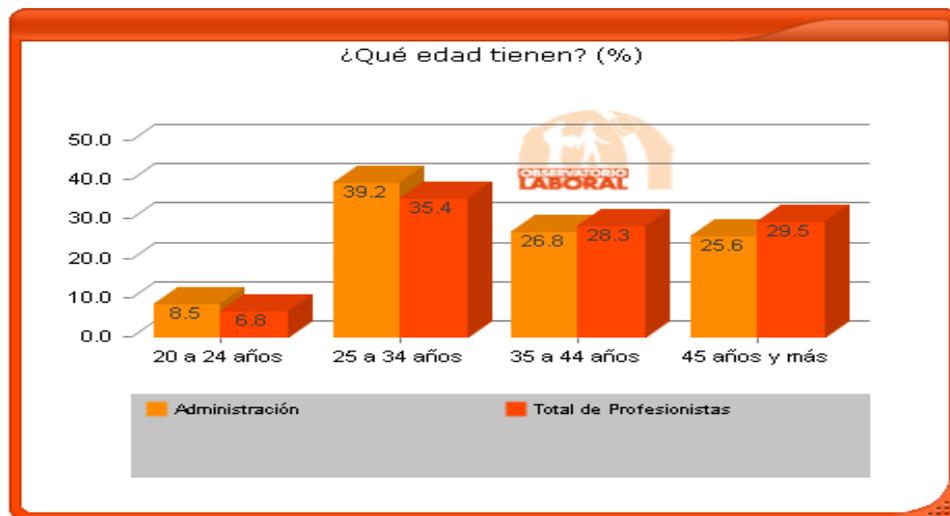


Figura 3.15 . Porcentaje de ocupación por edad de administradores (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE) Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral, STPS-INEGI

La figura 3.16 compara la distribución geográfica de las personas ocupadas que estudiaron esta carrera, con la distribución geográfica de todas las personas ocupadas que estudiaron una carrera profesional.

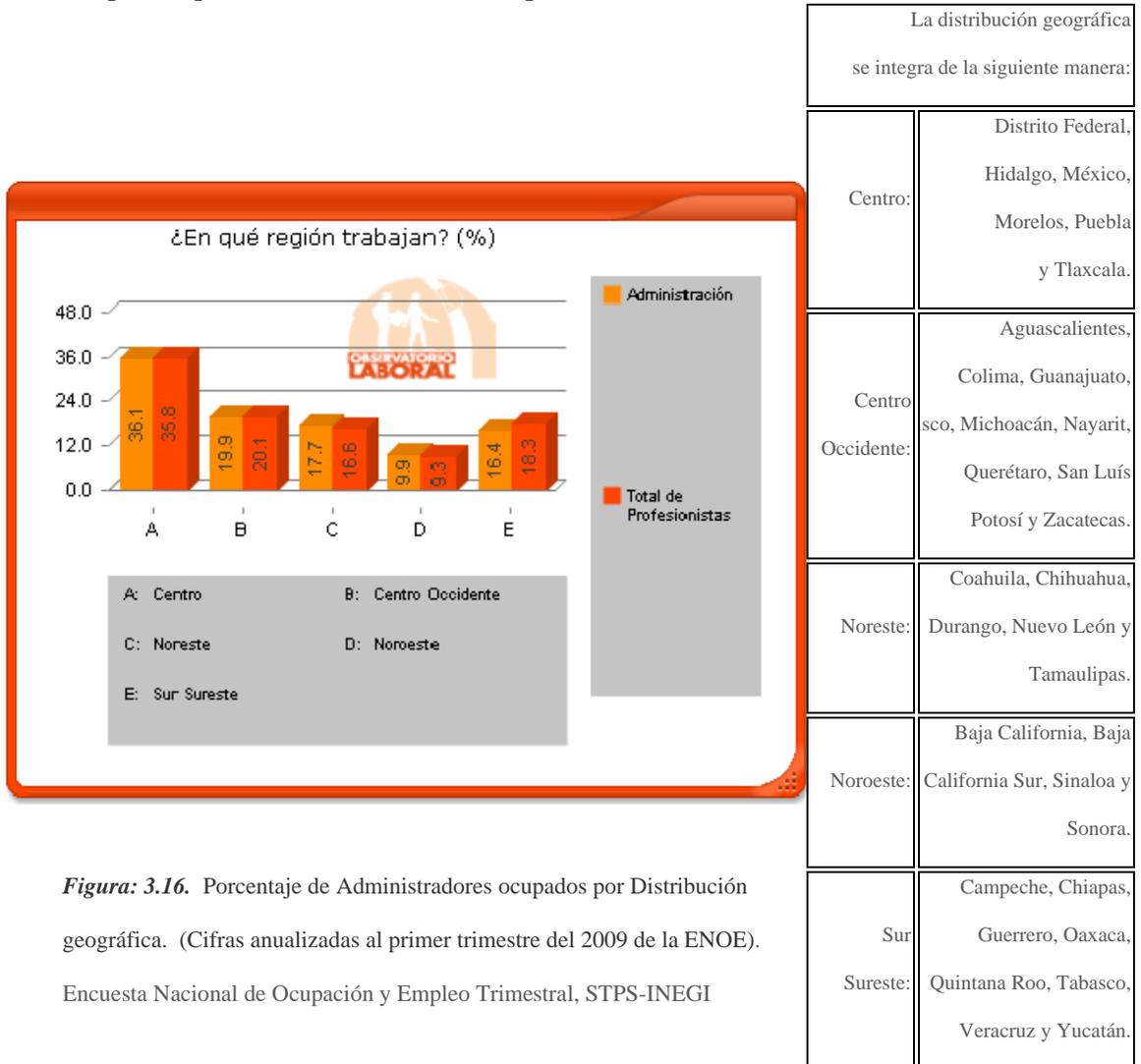


Figura: 3.16. Porcentaje de Administradores ocupados por Distribución geográfica. (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral, STPS-INEGI

En la siguiente figura se muestra la demanda de estudios por genero que refleja los alumnos inscritos a la carrera de Administración a nivel Nacional en donde se observa que en menos de una década se ha duplica el número de

estudiantes integrados a la misma creciendo el número de mujeres en mayor proporción que de hombres.

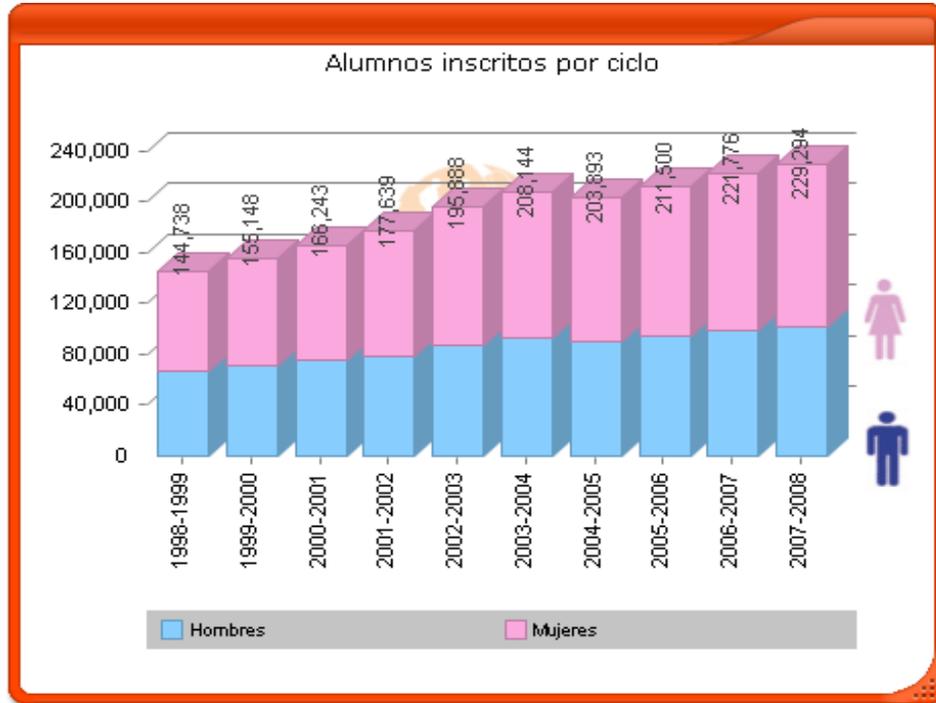


Figura 3.17 . Alumnos inscritos por sexo a la carrera de Administración. Fuente: Secretaría de Educación Pública 2009.

Uno de los principales indicadores de la institución educativa son los relacionados con el número de egresados o la llamada eficiencia terminal, misma que se observa a continuación en la figura y que revela el número de mujeres y hombres inscritos en la carrera de Administración que egresan.

Es posible observar como el número de mujeres egresadas es mayor que el de hombres. Al analizar en conjunto esta figura con respecto a la anterior, es posible aseverar como el número de eficiencia terminal de mujeres inscritas a esta carrera proporciona una mayor efectividad.

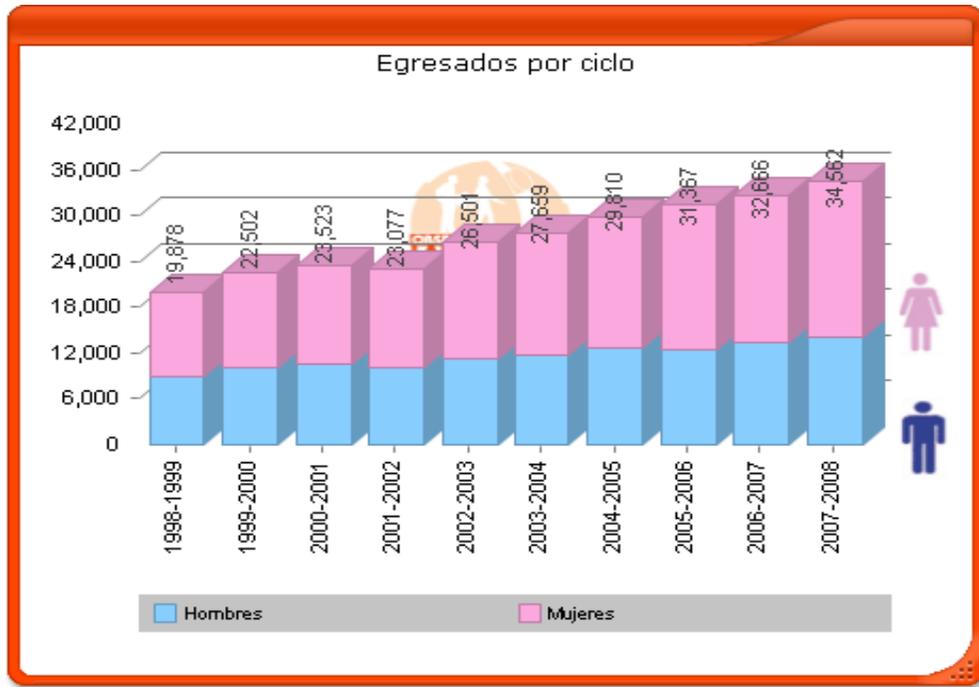


Figura 3.18 . Número de administradores egresados en administración por ciclo. Fuente: Secretaría de Educación Pública

La figura 3.19 presenta el número de vacantes de trabajo que se relacionan con esta carrera, registradas en el periodo 2001-2008 en la Bolsa de Trabajo del Servicio Nacional de Empleo. Fuente: Sistema de Información del Servicio Nacional de Empleo, STPS , este parámetro se ha incrementado de manera duplicada en el ultimo año observado, lo que fomenta el pensar que índice de profesionistas sin trabajo ha ido en aumento acelerado en el transcurso de la ultima anualidad.



Figura 3.19 . Numero de vacantes en área de administración por ciclo. Fuente: Secretaría de Educación Pública

3.3.2 *Situación Laboral del Área Administrativa a nivel Técnico Superior*

Universitario

Parte de un buen análisis en esta área está relacionado con el conocimiento de graficas o parámetros propios de carreras substitutas o similares, con la finalidad de mejorar los resultados en el área Profesional y reconocer el mercado de competencia a nivel Institucional como laboral.

A continuación el resultado de egresados de esta carrera técnica en el ámbito laboral. Se observa que aproximadamente un 40% de mujeres mejora en cantidad a el número de egresados varones.

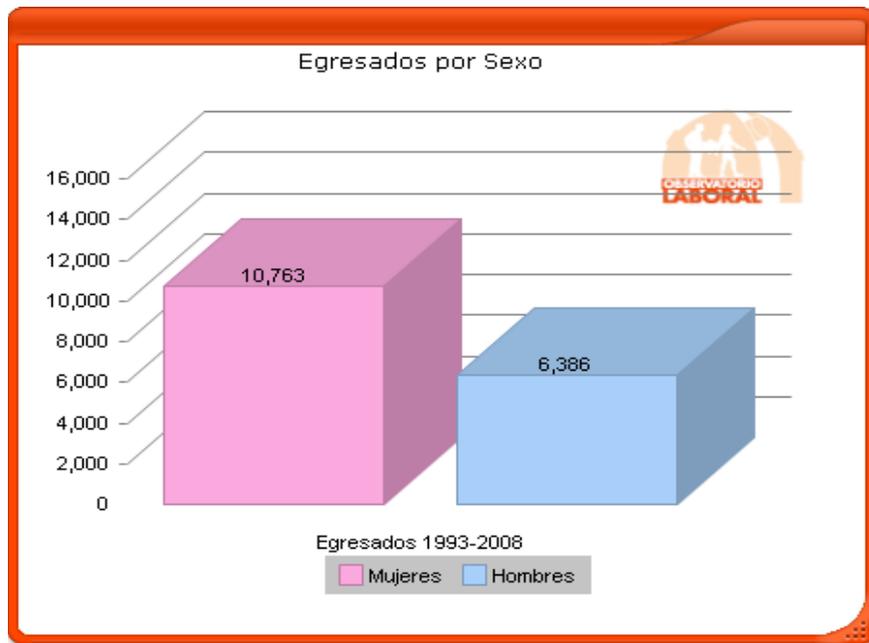


Figura 3.20 .Comparación de la distribución por sexo de las personas ocupadas que estudiaron esta carrera.

Fuente: Información estadística correspondiente a Generaciones 1993-2008, proporcionada por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas de la Secretaría de Educación Pública

Ahora se destacará el número de egresados con respecto al número de personas laborando dentro de esta carrera técnica. Es posible observar que aproximadamente la mitad de egresados tienen trabajo.

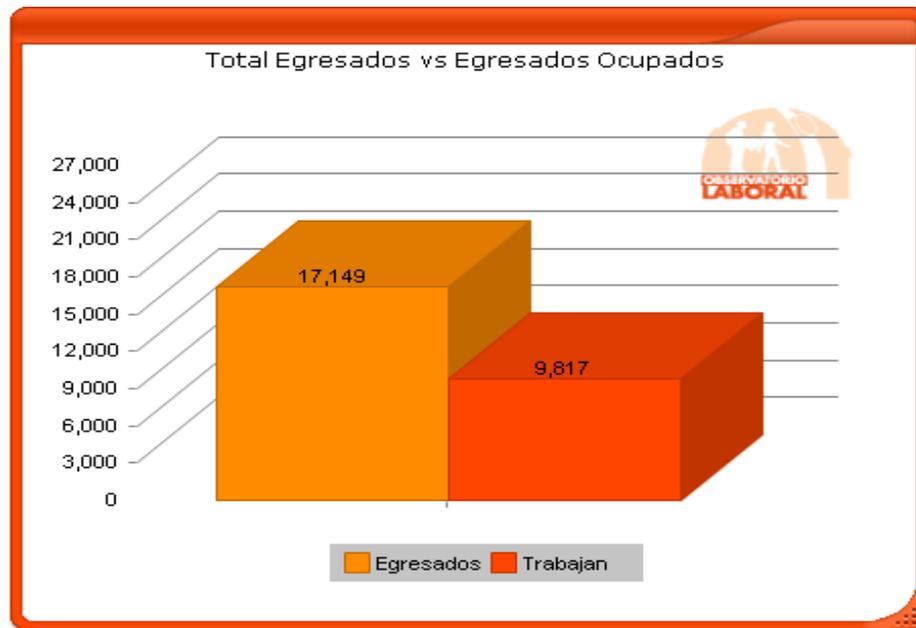


Figura 3.21. Gráfica del total de egresados en Administración ocupados y desocupados. Fuente: Información estadística correspondiente a Generaciones 1993-2008, proporcionada por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas de la Secretaría de Educación Pública

Es de importancia el reconocer el ingreso promedio de los egresados dentro de esta carrera técnica con la finalidad de conservar la competencia directa en el área laboral para los estudiantes profesionales. De esta necesidad surge la siguiente gráfica, en donde se observa que no más del 63% de los egresados ganan menos de \$4000.00 y solamente el 1% aproximado supera las expectativas salariales, lo que reduce la probabilidad de crecimiento económico a corto o mediano plazo para este tipo de egresados.

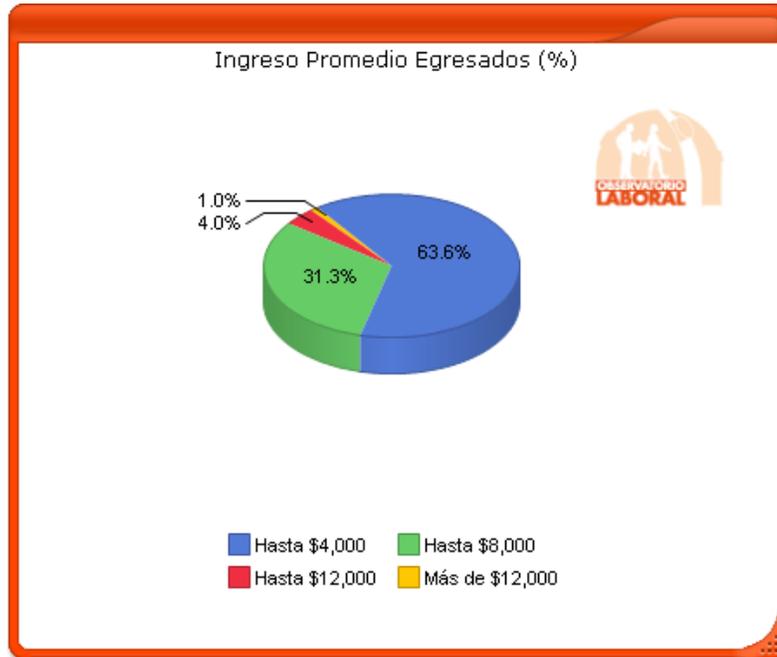


Figura 3.22. Ingreso promedio al concluir estudios. Fuente: Información estadística correspondiente a Generaciones 1993-2008 proporcionada por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas de la Secretaría de Educación Pública

A continuación cifras correspondientes al puesto de los egresados en el primer empleo al concluir sus estudios, Cabe mencionar que los puestos de Técnico General se consideran adecuados para los egresados de bachilleratos tecnológico y los puestos de Técnico Especializado y Supervisor son pertinentes para el Técnico Superior Universitario.

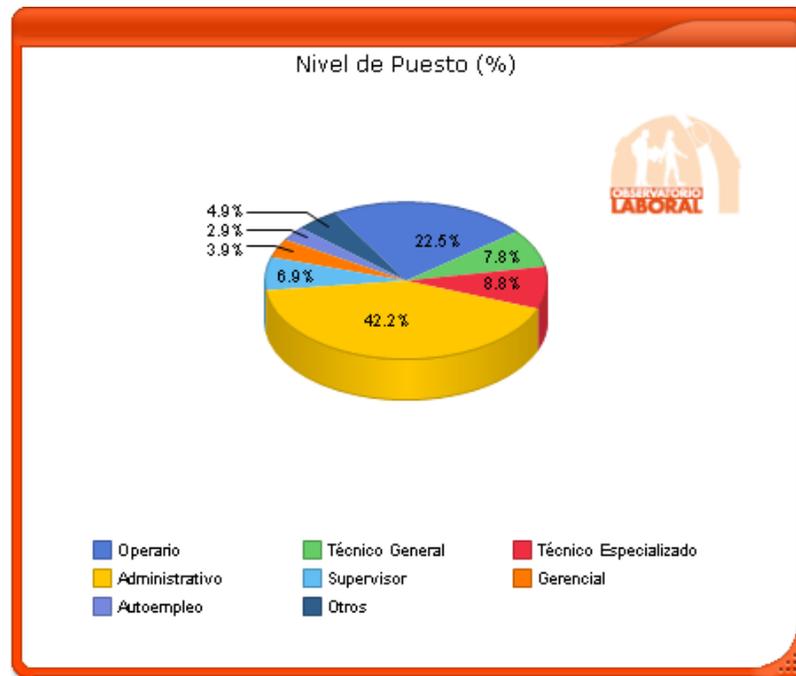


Figura 3.23 . Porcentaje de ocupación de egresados por tipo de puesto. Información estadística correspondiente a Generaciones 1993-2008, proporcionada por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas de la Secretaría de Educación Pública

3.3.3 Situación Laboral en la carrera de Administración a nivel Técnico de nivel Medio Superior

Se clasifican en este grupo las carreras que brindan los conocimientos para aplicar técnicas y procedimientos contables administrativos para la planeación y control presupuestal, flujo de dinero, control de personal y todas aquellas acciones que permitan el óptimo aprovechamiento de recursos en las instituciones.

A continuación de los resultados de el total de mujeres y hombres ocupados dentro de la población remunerada en el país que estudiaron esta carrera técnica de nivel medio superior.

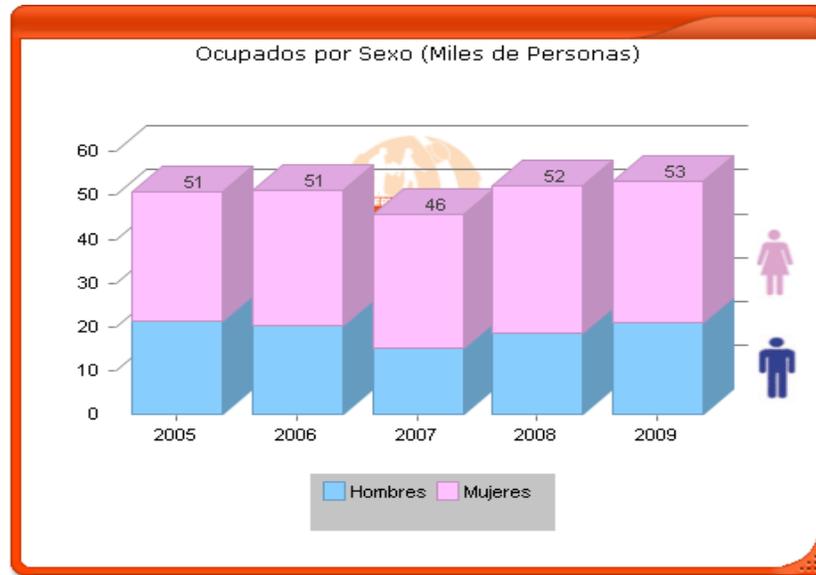


Figura 3.24. Ocupación por sexo de la carrera técnica a nivel superior.(Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE). Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, cifras anualizadas al ultimo trimestre. STPS-INEGI.

La figura siguiente muestra las cinco principales ocupaciones de las personas que están trabajando y que estudiaron esta carrera técnica de nivel medio superior. Incluye únicamente a la población remunerada. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo cifras anualizadas al último trimestre STPS-INEGI. A continuación las equivalencias para el análisis de la figura 3.25.

- A: Técnicos en ciencias sociales, contables y administrativas
- B: Secretarías, taquígrafos, capturistas y similares
- C: Cajeros, cobradores, taquilleros y similares
- D: Comerciantes en establecimientos
- E: Empleados de comercio en establecimientos
- F: Otras Ocupaciones Afines
- G: Ocupaciones No Afines

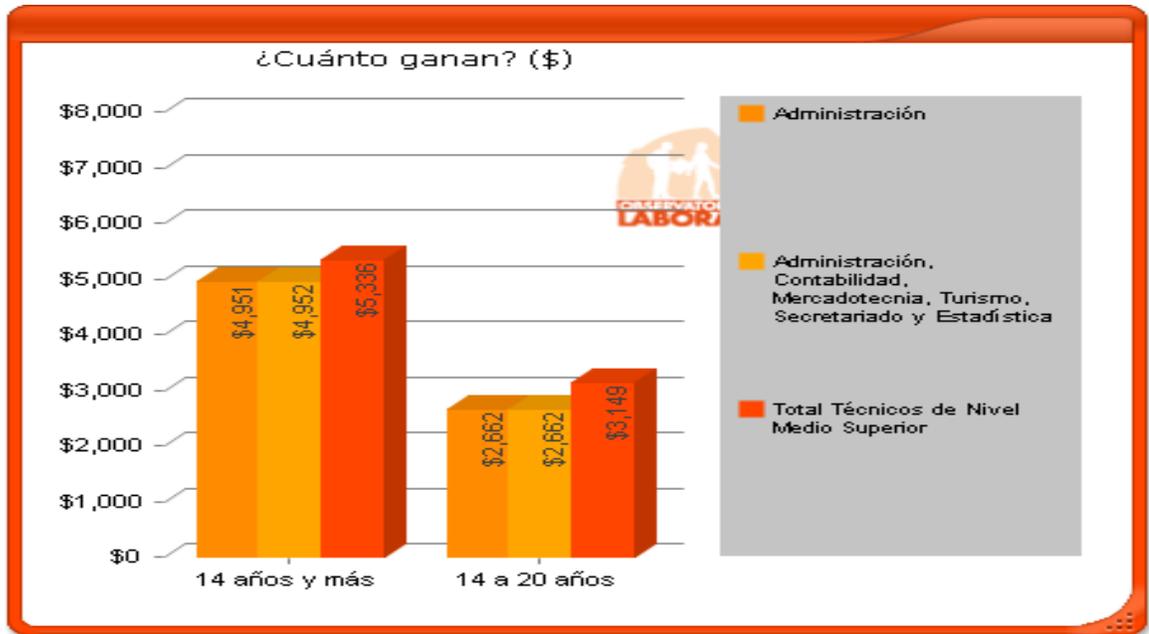


Figura 3.25 . Nivel de salario según experiencia y área de ocupación administrativa.(Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE)

El conjunto A de la figura 3.25. representa a aquellos ocupados en el rango de edad de 14 años a 20, con menos experiencia laboral y el conjunto B a aquellos ocupados de 14 años y más de edad, con mayor experiencia laboral. En ambos conjuntos, la gráfica compara el ingreso promedio mensual que ganan:

1. Las personas ocupadas que estudiaron esta carrera técnica de nivel medio superior
2. Los ocupados que estudiaron carreras técnicas de nivel medio superior similares
3. de todas las personas ocupadas en el país que estudiaron una carrera técnica de nivel medio superior.

Los ingresos se refieren al sueldo mensual percibido (neto) de acuerdo a los resultados reflejados por la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral. STPS-INEGI.

Uno de los parámetros de importancia laboral sería el conocer en que actividad económica se ocupa cada egresado, por lo que se procede a desarrollar al encuesta y se tienen los resultados de la gráfica siguiente en donde se muestran las cinco principales ramas o sectores de actividad económica en las que se distribuyen las personas ocupadas que estudiaron esta carrera técnica de nivel medio superior a partir de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral en cifras anualizadas al último trimestre del 2009. STPS-INEGI observándose que el índice de menor participación se encuentra en la industria restaurantera y el mayor en la comercial.

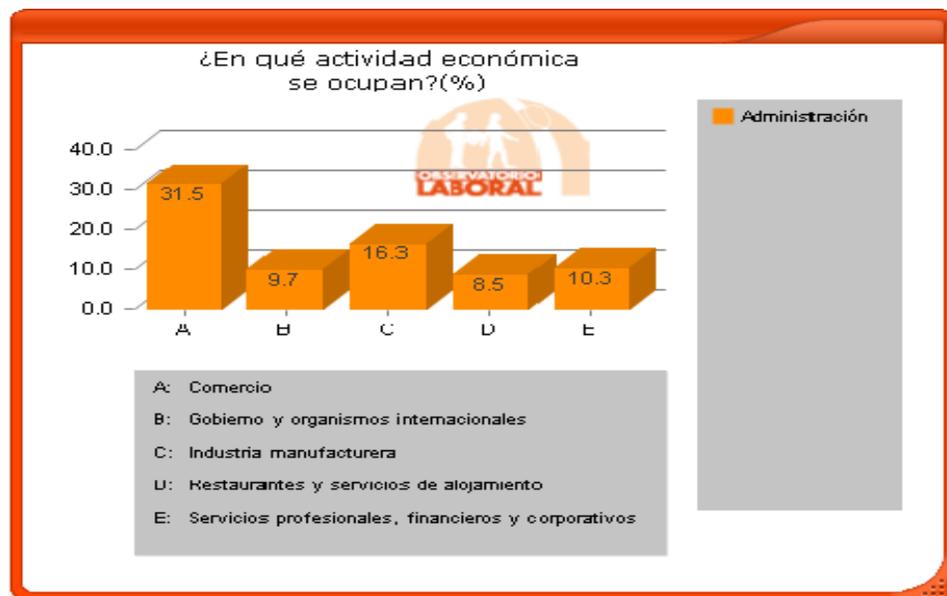


Figura 3.26 Tipo de actividad económica en que se ocupa el egresado en Administración.(Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE)

Estas gráficas comparan la distribución de los hombres y mujeres ocupados que estudiaron esta carrera técnica de nivel medio superior, según su jornada de trabajo, en tiempo completo y tiempo parcial (medio tiempo).

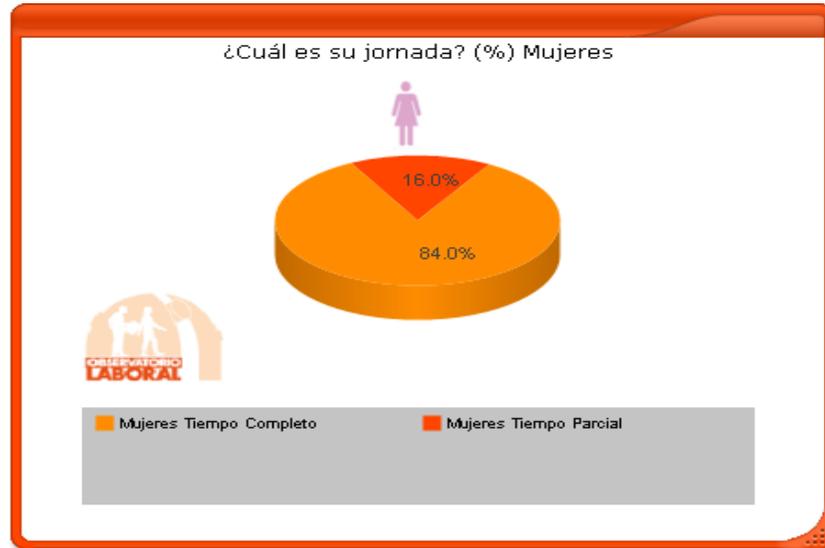


Figura 3.27 .Tipo de jornada (mujeres) (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE) ,Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral, cifras anualizadas al último trimestre. STPS-INEGI

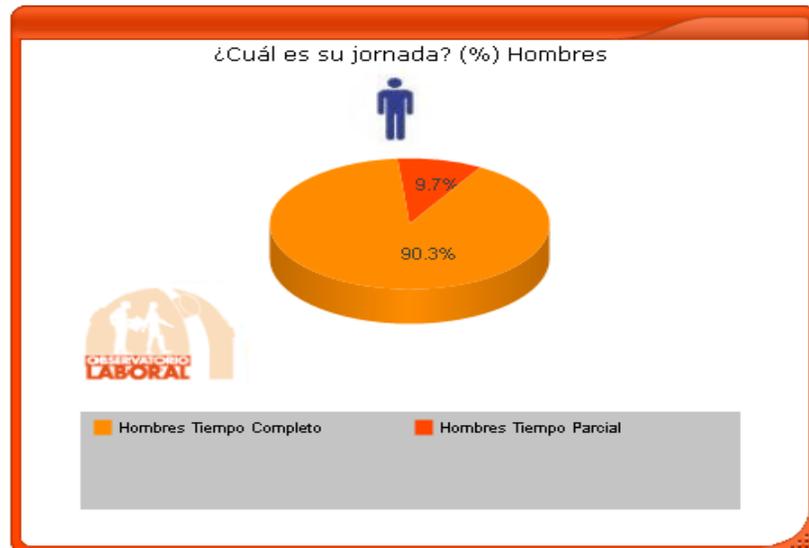


Figura 3.28 Tipo de jornada (hombres).(Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE)

Cabe mencionar que las mujeres, de acuerdo a estos resultados, han superado las expectativas de tiempo completo generadas en décadas anteriores dado que superan el porcentaje los hombres en un 6.3% sobre la cantidad de personal laborando en tiempo completo por género.

Otro factor importante se relaciona con la edad de los empleados o trabajadores observándose en la figura 3.29 se muestra una comparación del nivel de ocupación por edades, de las personas que estudiaron esta carrera técnica de nivel medio superior, y de todas las personas ocupadas en el país que estudiaron una carrera técnica de nivel medio superior.

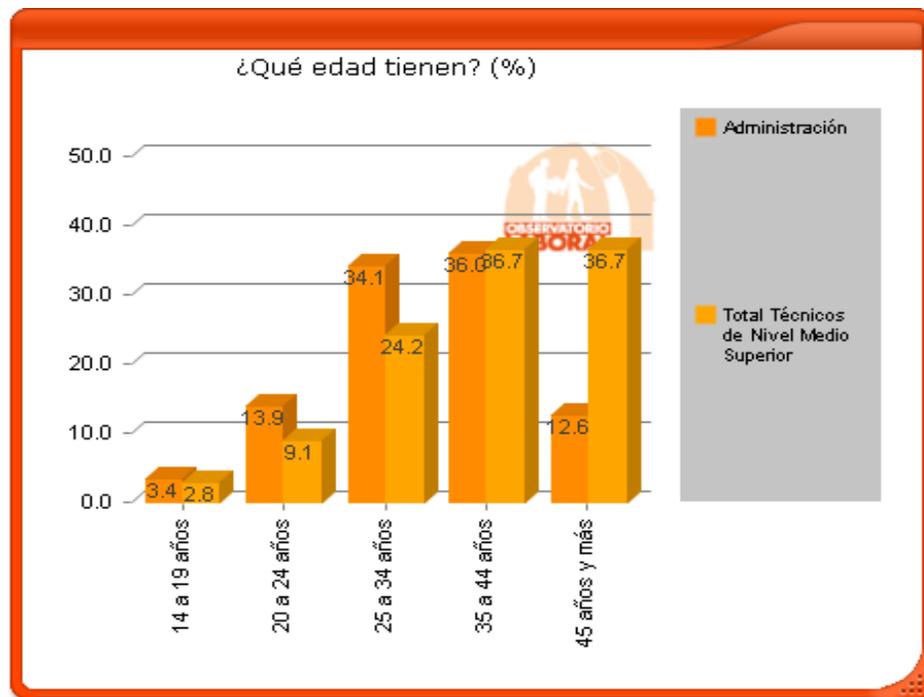


Figura 3.29 . Porcentaje de administradores laborando por edad. (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE). Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral, STPS-INEGI

Estos resultados reflejan que el número de Administradores aumento con respecto al numero de Técnicos de Nivel medio superior en la generación que actualmente cuenta con edades entre los 25 y 34 años, mientras que en generaciones anteriores propias a la edad entre 45 años o más, era mayor el número de técnicos con respecto a los Administradores, efecto salarial propio de esta generación y relacionado con una alta demanda de profesionistas y baja oferta de los mismos, efecto apropiado para una buen salario. Es un hecho que cuando la oferta de profesionistas en esta carrera es mucho mayor que la demanda de puesto o solicitudes a nivel laboral, se promueven salarios menores con respecto a los técnicos. Por otro lado se observa, como la carrera en estas ultimas generaciones se ha mantenido por debajo con respecto a la Profesión en el área con la tendencia al equilibrio. Este hecho podría dar hincapié a pensar que el nivel de estudios a aumentado en las últimas generaciones de manera casi equitativa entre una profesión y una carrea técnica, lo que promueve el pensar que las opciones laborales profesionales han ido perdiendo motivación laboral para su elección entre los prospectos de nuevas generaciones.

El siguiente parámetro a analizar estaría relacionado con la región y su comportamiento en demanda a nivel nacional, por lo que se procede a determinar en que zona geográfica es mucho mas demandada la carrea. La gráfica siguiente compara la distribución geográfica de las personas ocupadas que estudiaron esta carrera técnica de nivel medio superior, con la distribución geográfica de todas las personas ocupadas que estudiaron una carrera técnica de nivel medio superior. Se hace notar la distribución geográfica primeramente para la interpretación.

La distribución geográfica se integra de la siguiente manera:

Centro:	Distrito Federal, Hidalgo, México, Morelos, Puebla y Tlaxcala.
Centro Occidente:	Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Querétaro, San Luis Potosí y Zacatecas.
Noreste:	Cohauila, Chihuahua, Durango, Nuevo León y Tamaulipas.
Noroeste:	Baja California, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora.
Sur Sureste:	Campeche, Chiapas, Gurrerero, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán.

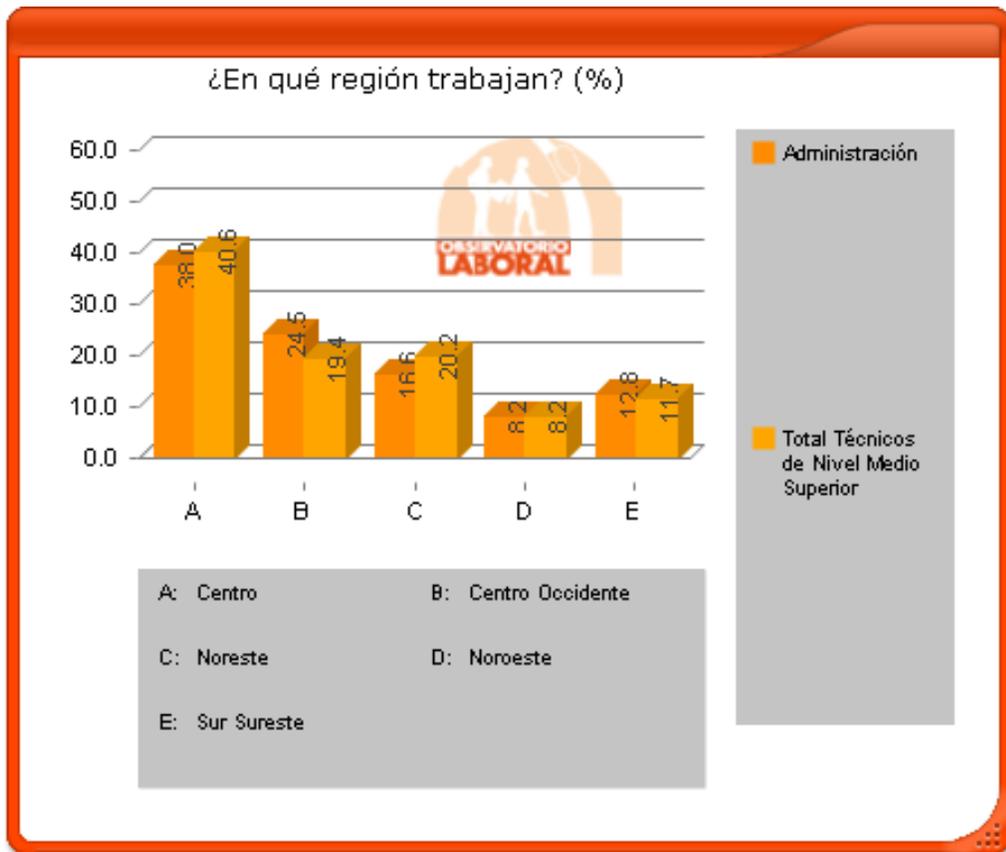


Figura 3.30. Distribución geográfica de técnicos de nivel medio superior en administración ocupadas (Cifras anualizadas al primer trimestre del 2009 de la ENOE) Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Trimestral, STPS-INEGI.

La matrícula comprende al total de los estudiantes que cursan esta carrera técnica independientemente del año que cursan, mientras que los egresados representan sólo aquellos estudiantes que concluyeron esta carrera en el último periodo educativo.

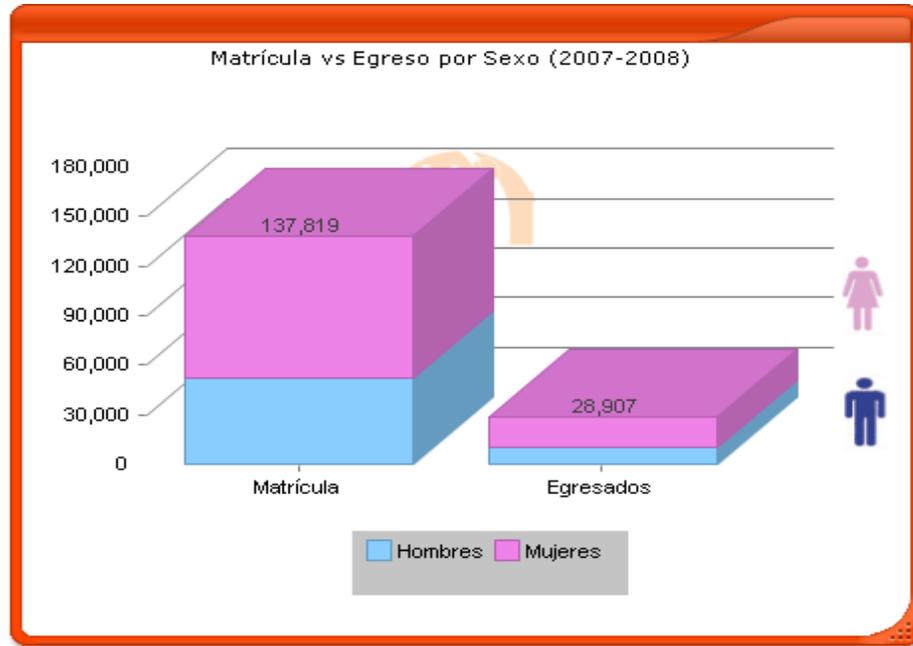


Figura 3.31 .Comparación de matrícula contra egresados por sexo en el are administrativa. Fuente: Secretaría de Educación Pública 2008

A continuación el resumen de indicadores propios de la carrera técnica a nivel medio superior que reflejan el porcentaje de personas asalariadas, por género y rama en que se emplean en México.

Resumen de indicadores

87 de cada 100 son asalariados
61 de cada 100 son mujeres
37 de cada 100 trabajan en la zona Centro
31 de cada 100 laboran en Comercio
14 de cada 100 se ocupan como Secretarias, taquígrafos, capturistas y similares

Tabla 3.3 . Resumen de indicadores de personas asalariadas, estudios a nivel medio superior. Fuente: Secretaría de Educación Pública 2008

3.4 Realidad de la Educación Nacional

El desempleo y la precarización de las condiciones de trabajo han alcanzado a muchos jóvenes, incluso a los que tienen estudios profesionales, hoy trabajar se ha convertido en imperativo , vinculado con el lucro necesario para la supervivencia física-económica y social, y ya no tanto para sentirse bien o útil hacia la sociedad o para alcanzar la autonomía.

Tratando de dar respuesta a ello la sociedad ha venido acompañada por el incremento del autoempleo (Offe, 1984, 18 pp) , presentándose en conjunto un hecho, la pérdida de centralidad del trabajo con respecto a los valores según los datos de la Enajud 2000, que a la pregunta:

¿Cuáles son las características que te parecen más importantes en un trabajo?

La mayoría de los jóvenes entre los 18 y 20 años han respondido la opción de , *que paguen bien*, lo que afirma que el trabajo para el joven está vacío de significaciones profesionales, sociales o de beneficio significativamente humano, para convertirse en intereses meramente económicos.

Por supuesto que ha este hecho se incorpora el interés por combinar el trabajo con los estudios, situación social propia de escenarios de pobreza. De manera lateral existe un poco más del 40% de la población encuestada que opinó que la educación es el factor más importante para conseguir trabajo mientras más de la cuarta parte señaló que la experiencia laboral es más importante. Sin embargo, la situación económica ha fomentado un hecho, el deseo de afiliación a la casa de los padres, dado que la salida tardía de los jóvenes de casa según los estudios que se han hecho en otros países (Molgat y Charbonneau, 2003:269), se busca protección frente a riesgos e inseguridades de toda índole, desde la de seguridad física, social hasta la económica.

3.4.1 Valoración y Aprecio a la Educación

La educación debe ser flexible, mantenerse al día y darle sentido al estudio continuo y autodidacta para lograr la mejora continua del individuo y su desarrollo humano como profesionalización. Esta debe ser la característica básica de la autoformación universitaria. La educación debe ser para experimentar una vida con mayor plenitud, y el trabajo es un factor importante, pero no es el único. La mezcla sabia de ciencia, tecnología, saberes, tradiciones, investigación, filosofía, religiones,

culturas, artes, deporte y habilidades diversas para desarrollar una adecuada sensibilidad humana con conciencia del trinomio individuo-sociedad-especie, es infinitamente más importante que la sola obtención de un título que sólo sirve de referencia fotográfica dado que la obtención de esta no garantiza el nivel económico como la calidad de vida esperada.

Lo que importa es convertir al estudiante en una persona de pensamiento relacionador, mente crítica, con una gran auto confianza y sentido de emprendimiento para abordar todo tipo de problemas inesperados. Este tipo de educación no depende del tipo de universidad, sino de su visión acerca del proceso educación-enseñanza.

Para que exista una verdadera asociación entre lo estudiado, el aprendizaje y lo valorativo en el mundo laboral y la sociedad, es preciso que exista la simultaneidad de los estudios superiores y un "trabajo real". Cuando esto suceda, las instituciones educativas dejarán de ser fábricas de la desilusión, la frustración y el desempleo o subempleo.

La integración relacional de conocimientos de amplio espectro (independientemente de la especialidad que elija) y la comprensión de la conexión del todo con las partes y viceversa, convierten a cualquier estudiante en una persona con mayor capacidad de comprensión de la vida. Y si el modelo educativo se actualiza constantemente, ello evita la desconexión con la realidad, es decir, estudiar conceptos que no tienen sentido ni utilidad.

3.4.2 Importancia de una buena formación Universitaria

Un estudiante con una sólida formación universitaria no necesita preocuparse por la "evaporación" del concepto de "carrera" (una actividad que, en el pasado, solía durar toda la vida). Se adecua fácilmente a las cambiantes necesidades laborales que le exigen el contexto y los ajustes que experimentará durante toda su vida. Tiene una mentalidad plástica y fácilmente adaptable. Este solo factor es y será clave para una mejor calidad de vida.

Un estudiante universitario con una educación aceptable no debe, por ningún motivo, enfrentar un ambiente de desempleo o subempleo al egresar. Si ese es el futuro y no existe compromiso serio, en ese plano, por parte de la organización educativa, entonces no hay conexión con el mundo real y las íntimas inquietudes con la trilogía: persona, familia, sociedad.

Las prácticas profesionales y el servicio social son, en su gran mayoría, un gran castillo de simulaciones: simulan los estudiantes, simulan las empresas, simulan las universidades. Al final, no quedan residuos de enseñanza ni aprendizaje significativo dado que no hay que olvidar que la opinión de estudiante es el calibrador de la educación percibida.

Es necesario que el docente este interesado en la construcción, por parte de los alumnos y con su ayuda, del significado y la comprensión de los contenidos que están aprendiendo; creando ambientes de aprendizaje que sean menos temibles y más desafiantes (Bruer, 1999) comprometiéndose los estudiantes activamente y sumergiéndose en experiencias más complejas pero interesantes.

Lo cierto es que ante este planteo se necesita, y con fundamento, un tinte de mayor creatividad en la educación. Los tiempos que transcurren, el hoy de nuestro sistema educativo, obliga a un sin fin de cambios. Alumnos y docentes deben ser hábiles y creativos en sus maneras de resolver problemas, en sus tomas de decisiones, auto-generadas, producto de los vertiginosos cambios de nuestra sociedad. La creatividad se puede favorecer desde ámbitos universitarios, a los que día a día sean considerados sedes propicias de construcción de conocimientos innovadores y no puros reproductores de saberes (sin olvidar que las dos cuestiones son importantes).

Beltrán Llera (2000) tras la revisión de diversos autores, concluyen su escrito afirmando que todos los alumnos tienen al menos cierto potencial para ser creativos, y las diferencias radican en el grado en que utilizan dicho potencial, y aquí es donde influye el estilo y la inteligencia, ingredientes básicos de la creatividad. Por lo tanto, es posible coincidir con estos autores sobre el hecho que los alumnos llegarán a ser sujetos creativos y autónomos en sus aprendizajes y en su desarrollo profesional, en la medida que se les enseñe desde cada área o desde cada disciplina, a desarrollar tres tipos de pensamiento esenciales: uno de tipo analítico en tanto enseñarles habilidades tales como analizar, juzgar, criticar, evaluar, comparar y contrastar; otro de tipo creativo, para que puedan llegar a descubrir, inventar, imaginar, elaborar hipótesis, suponer y; uno más de tipo práctico, apuntando a que aprendan a usar, aplicar, utilizar y practicar.

3.4.3 *Autoritarismo Universitario*

La educación basada en un maestro y administración universitaria que fomenta el autoritarismo y la verdad indiscutible, atenta contra la libertad del estudiante siendo así incorrecta al suprimir la creatividad e inhibir el ánimo de aprender. Se trata de una institución formadora de entes semi autómatas sin alma ni comprensión del ser humano en todas sus dimensiones.

La atmósfera educativa debe ser de compañerismo entre docentes-estudiantes y entre los estudiantes mismos. La cultura de la sumisión del estudiante es reprobable. La evaluación de la persona debe centrarse en el continuo aprovechamiento cotidiano de su actividad universitaria, y no sólo en la aplicación de exámenes parciales o finales.

Cada estudiante requiere retroalimentación permanente de progreso durante su proceso de educación enseñanza-aprendizaje porque nadie es igual a nadie.

Una universidad donde domina el criterio de la administración y el docente o académico de manera caprichosa, está desconectada de su finalidad.

3.4.4 *Emprendurismo en la Educación*

Infinidad de modelos no cumplen con el objetivo de “educar” que requiere la circunstancia actual. Hasta hoy, se siguen aplicando sólo parches. No se puede concebir la educación desligada de su responsabilidad social.

Una educación sin el fomento de la conciencia emprendedora es mutilante. Pero más mutilante es cuando se enfoca a la idea lineal de que ser emprendedor es el simple acto de crear una empresa propia como sinónimo de éxito. No hay nada más

miope. El estudiante intuye que “realizarse” es mucho más que eso, pero necesita explorar todas las implicaciones con la guía de sus educadores.

Ser emprendedor significa convertirse en agente de cambio en cualquier actividad: social, ciudadana, política, artística, en la educación, en el campo de los negocios, la religión, etc. Un emprendedor es alguien que transforma el entorno y resuelve problemas a su paso. Y nadie puede ser un auténtico emprendedor si tiene visión de túnel, es decir, si limita su maravilloso cerebro en una especialidad única sin la inquietud de relacionar conocimientos diversos. Es imposible ser creativo o innovador si no se tiene conciencia emprendedora. El emprendimiento sinérgico debe ser uno de los ejes más importantes de la educación Universitaria.

3.4.5 Fuerza Integradora

La integración al mundo laboral es fundamental para que el egresado logre posicionar el trabajo efectuado a través del tiempo en el aula Universitaria así como que existan frutos económicos y sociales en cada uno de los individuos que cumplen con los requisitos académicos. Los estudiantes deben de salir perfectamente preparados para integrarse de inmediato al mundo laboral y debe ser un compromiso básico de la universidad. Este escenario debe ser el resultado del proceso educativo que se recibe, y si no sucede, es que la institución no cumple con una de sus finalidades fundamentales y más sensibles de la tarea educativa.

A través de mas de 14 años como docente Universitario es posible afirmar que es imposible tener un desempeño atractivo si un estudiante egresa con un flamante título profesional, pero sin cualidades tales como:

- Habilidades de comunicación (verbal y escrita)

- Una gusto o pasión por la lectura
- La conciencia de los grandes problemas de la humanidad y su responsabilidad para sumarse a su solución
- Una honestidad/integridad
- Facilidad para trabajar en equipo
- Habilidades para relacionarse con otros
- Conocimiento de uno o dos idiomas extranjeros y sus culturas
- Orientación hacia la solución de problemas de todo género
- Facilidad para la investigación
- Ética laboral sólida
- Motivación/ iniciativa
- Flexibilidad/adaptabilidad
- Habilidades analíticas y computacionales
- Orientación hacia los detalles
- Habilidades de liderazgo
- Autoconfianza
- Prudencia/tacto,sentido de la fraternidad/amistad
- Buenos modales
- Emprendimiento creativo
- Un buen humor.

Todos estos atributos que deben estar en el centro del espectro educativo de la institución con la finalidad de lograr el objetivo y beneficio social que deba generarse de cada uno de los egresados de una Universidad.

Cabe mencionar el llamado “Aprender a aprender” en el aula, pensando que los beneficios que se obtienen afectan permanentemente la vida futura del estudiante, es por ello que debemos fomentar que el estudiante considere:

1. Aprender a aspirar a la excelencia como algo posible. Y a acceder a ella por vía del estudio y la perseverancia y no por el azar, con la finalidad de mantener las características esenciales en el futuro investigador, técnico, profesor, empresario o líder social.
2. Aprender cómo aprender por su cuenta, gracias al manejo de material de auto instrucción. Esta habilidad es la clave del aprendizaje permanente, único medio de actualizar los conocimientos en la vida profesional.
3. Aprende a administrar su tiempo y su talento. Las unidades están diseñadas para que el alumno sea el propio administrador de su instrucción.
4. Aprende a tomar decisiones. No hay mejor entrenamiento para profesionistas de primera fila.
5. Aprende, en algunos casos, a enseñar. Desarrollar habilidades inapreciables para la docencia y quizá un amor hacia ésta que resolverá su vocación en el futuro. Implica también beneficios para el profesor que se ve reforzado positivamente al tener comprobación del éxito de su

gestión a cada paso, que se ve estimulado a evolucionar constantemente, revisando su material de instrucción conforme lo indique la retroalimentación de los alumnos.

3.4.6 Crisis Educativa

La ANUIES (2001) afirma que entre los problemas más complejos y frecuentes que enfrentan las IES del país se encuentran la deserción, el rezago estudiantil y los bajos índices de eficiencia terminal. Tanto la deserción como el rezago son condiciones que afectan la eficiencia terminal en las instituciones, lo que incrementa los costos de la educación pública superior.

La UNESCO (1998), en la "Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción" presentada en el "Marco de Acción Prioritaria para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior", establece la necesidad de modificar el proceso de aprendizaje en la Educación Superior, ya que considera que debido a la velocidad de los cambios sociales es urgente la necesidad de desarrollar una nueva visión y un nuevo modelo de enseñanza superior que se centre en las necesidades y capacidades del estudiante. Para lograrlo, es indispensable realizar, en la mayor parte de los países, profundas reformas a los sistemas y programas de educación, así como una política de ampliación del acceso. En este mismo sentido, y debido al papel fundamental que juega el docente en el proceso de enseñanza aprendizaje, la misma organización sugiere que, además de las diversas responsabilidades del profesor, el docente deberá ser capaz de proporcionar, en su caso, orientación y consejo, cursos de recuperación, formación para el estudio

y otras formas de apoyo a los estudiantes, que haga posible el mejoramiento de sus condiciones de vida.

Actualmente la educación pública como privada se encuentra ante una crisis tanto en países ricos como pobres, esto, pese a los intercambios académicos, que son enriquecedores y fecundos, sobre todo cuando se llevan a cabo con instituciones y docentes que comparten la misma necesidad de reinventar las prácticas pedagógicas, didácticas y el prisma enmohecido de los modelos educativos dominantes.

Viajar y convivir con otras culturas es más fascinante y productivo cuando se fusiona el intercambio con la finalidad adecuada. No hay que perder de vista que aún en países desarrollados existen innumerables instituciones universitarias con grandes atrasos en su visión de la formación superior.

Por otro lado, el sentido innovador es fundamental para detonar la ansiada reforma profunda de la educación y el pensamiento, una inquietud que es compartida en todas las culturas y cruza todas las fronteras porque mientras sigan vigentes los problemas más esenciales de la humanidad no podemos menos que reconocer que lo existente y generalizado no es la respuesta.

La mayoría de los jóvenes, hombres o mujeres profesionistas, trabajadores, desempleados o inactivos opinan que la educación ayuda a que todos tengan las mismas oportunidades sin embargo para cuando cumple los 17 años en México la mayoría de los jóvenes han dejado los estudios.

La necesidad de encontrar un empleo a más temprana edad y ayudar al sostenimiento de su familia, así como las escasas oportunidades para obtener una

beca estudiantil, no sólo están provocando que se cree un "círculo de pobreza" entre los jóvenes universitarios de Latinoamérica y el Caribe, sino que también nazca una "capa social de frustrados profesionales" con sentimientos de "fracasados", "desertores" y "empleados de baja remuneración". Martínez, Nait. (31 de Julio 2006). El empleo a temprana edad. *El Universal*, p.17).

En el *Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe 2000-2005. La metamorfosis de la educación superior* de la Unesco, se afirma que la deserción escolar o la reprobación en las universidades está provocando afecciones en la salud física y mental de los jóvenes, pero sobre todo un elevado costo, ya que se estima que al año en América Latina y el Caribe se pierden entre 2 y 415 millones de dólares por país, producto del abandono de los estudios universitarios.

Para el caso de México, la estimación del costo de los que abandonan sus estudios universitarios es de entre 141 y 415 millones de dólares, es decir, el presupuesto equivalente al que reciben estados como Colima o Tlaxcala en un año.

El documento advierte que el "gran desafío" en esta región del continente no es sólo incrementar la cobertura entre los jóvenes, sino también disminuir la "repetición y deserción" escolar en las universidades públicas y privadas.

Bajo el título *Repetencia y deserción universitaria en América Latina*, coordinado por Luis Eduardo González Fiegehen, el estudio sobre el costo y factores del abandono escolar y la repetición de cursos para quienes reprueban asignaturas o grados completos de la universidad incluye los datos de 15 países latinoamericanos, luego de que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), así como el Instituto Internacional para la Educación Superior

en América Latina y el Caribe (Iesalc) convocaron a especialistas de la región para hacer un balance de los principales desafíos de la educación superior en la zona.

Las causas o factores que tienen "mayor peso" para que los jóvenes de Latinoamérica abandonen sus estudios de licenciatura se perciben en cuatro ámbitos: socioeconómicas, del propio sistema universitario, de orden académico y personales.

Para que un estudiante abandone una carrera universitaria se combinan aspectos como el lugar en donde reside, el nivel de ingresos, el nivel educativo de los padres de familia, la necesidad de trabajar para mantenerse o contribuir a los ingresos familiares y el propio ambiente familiar, incluso de violencia en el que se vive.

Esta situación es la que afecta con mayor fuerza a los jóvenes de menores ingresos, por lo que el tema financiero y la eficiencia en el gasto se hace más crítica.

La "deficiente preparación previa (en el bachillerato)" es otra de las causas del abandono escolar universitario; la carencia de mecanismos de financiamiento o becas estudiantiles; la prevalencia de políticas de "ingreso irrestricto, selectivo sin cupo fijo o selectivo con cupo"; el desconocimiento de lo que es la profesión, el ambiente escolar y la carencia de lazos afectivos con la universidad, también impactan en los jóvenes para que dejen la escuela, plantea.

La diferencia entre los desertores y no desertores son la preferencia en la elección de carrera, las calificaciones de la enseñanza media superior y el puntaje en las pruebas de selección.

Entre las causas personales que encontraron los estudiosos se encuentran las aspiraciones y motivaciones personales, su insuficiente madurez emocional, el grado

de satisfacción con la carrera elegida, las expectativas de egreso en relación con el mercado laboral, las dificultades de adaptación al entorno universitario, falta de aptitudes, habilidades o interés por la carrera escogida.

En promedio, revelan que menos de 20% de los mayores de 25 años acudió a la universidad, y menos de 10% completó sus estudios.

Por país, México se ubica en la posición 11 de un total de 13 países que proporcionaron información al Iesalc, sobre el número de adultos que han concluido estudios universitarios hasta septiembre de 2005 en relación con la población total, superando sólo a Guatemala y Uruguay. La lista la encabezan Bolivia, Honduras y Venezuela.

Cabe mencionar que las áreas en donde los jóvenes latinoamericanos tienen un "mayor éxito escolar" son las relacionadas con la salud, la educación, los estudios de derecho, administración y comercio.

Se tienen registrados resultados gráficos del año 2000 relacionados con las razones sobre las cuales se deja de estudiar, siendo estas, las consideradas a continuación:

- Ya no me gustaba
- Tenía que trabajar
- No tenía recursos
- Me canse
- Ya acabe de estudiar

A continuación, la figura 3.32 correspondiente.

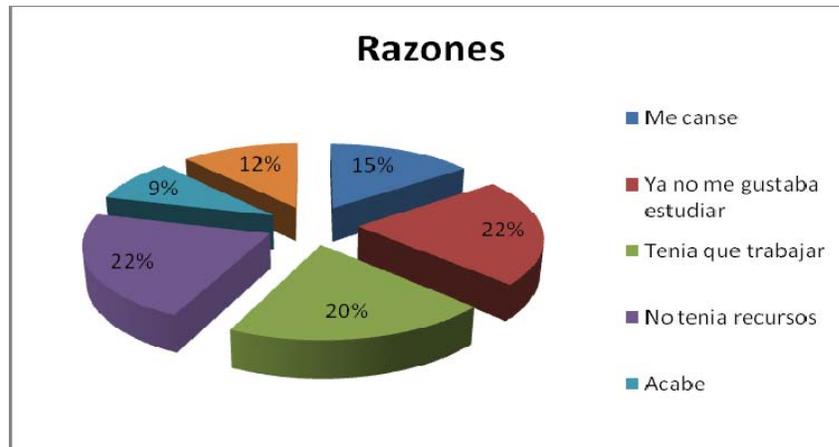


Figura 3.32 . Razones del porque se deja de estudiar. Fuente: CIEJ, IMJ, Enajud, 2000

La tragedia es que la actual política educativa esta lejos de preocuparse por responder a la búsqueda de tipo humano como la sabiduría o la calidad de vida, el empeño se ha puesto en confinar las significaciones de los esfuerzos educativos a la relación instrumental impuesta por la competencia y el miedo al desempleo.

Pero el fondo a el abandono temprano en la educación esta en los pocos apoyos institucionales que reciben los jóvenes para estudiar, dado el mínimo numero de becados y apoyos institucionales recibidos en estudios.

Por otro lado la Universidad Publica está debilitada y la inversión privada ya ha encontrado en la educación prometedores nichos del mercado.

De acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), en Coahuila, estudiantes de nivel profesional técnico, durante el ciclo escolar 2006-2007, desertaron el 21.1 por ciento, conformando a éste como el grado educativo más afectado. Por otro lado, apenas el 48.8 por ciento corresponde al índice de terminación, es decir, que ni la mitad de los estudiantes en esta fase, lograron terminar sus estudios profesionales.

“La deserción en la universidad es alta. Las carreras en donde más deserción se ha tenido en la U.A. de C, son en medicina y jurisprudencia, curiosamente, es donde se tienen mayor demanda de aspirantes”, “Los alumnos de prepa llegan bastante desorientados, son generaciones nuevas, me ha tocado observar que cada vez los alumnos llegan con otros valores, son muchachos que llegan sin saber por qué están ahí desgraciadamente, vienen más apáticos sobre todo, muy desmotivados, no traen mucho sentido de compromiso para echarle ganas y ponerse a estudiar”, reiteró Ventura Valdez. subdirectora de Control Escolar de dicha institución educativa.

Diversos expertos coinciden en que la educación inicia desde la casa, para lo que la funcionaria explicó que los padres de familia “somos los responsables, porque (en la casa) ahí es donde se aprenden los valores, lo que es muy importante para la educación, y en las escuelas es dónde se debe fortalecer”. Podemos señalar que la situación actual, donde la mamá y el papá trabajan, ha generado el descuido en la comunicación, uno de los factores más importantes, lo que conlleva también a la desintegración familiar. Este hecho se observa cuando los alumnos de la institución educativa en cuestión llenan un cuestionario donde entre otras cosas, explican la causa por la cual dejan determinada escuela o facultad, donde la mayor parte de ellos argumentan en su mayoría factores personales, de acuerdo con la docente.

Los egresados de carreras cortas parecen haber tenido mayor suerte para ingresar a la labor que aquellos con mayores estudios, ello quizás debido a la necesidad de asegurar disponibilidad de mano de obra barata para ofrecer competencia productiva. Situación propia de una estrategia empresarial que lo

que busca es tener una competitividad económica por la vía del trabajo precario. Presentando a la educación como un mero medio para la alocución en el mercado laboral que aparta a los jóvenes de la búsqueda de la búsqueda de realización y satisfacción humana e incrementa la posibilidad de que los trabajadores mexicanos acepten e inclusive agradezcan condiciones laborales precarias

4 POSICIONAMIENTO

4.1 Introducción

La mejor manera de llegar a la mente del otro, es ser el primero, ello dada la oportunidad que existe en estos casos, de imprimir la idea por primera vez en el otro, logrando así impactar en su mente para posteriormente evitar el posible cambio de proveedor y garantizar las ventas.

En ocasiones es usual el observar y tomar lo que hace la competencia para luego quitarle los elementos propios del producto o servicio y lograr el posicionamiento en la mente de ese bien específico en la mente del cliente, esto con la finalidad de que se reconozca una mejor opción en ese mercado específico bajo el concepto que se detectó en la mente del prospecto. Sin duda la institución educativa hace uso de esta técnica para llevar a la mente del consumidor o prospecto el producto o servicio que se publicita.

Dado que la mente rechaza la información que *no procesa* admitiendo solo aquella referencia con su estado de ánimo, es fundamental el promover el deseo de tener el producto o servicio Universitario en el prospecto con la finalidad de buscar la aceptación de la ilusión de tener beneficios formativos y, bajo la racionalidad de un análisis que genere en el prospecto la veracidad de triunfo profesional o futuro exitoso.

El Doctor George A. Miller, psicólogo de Harvard, asevera que la mente humana común no puede procesar más de siete unidades a la vez, lo que limita el

espacio mental de reconocimiento del prospecto en el ámbito de mercado al que se desea aspirar. Ries,A., Trout,J. (2002), Posicionamiento, México: Mc. Graw Hill.

En base a ello es importante que la publicidad aplicada al ámbito Universitario surja bajo el concepto de inexistencia de la posición del contrincante, el refuerzo positivo en base a los resultados deseados y las oportunidades que se divisan a corto plazo.

Se reconoce en la actualidad un problema a nivel competitivo Universitario, el crecimiento en número de instituciones Universitarias en el Estado de Querétaro, sobre todo en la capital del estado, la ciudad de Santiago de Querétaro, algunas de ellas en los primeros peldaños de un posicionamiento foráneo y bien establecido, no existiendo espacio en la mente para lo nuevo y lo diferente a menos que lo relacione con lo viejo, pero desde un punto de mejora continua y oportunidades laborales y éxitos económicos a corto plazo.

4.2 La Ventana de oportunidad

Cabe mencionar que si se tiene un producto por entero nuevo, se considera una mejor estrategia la de identificar en la publicidad lo que no se tiene en vez de explicarle que es, pero de manera estratégica. Se trata de una estrategia de posicionamiento *en contra*, una manera publicitaria clásica, en donde si no se es el primero, será el primero en ocupar una posición No. 2 o secundaria pero competitiva.

No se debe olvidar que ya logrado el posicionamiento es necesario una constancia en la calidad de lo ofrecido sin caer en la frase, *olvidaron lo que les hizo ganar*, es decir, olvidar lo esencial, lo que busca el consumidor.

Contamos como Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), con la ventaja de estar posicionados como una primera opción Universitaria que entra en el cerebro de un prospecto queretano que busca una escuela de gobierno para lograr un nivel profesional competitivo, hecho que fomenta el logro en general de el doble de participación en el mercado a largo plazo que la universidad numero dos y el doble nuevamente que la numero tres. Este análisis surge dada su importancia, pues casi todas las ventajas redundan en provecho de quien tiene el liderazgo, sin embargo este liderazgo debe ser real para llevar una ventaja competitiva a través del tiempo, pero también, debemos reconocer la posibilidad de que dos Universidades estén a la par, sobre todo en nuestro caso al tener el campus Querétaro en Juriquilla a la Universidad Autónoma de México, hecho que promueve el fomentar diferencias estratégicas con la finalidad de mantener el liderazgo como Universidad Gubernamental Estatal.

Para lograr el liderazgo sin duda debemos de fomentar lo autentico, único o lo ventajoso de nuestro servicio o bien, sin que ello implique modificar la esencia del producto, a solo que el cliente. Sea el estudiante o la sociedad así manifieste su necesidad.

El posicionamiento que pueda tener una Institución Educativa se deriva de la calidad del producto o servicio mediante la posición del mismo en la mente del

consumidor, por lo que sin duda deberemos de actuar en algunas ocasiones con agresividad, manteniendo el producto vivo, hasta que previo análisis de mercado y a petición del mismo, se implemente la modificación o mejora continua del bien en cuestión.

Una técnica de posibilidad de mejorar nuestro posicionamiento es la presentación de un nuevo producto a expensas de minimizar o eliminar un servicio ya reconocido, tal es el caso de la incorporación de la Certificación en Normas como la ISO 9000:2008 en el caso de la Facultad de Contaduría y Administración, que sin duda desarrolla un proceso desde el año 2007 en algunas áreas Administrativas o Estratégicas como la de Servicio Social y la de Educación Continua de Posgrado.

En ocasiones es mejor presentar un producto muy similar al producto exitoso en el mercado solo que mejorado. Ello nos permite incluirnos en el mercado competitivo y jugar un tanto con el *expertise* del otro que se vuelve propio con un futuro crecimiento.

Una de las ventajas de este punto es la disminución del costo publicitario, dado que es aprovechable el resultado conseguido por el líder con la finalidad de entrar fácilmente al mercado.

Sera importante encontrar un hueco cuya efectividad es dependiente de la brecha abierta existente en la mente del publico. Este hueco puede existir para el caso de la Facultad de Contaduría y Administración dado el posicionamiento Institucional logrado por la UAQ al recibir el Premio de Calidad 2008 y la publicidad fomentada en la pagina Universitaria, lo que sin duda, de determinarse

nuestro producto como el segundo, podrá incluirse en la mente del consumidor con menor costo que el primero al hacer uso de estrategias publicitarias para el primero a costa del líder del mercado.

4.3 Reposicionamiento

Esta táctica se basa en decir algo del producto de la competencia que obligue al público a cambiar de opinión acerca del producto competidor. Se trata de hacer lo posible por aterrorizar a los publicistas de la competencia, un ejemplo puede ser “*Muchas de las oportunidades Universitarias en Querétaro parecen ser UAQ*“, frase que acompañada de una publicidad de apoyo hacia la certificación Universitaria en el Estado de Querétaro podría sin duda aumentar el posicionamiento en la mente de los candidatos a nuevos profesionistas y empresarios en busca de profesionistas competitivos en el Estado, dando así cumplimiento a uno de los objetivos estratégicos fundamentales educativos, proveer de ciudadanos profesionistas que apoyen la productividad y crecimiento económico en el estado.

Sin duda la cultura ha cambiado y para lograr el posicionamiento en ocasiones no solo se citan los nombres de la competencia sino se olvidan algunas reglas de la publicidad. Tal es el caso de la Publicidad Subliminal que no evalúa el malestar social a mediano y largo plazo producido por su trabajo en aras de vender más y generar mayores utilidades. Es posible observar publicidad de esta índole a través de los espectaculares localizados en la Avenida 5 de Febrero en la ciudad de Santiago de Querétaro referentes a distintas oportunidades académicas y de formación tanto técnica como profesional, sobre todo de Universidades Particulares

de renombre, que en muchas de las ocasiones mas que llamar la atención por la calidad de información y oportunidades de crecimiento ofertadas a nivel profesional, promueven en la mente del prospecto la supuesta adquisición de un posicionamiento y éxito profesional en un mundo inexistente ante una realidad productiva con limitadas oportunidades de crecimiento comparativo, haciendo uso de el gusto estético o físico de los modelos y de la aseveración en la mente del cliente de que *los ojos ven lo que esperan ver y el paladar reacciona como se espera que reaccione*, sin olvidar que en algún rincón de la mente existe un fichero con la etiqueta de *perdedor* que una vez remitido es casi imposible de borrar y que en definitiva no se quiere reconocer que se posee, o en su caso se puede poseer.

Por otro lado, es de importancia recordar con respecto al concepto de *Certificación o Certificado bajo la Norma ISO 9000:2008*, que en el ámbito Universitario, se trata de un nuevo producto o *moda*, pero que sin duda, la repetición del concepto bajo el mismo formato o de manera muy similar, nos eliminara la posibilidad de posicionamiento en el individuo y se perdería entonces el significado del servicio en el consumidor promedio. Debemos considerar que la confusión que causa un nombre, hecho o concepto que sirve para más de un producto, va minando lentamente pero firmemente, el vigor de cada marca, organismo o institución educativa, es decir, cuanto mas se estira un nombre, hecho o concepto mas débil se vuelve.

La Facultad de Contaduría y Administración en este aspecto debe representar algo importante dentro del ramo educativo, formativo e inclusive productivo de manera singular y propia a la cultura y sociedad Queretana, por lo que

la Certificación debe considerarse como una parte importante ofertada dentro de otras cualidades de igual o mayor importancia propias de la FCA de la UAQ, tales como la calidad de los docentes o los programas flexibles y adecuados a las necesidades de la comunidad productiva local o nacional.

4.4 Porvenir

La parte mas difícil del posicionamiento es la selección de un concepto en el cual hay que apoyarse, para ello, hay que intentar en varias ocasiones el logro de los objetivos trazados sin perder el paso o caer en el fracaso. Es importante evitar el anonimato y la extensión de línea es decir, debemos de seguir el camino, haciendo el trabajo mejor que los demás con ingenio y dedicación.

Se sugiere:

- Asociarse siempre con un ganador acercándose a Universidades reconocidas en este ámbito de Certificación y Empresas Certificadas que crecen como a los individuos con estrategias visionarias a nivel estatal.
- Buscar siempre a la persona más brillante, competente que pueda promover la capacidad ofertada en la Institución.
- Mantener contacto regular con los sectores gubernamentales, sociales y empresariales relacionados con este concepto competitivo.

- Creer en las ideas propias de la filosofía y cultura de Calidad y al mejora continua estando siempre dispuesto a la controversia y a la propuesta en aras de mejorar cada uno de nuestros procesos.
- Buscar nuevos mercados de acción Estatales y en su caso Nacionales o Internacionales mediante la realización de convenios específicos de proyección en el ámbito Educativo como a nivel productivo.
- Mejorar estrategias ya existentes.
- Subordinar la creatividad e innovación a objetivos estratégicos que generen mejora continua en la Universidad.
- Ser objetivo y estar a la vanguardia en los hechos y acontecimientos propios de la Norma y Certificación.
- Ofrecer significado a cada uno de las palabras utilizadas en el posicionamiento estratégico de la facultad de Contaduría y Administración.
- Reconocer que lo único que es permanente es el cambio.
- Reconocer la importancia de una Educación Poética que lejos de mermar los objetivos estratégicos de la Normatividad y Certificación en ISO 9000:2008 fomenten las ventajas competitivas de la institución ante la competencia devastadoramente neoliberal.

4.5 Norma y Mercado

Pueden existir beneficios que la Certificación en la Norma incorporan en una Universidad cuando se ha desarrollado desde el punto de vista de un posicionamiento adecuado ante el mercado.

A continuación algunos beneficios posibles:

- Confianza en los clientes externos, estudiantes y empresarios, ya que el certificado obtenido asegura que cumple con lo que se dice y se mantienen el nivel ofertado de forma continua.
- Documentación de todos los procesos.
- Fomentar el posicionamiento de los egresados en el mercado laboral y por lo tanto promover la mejora de oferta para cada uno de ellos, dado que cada vez es más común el solicitar como requisito a los profesionistas el provenir de universidades bajo un esquema de certificación internacional, dada la visión que se fomenta en el egresado para con el ámbito internacional.
- Mayores ofertas de intercambios internacionales para estudiantes, alumnos y administrativos, dado que es requisito para ello el ser parte de una filosofía de acción reconocida, sobre todo cuando se cuenta con un certificador internacional reconocido en el país que posicione al calidad del trabajo de certificación desarrollado en la Universidad.

- El contar con reportes de no conformidades evidenciadas, lo que sin duda nos permite reconocer mejoras en cada uno de nuestros procesos.
- Informes de retroalimentación internos continuos.

4.6 Competitividad productiva

A nivel general no es posible hablar de competitividad a nivel internacional si no se aumenta el índice de calidad. La productividad es el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital y depende de la calidad como de las características del producto la base del precio de venta de este y de la eficiencia del producto.

La productividad es el principal determinante a largo plazo del nivel de vida de los habitantes en una sociedad. La productividad es diferente a la producción, dado que una empresa puede aumentar su productividad y disminuir su producción y viceversa siendo la productividad la capacidad de producir en un periodo de tiempo, y ser determinada proporcionalmente a la cantidad y calidad de maquinaria y capacitación de los trabajadores.

Aumentar la productividad no se logra solamente con un pacto sino creando las condiciones para capacitar al trabajador de producir mas en menos o igual tiempo. Solo así se disminuyen costos y precios, que a la vez aumentan salarios y el nivel de vida de los trabajadores.

Esto sin duda, es la causa de un nivel de competencia y de un posicionamiento deseado ante un mercado de continuo cambio y suma competencia internacional. Sin duda la productividad entonces a nivel Educativo, no responde a la simple eficiencia terminal, sino a la calidad del producto terminado, que en este caso

implica que el egresado salga con capacidad productiva intelectual, generación de investigaciones que conlleven utilidades productivas, índice de creatividad desarrollado que genere mejoras de procesos, valores éticos y profesionales que garanticen el trabajo o servicio prestado y la calidad humana, principalmente.

4.7 Evaluación del desempeño docente

La evaluación del desempeño docente no es sino un resultado de este deseo de la Institución Educativa por la *Certificación en Calidad Educativa* o *Calidad en la Educación* que sin duda, es mentalizada como la panacea de la excelencia educativa dueña de veracidad y garantía de resultados cualitativos mediante el uso de términos cuantitativos determinadas por una normatividad.

Hablando en términos cuantitativos, una evaluación se refiere a la descripción de un suceso o característica en números. Es decir, lo evaluado nos dice cuanto, con que frecuencia, cuan bien se presenta un evento por medio de escalas o clasificaciones. Un camino por el que se llega a cierto resultado, inclusive si este camino no ha sido fijado de antemano de manera deseada y reflexionada.

Dos son los métodos de observación instaurados en instituciones de calidad de índole evaluativo de desempeño docente, los abiertos y los cerrados (Wright 1969). En los primeros son incluidas notas, narraciones, informes, películas o cintas de video, acciones que sin duda minimizan el nivel de credibilidad que se tenga de parte de la Institución para con el docente, y que dejan que desear en la posición en que sostienen la concepción de *ser buen docente* o estar *calificado* pese al esfuerzo que se pueda realizar por parte del evaluador para describir plenamente *todo el comportamiento que tiene lugar* y evitar malas interpretaciones en el momento en

que el evaluador y docente evaluado objetivamente tengan una revisión conjunta de los resultados.

Son los sistemas cerrados los que ponen énfasis en la reunión de datos, centrando su atención en aspectos específicos de la lista de comportamientos considerados a evaluar y que incluyen signos o categorías y escalas de calificación. Todo ello, resultado de un conjunto de procedimientos propios que aseguran que el *sujeto evaluado* es entonces conocido en su totalidad de variaciones y por lo tanto predecible.

Son los métodos de evaluación del desempeño docente considerados entonces, como una reflexión que permite orientar los objetivos propuestos en función al perfil del profesor que la institución requiere bajo la inclusión de caracteres consecutivos y sistemáticos, en donde los métodos representan normatividad y procedimientos, que sin duda, son utilizados por este docente implicado para organizar y orientar la actividad propia hacia el objetivo limitativo propuesto por cumplir bajo la expectativa de contribución a la formación y desarrollo de las capacidades, habilidades y hábitos que son requeridos por la elite institucional.

La aplicación de autoevaluación docente, se considera como herramienta facilitadora de cambio y estímulo de capacidad de autoanálisis y detección de necesidad de actualización personal, esto debido a la participación del docente como el protagonista ahora de la actividad evaluadora, reflejante de un proceso de desarrollo personal propio de una actuación vivida y de una transformación deseada futura al desarrollarse un auto análisis de su práctica, actitud propia de una

normatividad ante la cual habría que compararse, con la finalidad de dar cumplimiento a las expectativas desafiantes y limitantes.

Es un hecho que la sociedad vive como individuo y como organización tanto la mejor como la peor de las épocas en cuanto a las variaciones de expectativas en un mismo giro de acción laboral, tecnología cambiante y transformadora, un mundo laboral con cambios direccionales en donde ningún empleo esta a salvo, ninguna carrera es segura, y todo esto, resultado de una economía a escala de múltiples ramificaciones y necesidades internacionales de acción, hecho que promueve entonces la valoración continua de los resultados obtenidos con la finalidad de mantener ese posicionamiento deseado ante la industria de la construcción del pensamiento Universitario.

4.8 Importancia de la Vinculación en el Posicionamiento Universitario en el Estado de Querétaro de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro

Sin duda la Facultad de Contaduría y Administración ha pasado de reconocer la importancia del asistencialismo a advertir el valor de las alianzas estratégicas, redes y correspondencia social.

La función privilegiada de cooperación entre la Universidad y los tres sectores fundamentales de la sociedad: Social, Gubernamental y Empresarial fortalecen el arraigo y compromiso por impulsar el desarrollo regional en todo aspecto.

El logro de este posicionamiento esta fundamentado mediante la coordinación de Vinculación Interna de la Facultad de Contaduría y Administración y toda mejora continua promovida por la Facultad mediante su Dirección y los múltiples proyectos como nuevas carreras fomentadas para dar cobertura a las necesidades sociales detectadas a nivel productivo y de interés profesional..

La Coordinación de Vinculación Interna de la Facultad de Contaduría y Administración se encuentra a cargo de proyectos relacionados con el sector productivo, social, empresarial y gubernamental, siendo un órgano de interrelación directa con la Dirección de Vinculación de la Universidad Autónoma de Querétaro y estando bajo la Dirección de la Facultad de Contaduría y Administración.

Se buscan formas viables de llevar la extensión y la vinculación a los diferentes sectores y actores sociales con los que interactúa la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro, procurando establecer vínculos de cooperación y alianzas estratégicas que fortalezcan el quehacer universitario, la detección de la necesidad del empresario en los egresados, promover las actividades propias de la Facultad ante el gremio laboral con la finalidad de lograr ingresos externos, promover al alumno egresado de la Facultad en el ámbito laboral y lograr un impacto y reconocimiento en el entorno social.

Se maneja un esquema de vinculación directa con cuatro sectores, gubernamental, social, empresarial e inter-universitario en el que tengan cabida las diversas acciones sustantivas de la Universidad; tanto a nivel de mejora pedagógica, tecnológicas, técnicas productivas innovadoras, culturales, deportivas, sociales y de salud, acciones que deben empáticas y en ocasiones similares con los proyectos

acciones de la Dirección de Vinculación de la Universidad Autónoma de Querétaro, buscando fomentar una cultura que tienda hacia la sustentabilidad del entorno, que fomente un mejor nivel de vida en base a la probabilidad de incorporación laboral de la población universitaria y que involucre al alumno universitario en acciones a favor de su desarrollo profesional y humano.

La Facultad de Contaduría y Administración al contar con un programa de servicio social y por ende la posibilidad de capital humano que se renueva constantemente a través de este medio y en coordinación con la coordinadora de Vinculación, podrá de manera conjunta contribuir con una parte de las demandas sociales sobre los aportes de la educación superior desde el punto de vista de investigación pedagógica relacionada con las necesidades del sector productivo. Esto se pretende lograr a partir de un programa coordinado con el alumnado de servicio social que aplique encuestas, promueva carreras, fomente la vinculación mediante visitas, proyectos en conjunto con variados sectores o mediante la vinculación con la planta productiva bajo una programación determinada por la coordinación efectiva y el apoyo en conjunto de la Dirección de la FCA y las áreas de Educación Continua, Programas a distancia de la Facultad o en su caso con la Dirección de Vinculación de la Universidad Autónoma de Querétaro.

No cabe duda que la estrecha relación entre el sector productivo y el académico es una condición de éxito en las políticas de desarrollo siendo una cuestión que subyace la de la relación entre economía y conocimiento, lo cual no es algo nuevo pero se redimensiona por las exigencias que el proceso de globalización impone a la educación y a la industria. Lo que si resulta novedoso es la noción de

que sus interrelaciones pueden ser producidas deliberadamente y que la aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos, dirigida a determinadas actividades económicas pueden transformar la vida social.

La vinculación tiene un carácter multifacético de acuerdo con las formas que adopta, desde la promoción de los recursos humanos hasta el apoyo para el desarrollo de actividades de investigación relevantes para diferentes sectores de la sociedad, así como la promoción de prestación de una serie de servicios que pueden proporcionar las instituciones de educación superior con la finalidad de promover tanto la cultura como la experiencia en el alumno y al egresado en la vida laboral estatal.

El impacto de la nueva relación entre economía y conocimiento, que ha originado una relación estrecha entre la academia y la empresa se observa a través de lo que algunos académicos interpretan como una segunda revolución académica, precedida por la que en los años treinta se originó a partir del financiamiento gubernamental a la investigación .

Debido a los requerimientos del entorno actual, la vinculación es ahora una actividad obligada en las universidades y centros de investigación públicos. Al respecto habrá que clarificar la concepción en la academia, las empresas y el Estado sobre la Extensión y la Vinculación, así como los mecanismos generados para que haya una verdadera interacción. Las actividades de las universidades públicas y privadas se desarrollan en el contexto global, por lo que las Instituciones de Educación Superior habrán de adecuar un esquema flexible, en función de la generación y aplicación de nuevas tecnologías, así como los requerimientos de una

sociedad en constante transformación, claro está que ello, sin perder de vista el objetivo o fin último de la universidad, el conocimiento engrandecedor, que promueve la creatividad y la innovación laboral al integrarse el alumno a la vida cotidiana del ingreso.

Desde la perspectiva de la ANUIES, se plantea que, la vinculación es el proceso de interrelación de las IES con instituciones homólogas y afines, así como con los sectores social, público y privado de su entorno regional, nacional e internacional, que, de acuerdo con su perfil, tiene como fines:

1. Contribuir a identificar y dar respuesta a las necesidades y problemas de su entorno, según su ámbito de competencia
2. Retroalimentar las funciones de docencia e investigación, de manera que les permita revisar y mejorar sus procesos y resultados, la pertinencia de sus programas educativos y las actividades de investigación, así como su imagen institucional
3. Favorecer la formación de los alumnos a través de orientar la aplicación de los conocimientos teóricos hacia la práctica laboral, desde la realización de prácticas y estadías, hasta la participación en los servicios prestados a usuarios externos
4. Ser un factor para incrementar la competitividad del sector productivo mediante la prestación de servicios de alta especialización, aplicación tecnológica y el desarrollo de nuevos productos, procesos y servicios
5. Obtener ingresos extraordinarios por los servicios externos que ofrecen.

Las acciones de vinculación permiten identificar prioridades de investigación y desarrollo; la integración de grupos profesionales inter y multidisciplinarios; el diseño de mecanismos de transferencia de resultados; el análisis del impacto de las políticas públicas, la planeación prospectiva; el soporte tecnológico; la evaluación de programas, transferencia y aplicación de tecnologías y el desarrollo de nuevos productos, procesos y servicios. La vinculación incide en la formación integral del estudiante mediante: la promoción del alumnado en el ámbito empresarial, la detección de las necesidades del empresario, el compromiso con el emprendedor universitario mediante la promoción de proyectos desarrollados de índole productivo en el aula, en su caso, estancias de alumnos en las empresas y residencias profesionales.

Es en este contexto en que la Coordinación de Vinculación Interna de la FCA de la UAQ ubica su propuesta de programa de trabajo, esperando estar en consonancia con arriba señalado.

Cabe mencionar que este plan de trabajo se ajusta al Plan de Desarrollo Institucional 2000 – 2010 en los aspectos que así lo requieren con la finalidad de enlazar acciones. Asimismo, se da continuidad al trabajo previo que durante años se ha efectuado en lo que respecta a Vinculación que de manera no formalizada se han llevado acabo, retomando elementos de los programas que han sido más exitosos para adecuarlos al contexto actual, en el entendido de que la sociedad es dinámica y habrá que tomar en consideración necesidades actuales así como las posibilidades reales que tenga la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ para incidir de manera viable en el entramado social de diversos sectores de nuestro estado.

4.8.1 Acciones de Vinculación

Al tratarse de una unidad de enlace con el sector productivo, social, educativo y gubernamental es que se promueven mediante la tarea de la Coordinación de Vinculación Interna de la FCA, diversas áreas profesionales, ofreciendo oportunidades de desarrollo para nuestros alumnos, operando un proceso administrativo sistematizado con calidad y pertinencia en los servicios, procurando la infraestructura y el recurso humano adecuados. Siendo nuestras características el dinamismo y la apertura para el progreso.

Algunos de los programas y acciones más importantes, previstos en cada una de sus áreas de acción para el presente año, de acuerdo con las actividades que se han realizando son:

1. Proyecto de promoción y posicionamiento de servicio académico : Promover los servicios académicos ofertados por la FCA en sus áreas de Licenciaturas presenciales y en línea, como de la Educación Continua, Diplomados y Maestrías ante los distintos sectores relacionados a nivel estatal y nacional.
2. Proyecto de promoción y posicionamiento de alumnado: Promover ante las cámaras empresariales como COPARMEX, CANACINTRA, etc. el profesionalismo del alumnado egresado como la calidad humana del mismo, de manera que se fomente el camino a la incorporación laboral en empresas asociadas.
3. Proyecto de promoción, posicionamiento y detección de necesidades empresariales: Generar una vinculación con el sector empresarial y

Cámaras de representación con la finalidad de reconocer las necesidades profesionales de cada uno de los sectores y fomentar una guía de adecuación y actualización de programas académicos. Involucrar al alumnado de manera directa con el área laboral mediante la incorporación del mismo en servicio social.

4. Proyecto de administración de negocios: Siendo una de las alternativas económicas de muchas familias el fomento a la pequeña iniciativa empresarial es que surge la visión de promocionar el conocimiento de los dueños de los diferentes negocios hacia otras formas prácticas de administración de recursos que les ayuden a obtener mayores ganancias. Por lo cual se propone la invitación a participar en un “curso de administración de negocios familiares” como de “inicio a las Cooperativas” impartidos por alumnos-egresados o apunto de terminar sus estudios curriculares apoyados y validados por la Universidad de nuestra facultad previa coordinación con un tutor y la revisión de diagnóstico de la organización.
5. Proyecto de asesoría, consultoría y capacitación para el sector empresarial: se trata de la promoción del servicio profesional del catedrático actualizado de la Facultad de Contaduría Y Administración ante las instancias empresariales con la finalidad de promover la actualización profesional en este sector fomentando el ingreso económico de la facultad

6. Proyecto de vinculación con el sector industrial: Mediante la oferta académica y la acción de vinculación promover ante el sector industrial al egresado de la facultad, reconociendo las necesidades y expectativas del nuevo profesionista para la incorporación a la industria queretana.

Siendo el objetivo general el coordinar las actividades de promoción, administración y venta de servicios de asesoría, consultoría, administración, capacitación y desarrollo integral del factor humano en las empresas. Detectar áreas de oportunidad para los egresados y estudiantes actuales, en los sectores gubernamental, empresarial y social y así establecer los nexos correspondientes con la facultad de Contaduría y Administración la UAQ., bajo los siguientes objetivos específicos:

1. Sistematizar el proceso de la Coordinación de Enlace con el sector productivo a través del sistema de calidad ISO-9001: 2008.
2. Ampliar y modernizar el esquema de promoción de venta al sector productivo del Estado de los servicios sobre capacitación, oferta educativa y demás productos ofertados por la UAQ.
3. Renovar y promover la celebración de convenios generales de Colaboración ante los sectores relacionados.
4. Vincular a los alumnos candidatos a empleo, residencias y/o estancias en el Sector Productivo.
5. Dar difusión a las visitas industriales a la comunidad universitaria.

Bajo las siguientes estrategias:

1. Establecer una estrategia de acción para la conformación de Convenios con este sector.
2. Promocionar la información académica, de servicios, productos, educación continua, etc. Ofertada por la Facultad para el Sector Productivo a través de esta coordinación.
3. Mantener un contacto permanente con municipios, organizaciones sociales, instituciones de asistencia privada, asociaciones civiles, empresas etc, para que sean vinculados con los programas respectivos al interior de la Facultad y celebrar, renovar, convenios generales de colaboración y acuerdos específicos en la materia.
4. Establecer enlaces permanentes con la Facultad para otorgar una respuesta con prontitud y calidad con el propósito de intercambiar información, promover y desarrollar actividades conjuntas en materia prácticas profesionales.
5. Mantener un acercamiento con las diversas cámaras y asociaciones empresariales con el propósito de mantener el vínculo entre la Universidad-Empresa
6. Evaluar la presencia de egresados, practicantes y residentes en el sector empresarial y de este modo detectar oportunidades reales de empleo al concluir el periodo de prácticas profesionales o residencias según sea el caso.

Teniendo como metas básicas de posicionamiento Institucional:

- 1 Promoción de oferta académica de la Facultad ante el sector productivo.
- 2 Celebrar convenios generales de colaboración y acuerdos específicos que promuevan la vinculación entre la facultad, sus egresados y el sector productivo, social, gubernamental como ínter institucional.
- 3 Apoyar a la facultad en su oferta académica en línea con la promoción y difusión de las bondades del programa ante instancias productivas como sectores de vulnerabilidad.

5 CERTIFICACIONES UNIVERSITARIAS

POSICIONAMIENTO NACIONAL

5.1 Introducción

Bajo el esquema de concientización y problemática de la educación en los Países Latinoamericanos, jóvenes de todo el país sufren día con día la falta de oportunidades para contar con una formación digna y de calidad.

Para contrarrestar la problemática de deserción educativa se debe hacer conciencia de la importancia de contar con una educación de calidad. Las instituciones educativas son parte fundamental en esta lucha diaria, es por ello que deben estar al día en la búsqueda de la mejora continua en la educación y promover la misma mediante la adecuación sostenible de requisitos que la hagan más competente y productiva.

Bajo el esquema de la ISO 9001 / de la Serie ISO 9000 se requiere de los organismos de certificación (y sucursales, certificadoras) tomar atención especial al definir el alcance de certificación. Aunque es responsabilidad de la organización demostrar conformidad con la normativa (que, cual, donde), los auditores (de tercera parte) necesitarán buena justificación en la eventualidad que la organización cumpla.

El enfoque de la Norma 2008 continúa hacia el cliente y el esquema ISO 9001:2008 fluye como sigue:

Requisitos del Sistema (cláusulas 4)

Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (cláusulas 5)

Administración de los Recursos (cláusulas 6)

Realización de Producto (cláusulas 7)

y agilizada por las cláusulas 8 (Medición, Análisis y Mejora)

La estructura responde a la clásica dinámica de *Planear—Hacer—Verificar—Actuar*.

5.2 Universidades Certificadas en México

A continuación se ofrece un recuadro con Instancias educativas y Universitarias relacionadas con la certificación en México bajo la Norma ISO 9000:2000 con la finalidad de reconocer el mercado y competitividad necesaria a la que se esta expuesto en el área Educativa. Cabe mencionar que este listado no contiene a todas ellas sin embargo contempla un panorama de las mas importantes.

Nombre de la empresa	Año de Certificación
<u>Udimepe</u>	9001
<u>Unidad de servicios para la educación básica en el estado de Querétaro (USEBO)</u>	9001
<u>Universidad Autónoma de Ciudad Juárez</u>	9001
<u>Universidad Autónoma de Coahuila (Facultad de Contaduría y Administración)</u>	9001
<u>Universidad Autónoma de Guerrero</u>	9001
<u>Universidad Autónoma de Nayarit</u>	9001
<u>Universidad Autónoma de Nuevo León (biblioteca universitaria "Raul Rangel Frias")</u>	9001

<u>Universidad Autónoma de Nuevo León (dirección general de bibliotecas)</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Autónoma de Nuevo León, Campus Linares Nuevo León (Facultad de Ciencias de la Tierra y la `Brigada Escuela de Geociencias´</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Autónoma de Sinaloa</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Autónoma del Carmen</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Autónoma del Estado de México</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Autónoma del Estado de México (Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica, Fondict-UAEM)</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Autónoma `Benito Juárez´ de Oaxaca</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad de Colima (dirección general de servicios bibliotecarios)</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad de Guadalajara (coordinación de bibliotecas)</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Ciénega</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad del Occidente Extensión El Fuerte</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Lucerna</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica "Fidel Velázquez"</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Aguascalientes</u>	<u>9001</u>

<u>Universidad Tecnológica de Cancún</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Huejotzingo</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Jalisco</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Matamoros</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Nuevo Laredo</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Querétaro</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de San Juan del Río</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de San Luis Potosí</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Tabasco</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Tamaulipas</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Tlaxcala</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Torreón</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Tula-Tepeji</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica de Tulancingo</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica del Sur del Edo. de México</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del Estado de Morelos</u>	<u>9001</u>
<u>Universidad Univer</u>	<u>9001</u>

<u>Universidad Univer</u>	<u>9001</u>
<u>Univex</u>	<u>9001</u>
<u>Urrea Herramientas Profesionales</u>	<u>9001</u>

Tabla 5.1 Universidades certificadas. Fuente: Empresas **certificadas**, obtenido el 15 de Agosto 2008 desde <http://www.empresascertificadas.com.mx/>

5.3 Casos de Certificación en Latinoamérica

5.3.1 Universidad Dr. Jose Matias Delgado, San Salvador

El día 01 de Febrero de 2005, en la Ciudad de San Salvador, en las instalaciones del Hotel Princess, Salón Bristol I, se llevo a cabo la entrega de Certificado, ISO 9001/2000 a la **Universidad Dr. José Matías Delgado**.



Figura 5.1 Certificado de excelencia 2008, Universidad Dr. Jose Matias Delgado. Fuente UNIVERSIDADES, , obtenido el 15 de Agosto 2008 desde <http://www.empresascertificadas.com.mx/>

La Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) entregó a la Universidad la certificación con esa norma por haber implantado con éxito el programa: “Sistema para Gestión e Implantación de la Calidad en Actividades Industriales, Comerciales y de Servicios”.

La Universidad enfrenta una realidad que pone a prueba la calidad y la pertinencia social de su quehacer. Si bien este desafío no es nuevo, sí lo es su intensidad y la urgencia de respuestas rápidas, oportunas y flexibles. Ello en función a los cambios acelerados en la última década en el salvador en aspectos como economía, política, demografía, urbanización, cultura y medio ambiente, piezas de un complejo rompecabezas que se transforma bajo las fuerzas y tensiones entre lo nacional, lo regional y lo global.

Se presenta un nuevo paradigma, opuesto al esfuerzo por construir una economía nacional y una política propia. Este paradigma tiene como criterio de eficiencia la competencia internacional de empresas y productos, su credo es el de las economías abiertas y los mercados libres, sus instrumentos son la inversión privada y la tecnología de punta, su enemigo es la intervención del Estado y su resultado ostensible es la globalización de los procesos económicos en el marco de un nuevo orden político mundial.

Por otra parte, la llamada globalización y sus efectos sobre este país, supone un debate acerca de si constituye una amenaza, o por el contrario, si es el vehículo para el desarrollo y modernización.

La globalización representa, al mismo tiempo, oportunidades y desafíos para el Desarrollo Nacional dado que las universidades tienen que jugar un doble e

importante papel: por una parte, ofrecer respuestas innovadoras a un medio internacional mucho más competitivo, que reta a la economía y recursos, y por otra parte, el tener la capacidad de aprovechar los adelantos tecnológicos, informáticos y académicos que renueven y mejoren la producción y transmisión de conocimientos, los procesos de enseñanza-aprendizaje y la movilidad de académicos y estudiantes. La Universidad juega un papel central, de formar hombres y mujeres para el trabajo y la instrucción de generaciones futuras, y de ofrecer otros servicios culturales y de extensión a la comunidad.

Ser moderno consiste en aplicar el conocimiento científico y tecnológico a la industria y a la productividad económica, como también, en revalorizar el papel de las ciencias sociales, las humanidades y las artes para la construcción de un futuro mejor.

La Universidad debe atender, cuando menos tres grandes transformaciones:

- Transitar hacia una nueva concepción y organización del quehacer científico, por medio del trabajo multi e interdisciplinario
- Conformar una estructura flexible y dinámica que le permita anticipar los cambios sociales
- Actualizar su Misión, ya que debe preparar mujeres y hombres, creativos y autodidactas, capaces de convertirse en líderes constructores del futuro.

La Universidad tiene que consolidar sus relaciones con el entorno, con la sociedad que la sustenta; aspiración que se visualiza en acciones concretas:

- Redefinición de los programas con nuevos contenidos y métodos

- Atención especial al trabajo creativo, enfocado al autoaprendizaje
- Mecanismos eficientes de actualización del cuerpo académico y de reconocimiento a su labor
- Programas académicos vinculados a los sectores productivos, de servicios y sociales, entre otros.

Para ello la Universidad ha manifestado el propósito de cambiar, a través de diversas reformas e investigaciones significativas, logrando superar algunas deficiencias institucionales tal como la creación del Centro de Investigaciones en Ciencias y Humanidades, producto de esta reflexiones a fin de que la Universidad se convierta realmente en una Institución de carácter investigativo de cara a los problemas de la nación y a los retos de la globalización.

La Planeación Estratégica se caracterizó por establecer objetivos y metas de largo plazo, y los requerimientos a corto y mediano plazos. El análisis estratégico, aplicado al ámbito universitario, pone énfasis especial en la construcción de consensos en torno de una visión integral y profunda del cambio.

El Plan de Desarrollo Estratégico 2003-2007, se nutrió con la participación de la comunidad universitaria: administradores y funcionarios, académicos, alumnos, expresaron, a través de consultas, reuniones y el trabajo de comisiones especiales, sus propuestas y opiniones sobre el rumbo que la Universidad deberá tomar en los próximos 5 años. Este Ejercicio Democrático tuvo algunas dificultades, como pasar de una visión que privilegiaba lo inmediato a una perspectiva de mediano y largo plazo. No obstante, el proceso dio los frutos que están a la vista: se salvaron

diferencias y se lograron consensos que hacen posible el proceso de desarrollo de la Institución.

La transformación estructural de la Universidad no es un fin en sí mismo; no se plantea el cambio por el cambio. Se emprende para cumplir mejor los fines y objetivos que dieron origen a nuestra Institución. Se mantuvieron invariables los fines y objetivos que han guiado a la Institución por décadas. El cambio se concibe como una gran estrategia para mejorar su desempeño en un contexto más dinámico y complejo.

Se capitaliza la experiencia del desarrollo logrado a través de su historia al consolidarse como espacio de convergencia para las ciencias y la difusión de las artes y los valores humanistas, y como polo de la cultura científica contemporánea. Desde esta perspectiva las inversiones y acciones estratégicas están encaminadas a la adquisición de la más alta tecnología para apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje.

La Universidad considera a los estudiantes como elemento principal de su existencia y es así como aparece en el Plan de Desarrollo Estratégico una serie de acciones o programas que tienden a proporcionarle una educación integral y actualizada que es el principal beneficio que ofrece la Institución a las generaciones que se forman en su seno.

Política ISO

En el discurso del Dr. David Escobar Galindo llevado cabo en Febrero del 2005, se determina que la Alta Dirección de la Universidad Dr. José Matías Delgado, representada en el Comité de Calidad asume, para el desarrollo global del Sistema de

Gestión de la Calidad y como Institución de Educación Superior, acorde a su Misión, Visión y Valores un trabajo para el logro de:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas.
- Lograr, con eficacia y eficiencia, un proceso continuo, progresivo e integrado de enseñanza-aprendizaje de elevado nivel de calidad.
- Cumplir con normas de calidad certificadas nacionales e internacionales.
- Formar educandos de óptimo nivel ético, moral y profesional.
- Desarrollar y mantener una organización armoniosa, honesta, dinámica, transparente, responsable y con personal proactivo, calificado, motivado y abierto al cambio.
- Ampliar y mantener una infraestructura adecuada a los propósitos de la Institución conservando y mejorando nuestro medio ambiente.

Misión

Formar, por medio de la Docencia, la Proyección Social y la Investigación, profesionales capaces de integrarse y desarrollarse en un entorno nacional e internacional, con alta competencia, espíritu de investigación e innovación, sólida moralidad, profunda sensibilidad humana y clara visión del futuro.

Visión

Tener consolidada y proyectada su excelencia académica, dentro de un proceso de acreditación permanente, nacional e internacional, manteniendo su liderazgo

institucional y asegurando que sus graduados compitan exitosamente en un Mundo Globalizado.

Valores

Honor Institucional

Es la base moral de la Universidad, plasmada en su lema: “OMNIA CUM HONORE”, TODO CON HONOR , por el Apice Estratégico Institucional. El honor es definido como “la cualidad moral que nos lleva al cumplimiento de nuestros deberes respecto del prójimo y de nosotros mismos”. Para la Universidad, el cumplimiento de su deber educativo integral es la piedra angular de todas sus acciones institucionales.

Lealtad

Este valor se refiere a la fidelidad a su Misión, e implica el esfuerzo consciente y comprometido con una causa, en este caso la formación educativa integral. La Universidad es un espacio abierto a la producción y difusión del saber, y no un mero centro de distribución de servicios educativos. La lealtad permanente a su Misión es esencial para el sano desarrollo de la Institución. Este valor también es elemento fundamental de la actitud y relaciones entre las personas que conforman el componente humano de la Institución.

Excelencia y Calidad

El compromiso con la Excelencia y la Calidad es el motor anímico de la Institución, en todos sus niveles y funciones, tanto académicas como administrativas, para que su energía evolutiva vaya articulándose en el tiempo conforme a un proyecto de trabajo de líneas coherentes con su Misión y su Visión. La Excelencia y la Calidad están en

el núcleo de todas las actuaciones institucionales, como potenciadoras de la dinámica del cambio. Este valor comprende elementos objetivos de organización y desarrollo, y componentes subjetivos; entre estos últimos, el buen clima laboral, el constante mejoramiento de las relaciones humanas intra-institucionales y la adecuada atención al estudiante son componentes vitales de la Excelencia.

Libertad

Este valor se destaca en el Ideario universitario, en los términos siguientes: “La Universidad, puesta su confianza en Dios y en la Patria, tendrá como Ideario o Filosofía la defensa del principio de la libertad, basado en la verdad, la moralidad y la justicia”. Y al definir el Régimen de Libertad, el Estatuto establece: “La Universidad gozará de libertad en el desempeño de su Misión y funciones conforme a la ley. Reconocerá el principio de libertad de cátedra, y no podrá participar en actividades de política militante y partidaria”. Su naturaleza de Corporación Permanente de Utilidad Pública no Lucrativa fortalece su independencia en ideas y acciones.

Responsabilidad

Tal valor determina la forma en que la Institución asume y ejerce todas sus funciones. La Universidad, en ese sentido, ofrece constantemente una respuesta seria y responsable a las necesidades de la población estudiantil y de la sociedad. Por medio de la función educativa que desempeña la Universidad se forman personas, y, por consiguiente, la responsabilidad institucional se orienta a que las personas formadas respondan a sus propios desafíos en el marco de los valores inculcados en el proceso formativo.

Solidaridad

La formación responde a un compromiso solidario. Tanto la Universidad como sus educandos tienen una clara responsabilidad con el ambiente y con el mundo que les rodea. La Universidad no es un espacio cerrado, en el que se imparte una educación restrictiva; por el contrario, es un espacio abierto y comunicado de múltiples maneras con la realidad. El espíritu solidario es expresión de la naturaleza institucional.

Legalidad

Este valor constituye el fundamento jurídico de la función institucional y del desempeño de todas sus dependencias y funcionarios. La Universidad se desempeña en todas sus actividades conforme a la Ley de Educación Superior, a su Estatuto y reglamentos, y, en general, a la legislación del país. La legalidad no es un simple apego a las normas establecidas, sino un criterio básico de funcionamiento, que se ha mantenido inalterado desde su fundación. Las autoridades y funcionarios de la Universidad desarrollan sus labores en cumplimiento de normas, quedando así eliminado el arbitrio.

Convenios

La Universidad Dr. José Matías Delgado ha realizado a la fecha más de 61 convenios entre entidades académicas, empresas privadas y públicas, convenios internacionales con universidades de renombre las cuales son:

1. Acuerdo de colaboración entre la Escuela de Arquitectura de la Universidad José Matías Delgado y la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, OPAMSS.

2. Agreement and Terms of Grant between the United States of America and Dr. José Matías Delgado.
3. Convenio de colaboración entre la Secretaría de Estado para la Cooperación Internacional y para Iberoamérica del Ministerio de Asuntos Exteriores de España, la Agencia Española de Cooperación Internacional Latinoamericana, países de habla hispana y portuguesa y las Universidades españolas para el desarrollo del programa de Cooperación Intercampus.
4. Convenio General de Colaboración Académica, Científica y Cultural que celebran entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y la Universidad de Baylor, Houston, Texas, Estados Unidos de América.
5. Convenio de cooperación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
6. Convenio de cooperación entre la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica, FEDECATUR y la Asociación de Universidades Privadas de Centroamérica y Panamá, .AUPRICA
7. Convenio marco de cooperación entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y la comisión integral para la modernización de la Aduana del Ministerio de Hacienda.
8. Convenio cátedra "Ciencia, tecnología, sociedad e innovación El Salvador".
9. Convenio sobre equivalencia celebrado entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y la Academia Británica Cuscatleca.

10. Convenio sobre equivalencias celebrado entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y otros centros de enseñanza de nivel medio.
11. Convenio de cooperación entre la Asociación Museo de los niños, la Universidad Dr. José Matías Delgado y otros centros de enseñanza de nivel medio.
12. Firma de convenio con Procter & Gamble.
13. Convenio marco de colaboración entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y la Universidad de Huelva, España.
14. Convenio marco de cooperación entre la Universidad Dr. José Matías Delgado, el Ministerio de Seguridad Pública y Justicia, la Academia Nacional de Seguridad Pública y la Policía Nacional Civil.
15. Convenio de colaboración para el proyecto para el fortalecimiento de la justicia y de la cultura constitucional en la República de El Salvador.
16. Convenio entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y la Federación de Cajas de Crédito, FEDECRÉDITO.
17. Convenio de cooperación y fortalecimiento institucional entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y la Fundación Promotora de la competitividad de la micro y pequeña empresa, CENTROMYPE.
18. Convenio de colaboración entre la Universidad de Córdoba, España y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
19. Convenio general múltiple de colaboración académica científica y cultural realizado entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y la Universidad del Valle de México.

20. Convenio de intenciones entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y la Salvadoran American Medical Medical Society (SAMS).
21. Memorándum de entendimiento entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y Milwaukee International Health Training Center (MIHTC) para el desarrollo de recursos humanos del personal universitario en el campo de la salud.
22. Convenio de mutua colaboración y asistencia en materias de interés común suscrito entre la Corte Centroamericana de Justicia y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
23. Convenio con el Hospital Nacional Psiquiátrico "Dr. José Molina Martínez".
24. Convenio entre la Universidad del Pacífico y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
25. Convenios suscritos por el país en materia de incorporación de títulos y diplomas.
26. Convenio de cooperación técnica entre el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
27. Convenio institucional para la docencia entre el Hospital Nacional San Rafael y la Facultad de Ciencias de la Salud "Doctor Luis Edmundo Vásquez" de la Universidad Dr. José Matías Delgado.
28. Memorándum de entendimiento para la ejecución del proyecto de promoción que prevé la incorporación, en el derecho interno, de las

medidas preventivas que señala la convención interamericana contra la corrupción.

29. Convenio sobre equivalencias celebrado entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y el Instituto Tecnológico de la Confección.
30. Convenio entre el Instituto Tecnológico Centroamericano y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
31. Carta de acuerdo entre Desarrollo, Investigación y Consultoría, S.A. de C.V. y la Facultad de Agricultura e Investigación Agrícola de la Universidad Dr. José Matías Delgado.
32. Convenio cultural educativo entre "Editora el Mundo, S.A." y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
33. Convenio de colaboración entre el Proyecto para el fortalecimiento de la Justicia y de la cultura constitucional en la República de El Salvador y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
34. Acuerdo entre la Organización Internacional del Trabajo, institución ejecutora del Programa Internacional para la erradicación del trabajo infantil, y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
35. Convenio de cooperación interinstitucional con la Corte Suprema de Justicia.
36. Convenio para un programa de intercambio académico entre la Escuela de Medicina de la Universidad de Tulane y la Escuela de Medicina de la Universidad Dr. José Matías Delgado.

37. Convenio marco de cooperación entre la Universidad de Santiago de Chile y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
38. Convenio de colaboración cultural y científica entre la Universidad Santiago de Chile y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
39. Convenio de cooperación entre el Ministerio de Trabajo y las Universidades para la reinserción laboral de las personas con discapacidades.
40. Convenio de cooperación entre la Universidad Dr. José Matías Delgado, el Hospital Nacional San Rafael y Hospital Militar Central.
41. Convenio de canje de material bibliográfico y de cooperación recíproca entre el Consejo Nacional de la Judicatura, la Escuela de Capacitación Judicial e Instituciones del sector justicia y afines.
42. Convenio centro de estudios diplomáticos y estratégicos de la Escuela de Altos Estudios Internacionales de París y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
43. Convenio de prácticas laborales con Laboratorios Suizos, S.A. de C.V.
44. Carta de compromisos con el Fondo Nacional de Vivienda Popular FONAVIPO y Universidades.
45. Convenio de ayuda entre 3M El Salvador y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
46. Carta de entendimiento entre el Banco Interamericano de Desarrollo y la Universidad Dr. José Matías Delgado para el programa de entrenamiento para los países de los grupos C y D.

47. Convenio de cooperación académica, científica, cultural y de todas las áreas relacionadas con Turismo con la Embajada de la República de Costa Rica en El Salvador y el Cluster de Turismo.
48. Convenio institucional para la docencia entre el Hospital Nacional Neumología y Medicina General y la Facultad de Ciencias de la Salud "Dr. Luis Edmundo Vásquez".
49. Convenio de servicios Médico-Hospitalario entre la Universidad Dr. José Matías Delgado y el Hospital de Maternidad la Divina Providencia, de la Congregación de las Hermanas de San Nicolás Agustín de Bélgica, radicadas en El Salvador.
50. Convenio Nación 21, realizado con el Ministerio de Relaciones Exteriores Red de Universidades de El Salvador para el desarrollo sostenible a nivel local.
51. Convenio con el Hospital Nacional San Rafael y el Hospital Militar Central para el desarrollo de Maestrías (residencias) en Cirugía, Medicina Interna, Obstetricia y Ginecología, y Pediatría,
52. Memorandum of Understanding between Universidad Dr. José Matías Delgado and Wasedo University.
53. Convenio de cooperación interinstitucional entre el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal ISDEM y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
54. Proyecto de la Universidad Dr. José Matías Delgado y la Fundación Teletón Pro-Rehabilitación.

55. Memorandum de entendimiento de Asistencia Técnica y Capacitación entre la empresa DPK Consulting y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
56. Acuerdo de Cooperación e intercambio entre el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas y la Universidad Dr. José Matías Delgado.
57. Convenio entre el Hospital Nacional de Zacamil y la Universidad Dr. José Matías Delgado para la realización de prácticas por parte de los estudiantes.
58. Convenio con el Banco Multisectorial de Inverviones, BMI para el desarrollo de la carrera de Banca y Finanzas y la Educación continua para el sector financiero.
59. Convenio de cooperación técnica entre la Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia y la Universidad Dr. José Matías Delgado
60. Carta de entendimiento entre universidades de El Salvador y la Embajada de España
61. Convenio de Cooperación en materia de Propiedad Intelectual entre el Centro Nacional de Registro y la Universidad Dr. José Matías Delgado

Proceso de elaboración del Plan de Desarrollo

Estratégico Objetivo

El propósito del Plan de Desarrollo Estratégico fue evaluar los diferentes escenarios y concertar los propósitos de la Misión y Visión de la Universidad y de las Altas

Autoridades, Vice Rectores, Decanos y Jefes de Unidades Académicas de la Institución para definir las posiciones estratégicas de cara al futuro de la misma.

La metodología de conducción del programa fue dinámica y totalmente participativa, buscando un consenso, un compromiso de trabajo y resultados basados en una visión común.

El Plan se desarrolló en cuatro fases a continuación descritas.

Primera Fase: Pre Diagnóstico

Esta fase comprendió una serie de reuniones de la empresa consultora externa con miembros de las Altas Autoridades de la Universidad; la cual tuvo como propósito conocer la visión de los entrevistados y recopilar información básica de cada una de las áreas.

Segunda Fase: Recopilación de la Información

Se recopiló información general sobre la Universidad Filosofía, Gobierno, estructura organizativa, carreras y planes de estudio, de estructura de alumnos y sobre el proceso de selección de estudiantes y actualización de los mismos, sobre profesores, capacidad investigativa, programas sociales, infraestructura (usos y requerimientos), sistemas de información, administración y finanzas y servicios a los alumnos, y demás recursos financieros y de apoyo, todo lo cual se entregó oportunamente para su respectivo análisis.

Tercera Fase: Sesión de Planeación Estratégica con los Directores de la Institución

Esta fase se realizó en varias sesiones en la que se analizaron los siguientes temas:

- **Análisis del Entorno:** Se consideró el entorno económico, social y político del país. Esta fase fue guiada por la Empresa Consultora, así mismo se realizó un análisis de la situación y perspectivas del sector que está relacionado con la Universidad.
- **Análisis del Sector:** En este apartado se hizo un diagnóstico de los siguientes factores:
 - **Insumos:** Se analizaron las características principales de los insumos o proveedores de la Institución, tales como la Planta Docente.
 - **Contexto para la estrategia y la rivalidad empresarial:** Se realizó el análisis del comportamiento de las otras instituciones y las diferentes estrategias que ellos están implementando, cómo son las inversiones que están realizando o la situación financiera y el posicionamiento que tienen y los posibles nuevos entrantes al mercado.
 - **Condiciones de la Demanda:** En esta sección se describió la estructura y la demanda de las futuras fuentes de empleo para los estudiantes.

- Industrias relacionadas y de apoyo: Enfoca las posibilidades de realizar Clusters con empresas y otros, para potenciar la efectividad del aprendizaje, lograr mayor optimización de los recursos y mejorar los niveles de confianza.
- Revisión de la Misión de la Universidad: Se revisó la filosofía de la Institución a través de la Misión y los valores y se actualizó.
- Revisión de la visión de la Universidad: Se detalló cómo se espera que la Institución sea en los próximos cinco años, tanto a nivel de mercado, alumnos, sistemas, tecnología y otros factores.
- **Análisis de Fortalezas y Debilidades, así como Oportunidades y Amenazas (F.O.D.A.):** Se hizo un análisis interno de las fortalezas y debilidades, en esta última se detallaron las debilidades de cada área de la Institución, tales como: Área Académica, Área Organización, Área Infraestructura. Con el análisis del sector se pudieron identificar los factores externos en los cuales se pueda aprovechar las oportunidades y las amenazas que habrá que ponderar y equilibrar con las oportunidades.
- **Factores Claves de Éxito:** En esta sección se definieron los factores de éxito ideales que las instituciones deben de tener para cumplir la Misión y Visión definida.
- **Factores Críticos:** Se identificaron los factores críticos que afectan a la Institución sobre la base de las debilidades.

- **Ventajas y Desventajas Competitivas:** Basados en el análisis FODA y del sector, se determinaron cuales eran las ventajas y desventajas competitivas que tiene la Universidad.
- **Opciones Estratégicas:** En esta fase se plantearon las diferentes opciones que tiene la Institución para poder definir una estrategia.
- **Selección de la Macro Estrategia:** Con las diferentes opciones que se analizaron se determinó la macro estrategia a seguir.
- **Definición de Posiciones Estratégicas Claves y Plan de Acción:** En esta parte se definieron cuáles eran las posiciones de los participantes en cuanto a carreras a ofrecer, acciones a ejecutar, indicadores de medición, responsables y fechas.

Cuarta Fase: Seguimiento

Se estableció que al cabo del primer año se realizará una sesión de seguimiento y evaluación al Plan Estratégico.

Macroestrategias del plan de desarrollo estratégico 2003-2007

Como resultado de las discusiones que se llevaron a cabo con la empresa consultora se establecieron, en consenso y con vista al cumplimiento de la Misión y Visión de la Universidad, las siguientes Macro estrategias orientadas al desarrollo institucional y a garantizar la calidad de la enseñanza:

- Diferenciarse por la excelencia académica.
- Fortalecer las Áreas Académicas que actualmente existen y desarrollar las especializaciones y los postgrados.

- Transformar constantemente el proceso de enseñanza aprendizaje por medio del uso de los recursos tecnológicos e informativos disponibles.
- Consolidar los valores institucionales, éticos, profesionales y académicos que han caracterizado a la Universidad en el tiempo, y proyectarlos ampliamente a la sociedad.
- Fortalecer y ampliar la Investigación en todas las Áreas Académicas.
- Desarrollar y potenciar alianzas estratégicas nacionales e internacionales.
- Fortalecer la organización, asegurando su constante modernización y eficacia.
- Consolidar su posicionamiento regional e internacional como una de las mejores universidades centroamericanas

El Plan consta de las siguientes Áreas y sub-áreas:

- Área Estructura Organizativa
- Área Tecnología e Informática
- Área Infraestructura
- Área Académica
 - Sub área Investigación
 - Sub área Proyección Social
 - Sub área Docencia
 - Sub área Carreras y otros Programas
 - Sub área Recursos Educativos

5.3.2 La UBP Universidad Blas Pascal

Nacida a comienzos de la década del '90, la UNIVERSIDAD BLAS PASCAL ya ha transitado diecinueve años en el ámbito de la educación superior. Durante esta primera etapa, el equipo de profesionales que lideró este proyecto se abocó a construir los cimientos de la institución para crecer y afianzarse en el mercado nacional e internacional con una propuesta educativa de calidad y excelencia.

Ofrece carreras presenciales y a distancia para estudiantes residentes dentro y fuera de Argentina. Desde sus inicios se ha caracterizado por participar en la vida intelectual de la comunidad universitaria de Córdoba, abriendo espacios para la formación integral de la persona humana, la promoción de la innovación, la creatividad y la búsqueda de la excelencia académica en la educación impartida.

Las carreras que conformaron la primera oferta educativa pertenecieron al área de Informática, Matemática y Administración. En ese momento carecía el medio de Instituciones de Nivel Superior que ofrecieran una formación en esas disciplinas, consideradas como imprescindibles para enfrentar las transformaciones tecnológicas y productivas que se gestaban rápidamente.

La Universidad Blas Pascal inició sus actividades en educación a distancia en el año 2000 con una serie de objetivos primordiales: permitir el acceso a la educación universitaria a personas que no pueden incorporarse al sistema por razones económicas, familiares, laborales o geográficas; democratizar el acceso a la educación superior universitaria y evitar el desarraigo en zonas del país que se están quedando sin jóvenes, ya que emigran a las grandes ciudades buscando acceder a

una educación universitaria y luego de obtener su título no retornan a su lugar de origen.

Al cabo de 9 años, la UBP se ha transformado en una de las más importantes universidades con carreras de grado a distancia. Para ello ha conformado una red de 80 Centros Facilitadores Tecnológicos (CFT) que se distribuyen por toda la República Argentina. Estos CFTs no tienen una función académica, sino que difunden la oferta educativa en cada región y realizan la prestación del soporte tecnológico a los alumnos a distancia (PC, chat, Internet, teleconferencias satelitales) para conectarse con sus tutores.

Desde el 2000 el Centro de Relaciones Internacionales viene ofreciendo a los alumnos de la UBP, la oportunidad de estudiar con becas en universidades prestigiosas del exterior. A su vez, esta área realizó convenios con catorce Universidades Internacionales para favorecer los intercambios estudiantiles en los siguientes países: Brasil, Colombia, México, Estados Unidos, Canadá, Francia, Alemania, Austria y Japón. Es así como, durante su tiempo de estadía, asisten a clases y realizan numerosas actividades recreativas con el fin de aportarles un conocimiento más profundo de nuestros paisajes y costumbres y favorecer su crecimiento académico.

En el 2007, el Poder Ejecutivo Nacional, mediante Decreto 130/07, ha autorizado en forma definitiva a la Universidad Blas Pascal, a funcionar como Institución Universitaria Privada, dentro del régimen de la Ley de Educación Superior vigente. En los considerandos del decreto se expresa que se han producido las evaluaciones correspondientes y que la Comisión Nacional de Evaluación y

Acreditación Universitaria (CONEAU) recomienda otorgar el reconocimiento definitivo, considerando que la Universidad ha llevado a cabo un desarrollo académico e institucional acorde con los principios comprometidos cuando fue creada, y que "está en condiciones de ejercer las atribuciones otorgadas por la Ley 24521 y su reglamentación a las instituciones universitarias privadas con reconocimiento definitivo, en los distintos aspectos de su gestión académica, administrativa y económico-financiera".

Así la UBP se enfrenta a las exigencias del mercado cambiante hasta llegar a la actualidad que cuenta con aproximadamente 7000 alumnos, en su modalidad presencial y distancia, distribuidos en sus dieciséis carreras de grado y en 5 tecnicaturas universitarias. Además posee una amplia oferta en educación continua (diplomaturas, pos títulos, programas universitarios, cursos, seminarios) Posgrados.

La Universidad Blas Pascal está ubicada en la ciudad de Córdoba en la República Argentina.

Calidad en la UBP

La UBP es una organización caracterizada por su preocupación sobre la CALIDAD siendo desde sus orígenes un tema central en la gestión académica y administrativa.

De manera regular se realiza un exhaustivo proceso de autoevaluación institucional, además de las rigurosas auditorías externas solicitadas a CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria) a nivel general y por carreras.

Sumando un desafío adicional, las áreas de Secretaría de Educación Continua y Biblioteca se propusieron formalizar el sistema de gestión de calidad, el que venían

desarrollando desde hace más de dos años. Luego de un proceso de varios meses, en el mes de diciembre del año 2008 dichas áreas recibieron la Auditoría externa Principal.

Superando esta instancia de manera positiva la UBP obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001-2008 emitida por uno de los entes certificadores de mayor envergadura y prestigio del mundo: Bureau Veritas Certification. El alcance de dicha certificación es: "Servicios de diseño, apoyo administrativo y logístico para el dictado de cursos, seminarios, talleres, diplomaturas, congresos y capacitación organizada por la Secretaría de Educación Continua y Servicio de Biblioteca".

Este es un hito importante ya que son muy pocos los casos de Universidades en América Latina que trabajan siguiendo estos estándares de calidad. El propósito final de este esfuerzo es afianzar la calidad de los procesos críticos que más repercuten en la satisfacción de los requerimientos de los estudiantes, docentes y otros interesados vinculados a la UBP.

5.3.3 Misión, Objetivo y Valores Institucionales

La Universidad Blas Pascal es una institución de educación superior dedicada a la formación de egresados con un alto nivel de competencia profesional, tanto en el campo del conocimiento como en el de su aplicación instrumental ("Saber y Saber Hacer")

Forma profesionales creativos, con capacidad para destacarse en un mercado crecientemente competitivo, respetando el valor de la solidaridad y éticamente comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo sostenible del país.

La UBP aspira a convertirse en agente de la innovación educativa y de cambio en los modelos de enseñanza y aprendizaje.

Con respecto a los objetivos trazados se tiene considerado como el mayor objetivo:

- Ofrecer una formación de calidad, que se logra al trabajar diariamente con ese propósito en un marco de condiciones académicas y recursos tecnológicos que lo posibilitan.
- Mantener una moderna propuesta educativa tendiente a lograr una educación digital, donde el proceso de aprendizaje no está concentrado solo en el aula, sino que se basa en el concepto de "Conocimiento Distribuido".
- Formar egresados con competencia para poder insertarse en el mercado laboral.
- Incorporar constantemente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación al curriculum de las distintas carreras.
- Poseer una infraestructura tecnológica acorde a las necesidades de los alumnos, con modernas herramientas de informática y telecomunicaciones.

1. La Universidad Blas Pascal promueve los siguientes valores:

a) Respeto a la individualidad de las personas, a su singularidad y a su condición de sujetos generadores de conocimiento. Valor que se promueve mediante:

- Estableciendo reglas claras.

- Manteniendo los compromisos asumidos
- Reconociendo los errores cometidos
- Estableciendo una comunicación fluida
- Generando actitudes de confianza

b) Respeto a la producción colectiva de conocimiento. Valor que se promueve mediante:

- -La creación de relaciones de confianza recíproca y de compromiso mutuo con las tareas asumidas.
- Generando redes fluidas de comunicación.
- Procurando el éxito de la tarea en equipo.
- Estimulando formas y mecanismos de cooperación permanente.
- Apoyando las iniciativas innovadoras e impulsando su desarrollo.
- Promoviendo la reflexión crítica

c) Compromiso con la excelencia y la calidad.

Este valor se promueve:

- Proponiendo objetivos ambiciosos y apoyando su logro.
- Procurando la capacitación permanente de docentes y alumnos.
- Intentando satisfacer las expectativas creadas.
- Desarrollando procesos de autoevaluación continua.

- Generando en los actores institucionales disposiciones favorables a la producción de cambios.
- Procurando la eficacia y la eficiencia en el desempeño del trabajo universitario.
- Favoreciendo encuentros para intercambiar ideas y encontrar soluciones cooperativas para los diversos problemas que se enfrenten cotidianamente en la institución.

5.3.4 Investigación y Posgrado

Se basa en la incorporación del estudio y la aplicación de las modernas tecnologías de la información y la comunicación en los proyectos de investigación que desarrolla la Universidad, tanto a nivel de grado como de posgrado. Concibiendo a la investigación como el pilar de la producción de nuevos conocimientos que constituyen la base de los estudios de Grado y fundamentalmente de Posgrado, y tendiendo a un proceso paulatino que permita la confluencia e integración de docencia e investigación.

En cuanto a la estructura, el Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo está integrado por tres departamentos interrelacionados: el de Investigación y Desarrollo, el de Tecnologías y el de Posgrado que permiten incorporar el estudio y la aplicación de las modernas tecnologías de la información y la comunicación en los proyectos de investigación que desarrolle la Universidad, tanto a nivel de grado como de posgrado.

Desde el año 2000 como resultado del proceso de Autoevaluación, la Universidad comenzó a instrumentar una política de investigación tal como lo reglamenta la Resol. HCS N° 06/00, que legisla sobre las actividades de investigación y desarrollo, como así también fija algunos elementos básicos con el fin de orientar las líneas investigativas. En ese marco, desde el ciclo lectivo 2000 mencionado se ha destinado un importante presupuesto que ha consistido en el otorgamiento de becas y pasantías de investigación.

Una de las primeras acciones destacadas fue la constitución de una Comisión Asesora de Investigación según Res. HCS N° 469/00. Esa Comisión, conformada ad-hoc por miembros pertenecientes a las diversas carreras y unidades de la UBP, tiene a su cargo, entre las funciones más importantes, recomendar al HCD las prioridades temáticas en función de los fines que ha establecido la Universidad; participar en la selección de proyectos de investigación; integrar tribunales de selección para el otorgamiento de subsidios y/o becas y comisiones de seguimiento de los proyectos; recomendar la publicación de artículos, tesis de maestría y/o doctorado; y tender paulatinamente a la internalización de proyectos a realizar conjuntamente con otros centros o instituciones del exterior.

5.3.5 Carreras de grado a distancia

Para esta universidad la UBP se considera que:

DISTANCIA = EDUCACIÓN DE EXCELENCIA

La UBP muestra carreras que presentan actividades y situaciones problemáticas para lograr la posibilidad de practicar, observar y reflexionar sobre

casos que se deberán resolver en el futuro desempeño profesional de cada estudiante dando referencia de docentes de reconocida trayectoria que guiarán el aprendizaje y fomentaran la consulta tantas veces como sea necesario.

La comunicación que fomentan se mantiene por teléfono, fax, correo postal y electrónico, chat, teleconferencia satelital, presencialmente.

Su oferta académica comprende las siguientes opciones:

- Abogacía
- Administración
- Comunicación Institucional
- Contador Público
- Educación Física (Ciclo de Licenciatura)
- Gestión Ambiental
- Gestión de empresas Agropecuarias
- Gestión de la Seguridad (Ciclo de Licenciatura)
- Informática (Ciclo de Lic)
- Martillero y Corredor Público
- Tecnicatura Universitaria en Administración de Empresas de Turismo
- Tecnicatura Universitaria en Gestión de Pequeñas y Medianas Empresas.
- Tecnicatura Universitaria en Gestión de Sociedades Cooperativas
- Turismo

Fomentando en la empresa e instituciones el concepto de una Universidad que brinda soluciones de capacitación y comunicación a distancia a *Establecimientos educativos de todos los niveles: inicial, medio, superior y universitario, Empresas Privadas y Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales.*

Para ello cuenta con una Estación Terrena desde la que se elaboran y emiten productos específicos que responden a las propias necesidades de cada empresa o institución. Asimismo, puede transmitir todo tipo de eventos, congresos, seminarios, conferencias, etc., desde su lugar de origen a las aulas virtuales. En cumplimiento de sus finalidades fundacionales, la UBP ha implementado un Sistema de Pasantías, mediante el cual las Empresas o Instituciones, están en condiciones de incorporar en un régimen laboral transitorio, a jóvenes con un alto nivel de capacitación y actualización en sus conocimientos mediante la promoción de sus secciones:

- Formación y Capacitación in Company
- Soluciones de capacitación y comunicación a distancia
- Estación Terrena
- Pasantías
- Asesoramiento sobre programas de financiamiento para empresas

6 ANÁLISIS DE CAMPO

6.1 Introducción

Es un hecho que en la actualidad no solamente los jóvenes mexicanos sufren la desesperanza laboral al terminar sus estudios, este hecho se promueve a todo tipo de edades y clases sociales que deseen laborar en el ámbito productivo, social, gubernamental o inclusive educativo, por otro lado cabe mencionar que la incertidumbre económica como el dinamismo progresivo de la tecnología, promueven la existencia de una comunidad globalizante que abarca competencias exhaustivas y una mercadotecnia subliminal ya exasperante, características mundiales que promueven aun mas el índice de desocupación laboral, dada las necesidades de competitividad a nivel mundial. Se concibe entonces el ideal de una Universidad transformadora que logre que el alumno y egresado se adapte de manera natural a los cambios continuos del conocimiento mediante la concientización de una educación Poietica que genere el interés y gusto a la labor profesional como a los resultados laborales profesionalizantes que generen una mejora de utilidades en la empresa que se trabaje, mediante la formación de habilidades y capacidades del estudiante en la innovación técnica, uso de tecnología de punta, científica y la transformación creativa de sistemas a favor de cada uno de los sectores empresarial, gubernamental, social y económicos del estado .

Es por ello que la competitividad de cada uno de nuestros egresados, debe ser tal, que logre ser la mayor fortaleza competitiva de la Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Autónoma de Querétaro, mejorando, por al menos, un 10% las expectativas decretadas Institucionales hasta hoy establecidas, de

manera que se genere un ciclo de mejora continua que promueva las certificaciones necesarias para el logro de consistencia y la competencia institucional.

Es así como el objetivo estratégico institucional debe ser dirigido hacia la consideración del conocimiento poietico, como un recurso de competitividad y fortaleza que promueva nuevas expectativas de acción a favor de la institución, lo que sin duda garantizara la inclusión laboral de sus egresados en instituciones de carácter mundial.

Por ello, la necesidad de certificaciones que fomenten la mejora continua de los procesos fundamentales de acción, aumenten el índice de egresados y generen utilidades y posicionamiento Universitario a niveles Internacionales.

Bajo el esquema de la ISO 9001 / de la Serie ISO 9000 se requiere de los organismos de certificación (como de sucursales, certificadoras) para tomar atención especial, al definir el alcance de una certificación. Aunque es responsabilidad de la organización demostrar conformidad con la normativa (que, cual, donde), los auditores (de tercera parte) necesitarán buena justificación en la eventualidad que la organización cumpla.

El enfoque de la Norma ISO 2008 continúa hacia el cliente y el esquema ISO 9001:2008 no es del todo incompatible con los objetivos Universitarios, sin embargo, cabe mencionar que con respecto al hecho de la certificación y el posicionamiento institucional, existe la teoría de que es mejor presentar un producto muy similar al producto exitoso en el mercado solo que mejorado dado que así se nos permite incluir en el mercado competitivo y jugar un tanto con el *expertise* del otro que se vuelve propio con un futuro crecimiento.

6.2 Realidades

Existen muy pocos estudios que revelen que las Universidades certificadas con la Norma ISO 9000, tanto en la versión de 1994, como en la versión de 2000 y ahora la 2008, no obtienen resultados sensiblemente mejores que aquellas compañías que no están certificadas.

Una de estas investigaciones ha sido realizada por Micaela Martínez, de la Universidad de Murcia, junto con Angel R. Martínez y Jose A. Martínez, de la Universidad Politécnica de Cartagena, y Thomas Choi, de la Arizona State University, en Estados Unidos.

A través del análisis de 713 empresas industriales españolas, los autores concluyen que la certificación ISO 9000 no produce mejoras relevantes en los nueve factores considerados para medir el desempeño de las empresas, siendo estos factores los a continuación enumerados:

1. costes de producción
2. rapidez de entrega
3. flexibilidad para cambiar el volumen de producción y adaptación de stocks
4. tiempo de ciclo
5. calidad interna
6. calidad externa
7. satisfacción del consumidor
8. cuota de mercado

9. Satisfacción de los empleados.

Como los autores señalan: “Aunque la nueva versión de la norma ISO 9000/2008 se acerca más a las prácticas de Gestión de la Calidad Total que la versión anterior de 1994, las empresas certificadas no consiguen obtener resultados claramente mejores que aquellas empresas que no se certifican. Estas conclusiones podrían cuestionar los beneficios de la Norma ISO 9000, y prevenir a los directivos de que la importante inversión económica necesaria para conseguir la certificación, no es necesariamente sinónimo de mejora de resultados”.

6.2.1 Hechos Institucionales

Es un hecho que se debe recapitular las necesidades y objetivos reales de una institución antes de pagar los servicios de una Certificación, sobre todo al reconocer que el costo y las horas laborales invertidas en cualquier organización para una certificación previa, son altos, y que en la actual sociedad avanzada, es posible encontrar un plano comun relacionado con una sociedad que convierte el progreso científico y tecnico en un instrumento de dominacion, de carácter unidimensional y con fines especificos, que si bien tiene como estandarte la posibilidad de mejorar la condicion humana, no garantiza que ese sea el mejor de los caminos de mejora de la misma.

Por otro lado, la tecnologia como producto del quehacer intelectual humano debe poseer bases sociales en donde el bienestar de los “muchos” sean de mayor peso que el bienestar de los “pocos” y en donde la educacion no sea manipulada y marginada por ese interes productivo que sin duda mantiene a la sociedad enajenada

en espera de un supuesto satisfactor futuro que colmara económicamente de bendiciones a todos los que sigan su camino.

Cabe mencionar que también la homologación de cualquier proceso puede generar un pensar institucional que considere al estudiante como un sujeto integrado bajo momentos de acción pedagógica en un proceso metodológico, lo que sin duda deshumaniza al *ser* y fomenta la objetivización y homogenización de aquel no *objeto*, ante la concepción de un ente que lejos de estar vivo y de tener derecho a pensar, crear o vivir en libertad de conciencia, es simplemente integrado, dirigido y limitado, concebido como un *ser humano con capacidad suficiente para afrontar con inteligencia y eficacia el desarrollo de sus potencialidades y la perfección del conocimiento del mundo presentado por las diversas asignaturas* (Solano, 2000).

Es de utilidad tener en mente que el verdadero éxito de una Institución educativa debe ser proporcional a la calidad de conocimiento generado en cada uno de sus egresados como a la misión de esta Institución en la Sociedad en la que se desarrolla, sin que ello implique el no conocimiento de las necesidades económicas, sociales, políticas o de índole técnico, pero que garanticen el crecimiento y el amor a la sabiduría, que garanticen la veracidad del porque existe la educación.

Por otro lado la calidad propia de una certificación real depende de la veracidad de un buen procedimiento y no de un simple papeleo a seguir para el cumplimiento y logro de una certificación, que solo afirma el cumplimiento evidente de existencia de un proceso o procedimientos escritos sin garantizar el ser el adecuado.

No debemos como Instituciones educativas olvidar la Frase que sin duda, subraya y evidencia el ímpetu unidimensional del que se trata la presente acción, que fomenta el trato *Masivo* de aquello que no lo es, aquello que tiene una individualidad propia y que es esa individualidad, la que inspira el conocimiento, la acción social, la poiesis educativa, fuente del conocimiento y felicidad del ser humano.

6.2.2 *Hechos sobre el Profesor o Maestro*

Es fundamental que el actuar, desarrollo y mejora continua de la base de la educación, “el Maestro”, sea de interés para el posicionamiento institucional a posteriori a una certificación, pues sin duda, el quehacer docente dentro de aula promoverá resultados de eficiencia terminal como posicionamiento del producto educativo, el egresado, el nuevo profesionista.

Mucho se ha escrito sobre las facultades que propiamente deberá tener el profesorado para considerarse un “Buen Profesor” o un “Buen Maestro”, la veracidad de cada una de estas realidades escritas es relativa, pues cada situación que enfrenta un maestro es distinta a todas las demás dentro y fuera del aula. Lo que sin duda promueve una falta de necesidad de homogenizar aquello que es imposible generalizar como son todos los procesos meramente incluidos en las relaciones humanas.

Es así como los nuevos ambientes de aprendizaje implican la construcción del conocimiento a manos del Educador. En esta aseveración reside la promoción en el educando de este proceso necesario de interiorización, gracias al cual, se llega a sentir la presencia de las ideas y por ende, será de importancia el tener en cuenta

tanto el desarrollo del cuerpo como del espíritu de cada uno de nuestros educandos con la finalidad de garantizar y evocar este autoconocimiento y descubrimiento de conceptos que propiamente para ser beneficiosos hacia los otros o la sociedad misma, deben tener una vinculación con el amor profesado, un amor hacia la realización e ideales de la vida.

Cabe mencionar aquí como el amor platónico, busca la perfección en el ser amado y aspira a la manera activa y constante de realización e incremento de los ideales. Es por ello, que como las personas, las obras y las cosas, reciben su dignidad y hermosura de las Ideas *“El amor así, se convierte en un estímulo y fundamento creador de la vida ascendente” (Robin, 1910, p 28).*

Asevera la Doctora Jaqueline Zapata Martínez en su obra Poiesis Educativa, que la educación es una praxis vital, un permanente aprender a vivir, un arte, en donde Educar es tarea de poietes, que propician el pensar, crear, aprender, ser y vivir. Zapata, J. (2003). Poiesis Educativa, México: FUNDAP.

Los hechos empíricamente observados a través de más de 14 años de enseñanza nos someten a minimizar esta aseveración o ilusión subjetiva, a un simple “Educar por Educar, bajo una expectativa económica meramente utilitaria, que lejos de maximizar la potencialidad intelectual del maestro y el propio alumno, someta esta interrelación a la minimización del término, con la finalidad de seguir procedimientos burocráticos, que fomente la puntuación solicitada, promuevan un alto índice de eficiencia terminal y generen una mayor entrada económica en la Institución”.

Debe ser propio del educador el deseo por mantener ese amor Platónico que tanto se deseaba alcanzar por grandes filósofos de la historia, que sin duda se ve minimizado en capacidad, al tener que dar cumplimiento a una serie de *burocratizaciones papelistas* que NO garantizan el éxito de su objetivo social, sino que lo limita con el tiempo al mantenerse un esquema valorativo desequilibrado entre las certificaciones y el camino hacia donde se desea llegar.

La tarea educativa entonces debe fomentar el espacio de comunicación humana entre seres completos, que se re-inventan día a día conforme se adquiere nueva información, nuevas vivencias, lo que sin duda reclama el deber de un educador en reconocer este factor de importancia y el promover el crecimiento del “ser” en el aula mediante la creación de nuevos discursos, de nuevos métodos, herramientas o formas.

6.2.3 *La Dominación Cultural*

La tarea Educativa ha sido sin duda alterada gravemente por situaciones de índoles varias, dentro de las cuales se encuentran tanto la dominación social como la productividad, una garantía de esta aseveración, es la cantidad de Escuelas que en la actualidad se han certificado bajo normas como la ISO 9001:2000 cuya finalidad surge de la comercialización de bienes productivos a nivel internacional bajo un esquema de mercado sumamente competitivo y devastador , que lejos de fomentar una creatividad propia en el desarrollo intelectual, emana el deseo de minimizar esta capacidad a cambio del aumento de productividad e índices de eficiencia productiva a nivel masivo y con un único objetivo que se relaciona con la cantidad de utilidad deseada bajo un esquema de producción programado. Es un hecho que existe una

comercialización de la certificación que llega a ser, no profesional, al fomentar el trabajo dentro de la instancia por certificarse, sobre una versión que inclusive ya esta obsoleta.

Por otro lado, es un hecho que el gobierno de las sociedades industrializadas avanzadas y en continuo crecimiento, pueden mantenerse y asegurarse el logro de la movilización, organización y explotación y productividad técnica, científica y mecánica de que dispone la civilización industrial, bajo la conceptualización de que el poder físico de la máquina sobrepasa al del individuo. Aseveración que sin duda es impuesta por una imponente e infranqueable cerrazón de índole científico que no comprende que el poder de la máquina es el poder del hombre almacenado y proyectado, producto de una libertad intelectual y pensamiento individual, propio del quehacer cotidiano, del análisis y creatividad del individuo en libertad de hacerlo. No habría que olvidar, la posibilidad de reconocer que la máquina podrá ser estandarizada y en ocasiones deberá serlo para su buen funcionamiento productivo y económico, pero el hombre, no deberá nunca caer en este caso, pues es este, el que en base a la no estandarización, construye, reinventa y crea nuevas formas de concepción de la vida y nuevos saberes que deseosamente prometen felicidad personal para aquel que las inventa o descubre y para la sociedad que puede hacer uso de ellas, hecho que implique el no seguimiento de una libertad cuartada, que simplemente obstaculiza a la ciencia y al conocimiento mismo del educando y del propio educador, so pena de la llamarada de triunfos políticos o económicos de un partido, grupo o inclusive una nación materializada y neoliberalista.

Cabe mencionar que existen individuos estrategas, todos ellos, que confirman el que sea un hecho, que la manera mas efectiva de hacer guerra contra la liberacion es la implantacion de necesidades intelectuales que perpetuen formas improcedentes de supevivencia (porpias de un deseo de minimizar la libertad y el crecimiento intelectual de las masas). Siendo posible el distinguir dos tipos de necesidades, las verdaderas y aquellas falsas o creadas. Son las necesidades creadas, las impuestas por un *crepúsculo político* que manipula las situaciones sociales y económicas y que promueve una euforia inmersa en la infelicidad del ser generalmente a mediano o largo plazo. Bien dicho es *“La existencia de un gobierno con totalidad represiva que promueva la libertad como instrumento de dominación es factible dado que, la amplitud de la selección abierta a un individuo no es factor decisivo para determinar el grado de libertad humana, pero si lo es lo que se puede escoger y lo que es escogido por el individuo.”* (Marcuse, 2001), es asi como es posible considerar ante un mundo globalizante como el actual, a la tecnologia, como medio predominante de control social, tal es un ejemplo el relacionado con la cantidad de infomacion que es generada y manipulada via internet y de caracter publicitario en television, sin que exista un freno estructurado que reoriente esta ola de informacion incompleta y masiva en ocasiones degenerativa, que si bien no tiene un tinte generalizado, si manifiesta un buen porcentaje del existente en esta via tecnologica incluyente , que tienede en su afan continuo el minimizar la libertad de la creatividad y conciencia intelectual, a homogeneizar las acciones y procesos hacia un fin productivo de utilidad dirigida por la elite procedente.

6.3 Estudio de Campo

El presente trabajo tiene como problemática principal por investigar, la relación y el papel que juega en la Institución Universitaria la Certificación en ISO 9000 como medio de posicionamiento social como en el fortalecimiento de la dominación y la sistematización productiva. Es el propósito general del trabajo analizar la viabilidad funcional de la adquisición de la Certificación en ISO 9000 al fungir como herramienta limitante y de dominación social ante expectativas de sistematización productiva bajo una visión poiética. Es así como se inicia un argumento del porque la adquisición de una Certificación en ISO 9000 es participe de una valoración limitativa socialmente enjuiciante, castrante en cuanto a "dejar aprender", "Aprender", "Dar cumplimiento a parámetros esperados" y que fomenta el encarcelamiento intelectual dominante y dirigido a nivel productivo. Esto con la finalidad de :

- Reconocer el papel de la Certificación Institucional en ISO 9000.
- Reconocer si la Certificación en ISO 9000 limita la tarea educativa y fomenta la dominación social
- Reconocer si la verdadera praxis educativa se fundamenta en el amor a la interiorización y al autoaprendizaje
- Reconocer la importancia de una Educación Poiética previa Certificación en la Praxis Educativa
- Analizar el nivel de veracidad reflejado en la Institución Educativa al dar cumplimiento a la exigencia de egresados productivos e índices de eficiencia terminal propios de la sistematización y de una racionalidad moral.

- Identificar y proponer posibilidades de acción en el área de vinculación de la FCA, que promuevan el desarrollo profesional del estudiante y la actualización de los programas actuales bajo un pensar poietico.

Se hará uso de un método de investigación no experimental de índole descriptivo con la finalidad de describir la situación prevaleciente del periodo involucrado. Se lleva a cabo el estudio con ayuda del sistema SPSS versión 16 bajo aspectos de índole correlacional según descripción y tipo de relación de las variables determinadas previamente por la investigadora. Para ello, se procede a la aplicación de una encuesta de muestreo con la finalidad de examinar la frecuencia las relaciones entre variables e indagando sobre constructos de actitud, creencia, preferencias y opiniones.

Cabe mencionar que se considera eficiente el método de encuesta en sección transversal para este estudio, dado que la recopilación de datos del estudio termina de manera inmediata a la aplicación, siendo económico en su aplicación y manteniéndose el contacto directo con cada encuestado.

Con respecto a el estudio de campo se parte del hecho de pensar que al incrementar el número de observaciones evaluativas sería la solución a la fidelidad de los resultados, no es del todo gratificante, Rowley demuestra en 1978 que la fidelidad de los resultados tienen relación con las circunstancias bajo las que se realizan las observaciones de índole similar, aseverando que entre mayor numero exista de observaciones de menor tiempo de aplicación, mayor será la confiabilidad de los resultados expuestos, lo que sin duda, deja entre ver que tan homogéneo se desea calificar al docente, pues al incrementar los tiempos de observación, se

incrementa la factibilidad de variación de acción en el docente y por lo tanto la inconsistencia hacia la homogeneidad que se desea tener como parámetro estándar de aceptación evaluativa.

Con la finalidad de verificar las hipótesis de esta tesis y considerando la exposición anterior, es que surge la aplicación de una encuesta en dos periodos diferidos por tres meses en las mismas instancias, lo que proporcionaría la oportunidad de verificar mayor veracidad en cada respuesta.

Por otro lado, considerando lo anterior la aplicación se decide entre dos Instituciones Certificadas en Querétaro, cuya ubicación geográfica como características demográficas son similares, puesto que se encuentran a menos de 1 km. aproximadamente una de otra y cuya población tiende a tener las mismas inquietudes profesionales al ser ofertadas en ambas instancias las mismas carreras a pesar de haber algunas variaciones en sus programas académicos y procedimientos de servicio social o prácticas profesionales como el procedimiento de titulación. Se hace mención del interés de evaluar respuestas en la Facultad de Ingeniería y Contaduría y Administración en ambas Instituciones por ser estas Facultades las de mayor posicionamiento en Querétaro a nivel productivo y constar de avances en el área de procedimientos de certificación.

Las Instituciones designadas son: el Instituto Tecnológico de Querétaro y la Universidad Autónoma de Querétaro, ambas bajo concepciones de certificación similares en su generalidad.

El análisis de campo se llevo a cabo a través de 7 meses.

Dado el interés por reconocer la importancia social de la Institución y el logro de posicionamiento por esta misma ante la sociedad y la empresa debido a una certificación en ISO, es que se decide aplicar para el Instituto Tecnológico de Querétaro dichas encuestas en número y carreras definidas de manera aleatoria a alumnos de: Ingeniería Mecánica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería de materiales, Ingeniería en Sistemas y Mecatrónica así como a alumnos de la carrera de Administración.

En la Universidad Autónoma de Querétaro fueron aplicadas dichas encuestas de la misma manera y forma a alumnos de: Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería en Automatización, Ingeniería Civil, Ingeniería Química, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Materiales, Ingeniería Sistemas, Licenciatura en Comercio Internacional, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Contaduría Pública, y Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Cooperativas, haciendo alusión a que se cargo la muestra de la población en la Facultad de Contaduría y Administración dado el interés de aplicación del análisis de certificación que se tiene sobre esta facultad en específico.

Fueron aplicadas 318 encuestas habiendo un 50% de encuestas aplicadas a mujeres entre los 18 y 46 años como un 50% a hombres entre los 17 a 39 años de manera aleatoria bajo el siguiente esquema resultante:

Hombres			Mujeres			Totales	Totales
Semestre	No.	%	Semestre	No.	%	No	%
1-3	44	27.7	1-3	28	17.6	72	22.64

4-6	70	44		4-6	80	50.3		150	47.16
7-9	40	25.2		7-9	51	32.1		91	28.61
Egresado	3	1.9		Egresado	0	0		3	.94
Maestría	2	1.2		Maestría	0	0		2	.62

Tabla 6.1 . Porcentaje de hombre y mujeres encuestados en el ITQ y UAQ.

La encuesta consto de un total de 4 preguntas genéricas y 31 preguntas específicas o sustanciales y temáticas repartidas de la manera siguiente:

Tipo de Pregunta	Palabra clave	Concepto a medir	Objetivo
Genérica	Sexo	Femenino Masculino	Análisis demográfico
Genérica	Edad	Años	Índice de edades
Genérica	Escolaridad	Nivel de estudios	Semestre cursando o estado actual de profesionalización
Genérica	Carrera	Especialidad	Giro de su profesión según sea el caso
Específica	<u>PALABRA</u>	Conocimiento del termino	Identifica con una <u>PALABRA</u> clave el objetivo de ser alumno de una escuela Certificada en Calidad
Específica	<u>CONOCES</u>	Información sobre la certificación	En que momento <u>CONOCES</u> que estudias en una institución certificada
Específica	<u>CUMPLE</u>	Competitividad Institucional	¿La curricula global de tu carrera <u>CUMPLE</u> con los objetivos de un programa competitivo?
Específica	<u>ESTRUCTURADO</u>	Programas estructurados y coherencia	Se refleja en tus estudios una

			programación de tu carrera <u>ESTRUCTURADO</u> sobre el contenido?
Especifica	<u>PUNTUAL</u>	Puntualidad del profesorado y calidad en el servicio	¿Que tan <u>PUNTUAL</u> son los profesores al llegar a clase?
Especifica	<u>TERMINA</u>	Terminación de programas, eficiencia del profesorado	¿Que tanto el profesor <u>TERMINA</u> los programas?
Especifica	<u>ASISTE</u>	Cumplimiento de servicio, evaluación docente	¿Que tan frecuente el profesor <u>ASISTE</u> a clase?
Especifica	<u>DUDAS</u>	Interacción con el cliente, actualización y adecuación de información	¿El profesor resuelve <u>DUDAS</u> mediante experiencias?
Especifica	<u>RELACIONAN</u>	Adecuación y mejora continua	¿Que tanto los profesores <u>RELACIONAN</u> la materia con aplicaciones profesionales?
Especifica	<u>PREPARA</u>	Cumplimiento de procedimientos, profesionalización del maestro y preparación de clase	¿En términos generales el profesor <u>PREPARA</u> su clase?
Especifica	<u>APLICAR</u>	Generación de Habilidades técnicas y/o profesionales	¿Que tanto el profesor <u>enseña</u> al alumno a <u>APLICAR</u> los conceptos vistos en el aula mediante casos prácticos?
Especifica	<u>PARTICIPAS</u>	Involucramiento del alumno y aprendizaje colaborativo	¿Que tanto <u>PARTICIPAS</u> dinámicamente en clase?
Especifica	<u>EXÁMENES</u>	Desarrollo de Competencias, detección de habilidades didácticas del profesorado.	¿Que tipo de <u>EXÁMENES</u> te han aplicado en clase?

Especifica	<u>REVISAN</u>	Medición de Servicio al cliente, comunicación biunívoca, cumplimiento de tarea docente.	¿Que tan frecuentemente se <u>REVISAN</u> exámenes?
Especifica	<u>RETROALIMENTA</u>	Medición de Servicio al cliente, comunicación biunívoca, cumplimiento de tarea docente, seguimiento de eventos.	¿En el caso de la revisión de exámenes se <u>RETROALIMENTA</u> el aprendizaje?
Especifica	<u>TAREAS</u>	Cumplimiento de procedimiento formativo y revisión de aprendizaje y aplicación conceptual.	¿Con que frecuencia el profesor revisa <u>TAREAS</u> ?
Especifica	<u>RESPETUOSO</u>	Medición de cumplimiento de valores Universitarios, detección de violencia intra-aula, medición de efectividad de reclutamiento y selección.	¿El profesor se muestra <u>RESPETUOSO</u> con los estudiantes?
Especifica	<u>ENTUSIASMO</u>	Habilidades docentes, profesionalización	¿El profesor muestra <u>ENTUSIASMO</u> al impartir clase?
Especifica	<u>ESCUCHA</u>	Habilidades docentes, retroalimentación y mejora continua	¿El profesor <u>ESCUCHA</u> con atención al estudiante?
Especifica	<u>INTERÉS</u>	Habilidades docentes, Retroalimentación, mejora continua	¿El profesor muestra <u>INTERÉS</u> en que aprendas?
Especifica	<u>NORMAS</u>	Cumplimiento de objetivos procedimentales	¿El profesor aplica las <u>NORMAS</u> institucionales dentro de clase?
Especifica	<u>AMABILIDAD</u>	Habilidades docentes, cumplimiento de objetivos procedimentales	¿Muestra <u>AMABILIDAD</u> fuera y dentro de clase?
Especifica	<u>APERTURA</u>	Adecuación , mejora continua	¿El profesor imparte su materia en un ambiente de <u>APERTURA</u> ?
Especifica	<u>REALIDAD</u>	Actualización docente y de programas, mejora continua, desarrollo de habilidades y competencias	El profesor explica y relaciona su materia con la <u>REALIDAD</u> del país en mas del 10% de las ocasiones?
Especifica	<u>APRENDIZAJE</u>	Competitividad y posicionamiento Institucional, cumplimiento de objetivos y	Señale las tres principales características que tiene la

		expectativas educativas	institución y que ayudaron a tu <u>APRENDIZAJE</u>
Especifica	<u>MEJORADAS</u>	Competitividad y posicionamiento Institucional, detección de mejoras	De manera genérica señale tres características de la Institución que puedan ser <u>MEJORADAS</u> .
Especifica	<u>MEJOR TRABAJO</u>	Competitividad en el ambiente empresarial social y gubernamental como nivel de posicionamiento Institucional	¿Es importante salir de una institución certificada en calidad para lograr <u>MEJOR TRABAJO?</u>
Especifica	<u>ELECCIÓN</u>	Competitividad y posicionamiento Institucional	¿Un factor importante de <u>ELECCIÓN</u> hacia la institución a la que perteneces fue?
Especifica	<u>LABORAN</u>	Competitividad, calidad en la eficiencia terminal y posicionamiento Institucional	Que porcentaje de compañeros que han buscado trabajo <u>LABORAN</u> actualmente
Especifica	<u>CERTIFICADA</u>	Posicionamiento Institucional y medición de importancia de certificación	¿Estarías estudiando en esta institución si no estuviere <u>CERTIFICADA?</u>
Especifica	<u>VENTAJAS</u>	Competitividad y posicionamiento Institucional en base a la certificación	Las <u>VENTAJAS</u> que te ofrece el estudiar en una institución certificada

Tabla 6.2 .Preguntas genéricas y específicas aplicados en encuesta del estudio de campo

Se aplicó el Software comercial conocido como SPSS haciéndose uso de método de cruce de parámetros o CROSSTABS con la finalidad de verificar conceptos relacionados con el interés propio del estudio.

6.4 Resultados

Se procedió a interrelacionar parámetros que pudieran fomentar resultados relacionados con el caso de estudio obteniéndose los siguientes:

Parámetros:

Escuela - Conocer la oferta educativa de la Escuela Certificada

Resultados:

	<i>ITQ</i>		<i>UAQ</i>		<i>Totales</i>	<i>%</i>
Al inicio del curso	43	3.08%	92	8.81%	135	42.45%
A la mitad del curso	8	9.87%	42	7.72%	50	15.72%
Nunca	3	3.7%	17	7.17%	20	6.28%
Antes de inscribirse	27	3.33%	86	6.28%	113	35.53%
Totales	81		237		318	

Tabla 6.3 .Resultados la relación Escuela-Conocer la oferta educativa de la escuela Certificada. Encuesta del estudio de campo

Análisis:

Se observa como en ambas Instituciones existe un mayor porcentaje de conocimiento por parte del alumno sobre la oferta educativa ya estando dentro de la carrera, caso que lo denota el 42.45% resultante, mientras que en un segundo termino se tiene en previa inscripción, con un 35.53% y como conforme pasa el tiempo, se asume que el estudiante ya reconoce a la mitad del curso la oferta en un 15.72% existiendo un 6.28% que nunca conoce la oferta de cualquier de las Escuelas Certificadas.

Se puede observar que en la UAQ existe una diferencia del 2.53% de alumnos que conocen la oferta educativa antes de inscribirse con respecto al inicio del curso mientras que en el ITQ se tiene un 20.19% de diferencia entre estos dos parámetros, lo que en definitiva hace pensar que existe un mayor posicionamiento en la UAQ que el ITQ, por otro lado, se hace notar que el 17.72% de alumnos tiene conocimiento a la mitad del curso en la UAQ contra un 9.87% que se entera en este mismo periodo en el ITQ.

La tabla 6.3 permite observar que casi se duplica el porcentaje de alumnos que nunca conoce la oferta educativa en los alumnos de la UAQ, con respecto a el porcentaje de alumnos en el mismo tenor del ITQ, lo que sin duda deja que desear en cuanto a comunicación interna y la motivación por el interés por conocer mas de su escuela entre el alumnado de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Parámetros:

TERMINACIÓN DE PROGRAMAS POR CARRERA Y ESCUELA

Resultados:

**TERMINACIÓN DE PROGRAMAS POR
CARRERA Y ESCUELA**

		Terminación de Programa								Fre- cuencia
Escuela	Carrera	Nunca	Pocas Veces	Regular	Casi Siempre	Siempre	Total	Porcentaje	No.	
ITQ	Administración	1	1	6	18	2	28	10.11%	4	
		4%	4%	21%	64%	7%	100%			
UAQ	Administración	1	9	20	50	24	104	37.55%	1	
		1%	9%	19%	48%	23%	100%			
UAQ	C.P.	14	5	8	9	7	43	15.52%	2	
		33%	12%	19%	21%	16%	100%			
UAQ	Comercio Internacional	0	0	1	0	1	2	0.72%	10	
		0%	0%	50%	0%	50%	100%			
UAQ	Cooperativismo/ Gestiod y Desarrollo	0	1	3	2	3	9	3.25%	7	
		0%	11%	33%	22%	33%	100%			
ITQ	Electrónica	0	3	2	9	4	18	6.50%	5	
		0%	17%	11%	50%	22%	100%			
ITQ	Eléctrico	0	0	1	0	1	2	0.72%	10	
		0%	0%	50%	0%	50%	100%			
UAQ	Eléctrico	0	0	2	4	0	6	2.17%	8	
		0%	0%	33%	67%	0%	100%			
ITQ	Industrial	0	1	5	10	1	17	6.14%	6	
		0%	6%	29%	59%	6%	100%			

ITQ	Mecánica	0	0	0	1	0	1	0.36%	11
		0%	0%	0%	100%	0%			
UAQ	Agroindustrial	0	0	0	1	1	2	0.72%	10
		0%	0%	0%	50%	50%	100%		
UAQ	Automatización	0	0	1	3	1	5	1.81%	9
		0%	0%	20%	60%	20%	100%		
UAQ	Civil	0	3	4	23	5	35	12.64%	3
		0%	9%	11%	66%	14%	100%		
ITQ	Materiales	0	0	0	1	0	1	0.36%	11
		0%	0%	0%	100%	0%	100%		
UAQ	Materiales	0	0	0	1	0	1	0.36%	11
		0%	0%	0%	100%	0%	100%		
ITQ	Macarrónica	0	0	0	1	0	1	0.36%	11
		0%	0%	0%	100%	0%	100%		
UAQ	Química	0	0	0	1	0	1	0.36%	11
		0%	0%	0%	100%	0%	100%		
ITQ	Sistemas	0	0	0	0	1	1	0.36%	11
		0%	0%	0%	0%	100%	100%		

Total	16.00	23.00	53.00	133.00	50.00	277
Porcentaje	5.8%	8.3%	19.1%	48.0%	18.1%	
	6	5	3	2	4	
					No	41
					Missing	12.9%

Tabla 6.4 . Resultados la relación Terminación de Programas por carrera y escuela. Encuesta del estudio de campo.

Análisis:

Se observa como el mayor porcentaje relacionado con la terminación de programas se encuentra en la respuesta de “Casi siempre”, dentro de cuya columna tenemos un mayor porcentaje en la carrera de Ingeniería Mecánica del ITQ seguido de Ingeniería Eléctrica de la UAQ, con una diferencia del 33% una con respecto a la otra.

Con la finalidad de comparar entre carreras similares, se observa como en la carrera de Administración se tiene bajo el concepto de “Siempre” un mayor porcentaje en la UAQ que en el ITQ por más del 30% de diferencia mientras que en el concepto de “Casi Siempre” existe un 25% mas de alumnos en el ITQ que en la UAQ, pero que si al sumar ambos porcentajes en ambas escuelas, se ofertan el mismo porcentaje dentro de las columnas: Casi siempre , Siempre, lo que sin duda nos permite hablar de un aceptable termino de programas en las escuelas certificadas ejemplificadas.

Se hace notar que existió un 12.9% de alumnos que prefirió no contestar a esta pregunta, lo que sin duda permite detectar una posible inconformidad o en su caso un desinterés por esta población con respecto a el posicionamiento de la institución certificada, que se convertiría en una posible carencia de involucramiento con los valores y ámbito propio de cada institución.

Parámetros:

ESCUELA, CUMPLIMIENTO, CARRERA

Resultados:

ESCUELA, CUMPLIMIENTO, CARRERA

Escuela	Carrera	Cumplimiento		Total	No.
		No	Si		
ITQ	Adminstracion	4 14%	24 86%	28	4
UAQ	Adminstracion	25 26%	71 74%	96	1
UAQ	C.P.	9 20.9%	34 79.1%	43	2
UAQ	Comercio Int.	1 50%	1 50%	2	10
UAQ	Cooperativismo/Gestion y Desarrollo	3 8.6%	32 91.4%	35	3
ITQ	Electronica	5 26.3%	14 73.7%	19	5
UAQ	Electrico	3 50.0%	3 50.0%	6	8
ITQ	Eléctrica	1 50.0%	1 50.0%	2	10
ITQ	Industrial	1 5.9%	16 94.1%	17	6
ITQ	Mecánica	0 0.0%	1 100.0%	1	11
UAQ	Agroindustrial	1 50.0%	1 50.0%	2	10

UAQ	Automatizacion	1 20.0%	4 80.0%	5	9
UAQ	Civil	6 17.1%	29 82.9%	35	3
ITQ	Materiales	0 0.0%	1 100.0%	1	11
UAQ	Materiales	0 0.0%	1 100.0%	1	11
ITQ	Mecatronica	0 0.0%	1 100.0%	1	11
UAQ	Química	0 0.0%	1 100.0%	1	11
ITQ	Sistemas	0 0.0%	10 100.0%	10	7
UAQ	Sistemas	1 100.0%	0 0.0%	1	11
ITQ	Ingenieria	0 0%	1 100%	1	11
UAQ	Intercambio	0 0.0%	1 100.0%	1	11

ales	61	247	308
------	----	-----	-----

T

Missing	10
	3%

Tabla 6.5 . Resultados la relación Escuela-Cumplimiento-Carrera. Encuesta del estudio de campo

Análisis:

El mayor porcentaje observado en el cumplimiento de programas en estas carreras muestra, se ven en la UAQ tanto con la carrera de Administración como con la de C.P., estos son resultados ofertados ya habiendo suprimido a los alumnos que hayan sido únicos en una sola carrera (se recuerda que el la aplicación del cuestionario fue al azar en sitio), mientras que en las carreras de Ingeniería Eléctrica del ITQ como de la UAQ conjuntamente a la de Comercio Internacional de la UAQ se observan el menor índice de cumplimiento.

Cabe mencionar que la carrera de Comercio Internacional es prácticamente nueva y que esto puede denotar una falta de programación o una oportunidad de adecuación y mejora continua en los programas ofertados.

Parámetros:

ESCUELA, ASISTENCIA PROFESOR, PUNTUALIDAD DEL MAESTRO

Resultados:

ESCUELA, ASISTENCIA PROFESOR, PUNTUALIDAD DEL MAESTRO

Escuela	Asistencia del Profesor	Puntualidad el Maestro						
		Nula	Pocas Veces	Regular	Casi siempre	Siempre	Total	No
ITQ	Pocas Veces	0	1	0	2	0	3	7
		0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	100%	
UAQ	Pocas Veces	0	2	1	0	0	3	7

		0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100%	
ITQ	Regular	0	2	9	1	0	12	6
		0.0%	16.7%	75.0%	8.3%	0.0%	100%	
UAQ	Regular	2	9	22	5	1	39	4
		5.1%	23.1%	56.4%	12.8%	2.6%	100%	
ITQ	Casi siempre	3	4	24	19	3	53	3
		5.7%	7.5%	45.3%	35.8%	5.7%	100%	
UAQ	Casi siempre	3	7	59	57	6	132	1
		2.3%	5.3%	44.7%	43.2%	4.5%	100%	
ITQ	Siempre	0	0	4	4	5	13	5
		0.0%	0.0%	30.8%	30.8%	38.5%	100%	
UAQ	Siempre	1	41	9	29	19	99	2
		1.0%	41.4%	9.1%	29.3%	19.2%	100%	

Tabla 6.6 .Resultados la relación Escuela-Asistencia Profesor-Puntualidad del Maestro. Encuesta del estudio de campo

Análisis

Los mayores porcentajes observados se encuentran en el cumplimiento de asistencia del profesor de “Casi siempre” tanto el ITQ como en la UAQ pero con las diferencia de que en la UAQ hay un 7.24 % mayor de contestaciones referentes a “Casi siempre” que en el ITQ.

Con respecto a ITQ se observa como los maestros de “Pocas veces” en el parámetro de Asistencia del profesor tienen una puntualidad buena, mientras que en la UAQ casi siempre faltan y no llegan puntuales. Esto denota sin duda una falta de

compromiso por parte del profesor, una desmotivación por parte del catedrático o simplemente la permisiva del evento en la UAQ entre los profesores.

Parámetros:

**PREPARACIÓN DE CLASE-TERMINACIÓN DE
PROGRAMAS-RELACIONA CLASE CON EXPERIENCIA**

Resultados:

**PREPARACIÓN DE CLASE-TERMINACIÓN DE
PROGRAMAS-RELACIONA CLASE CON EXPERIENCIA**

Preparación Clase	Terminación de Programas	Relación materia con experiencia	Cantidad	Por sector		%	No.
				Totales			
Anulada	Pocas veces	Ninguna	1	1	1%	100.00%	8
Nunca	Pocas Veces	Ninguna	1			5.88%	8
	Regular	Ninguna	4			23.53%	6
	Casi siempre	Ninguna	11			64.71%	3
	Siempre	Ninguna	1	17	18%	5.88%	8
Pocas Veces	Nunca	A veces	1			2.6%	8
	Pocas veces	Ninguna	9			23.7%	5
	Regular	No tienen experiencia	1			2.6%	8
	Regular	Segun el profesor	1			2.6%	8
	Regular	Ninguna	14			36.8%	2
	Casi siempre	Ninguna	10			26.3%	4
	Casi siempre	No siempre	1			2.6%	8
	Siempre	Ninguna	1	38	41%	2.6%	8
Regular	Nunca	Ninguna	2			5.6%	7
	Pocas veces	Ninguna	11			30.6%	3

	Regular	A veces	1			2.8%	8
	Regular	Ninguna	21			58.3%	1
	Casi siempre	Ninguna	1	36	39%	2.8%	8

92

Tabla 6.7. Resultados la relación preparación de clase-terminación de programas-relaciona clase con experiencia.Encuesta del estudio de campo

Análisis:

De las respuestas relacionadas con la preparación de clase, se tiene que el mayor porcentaje se encuentra en “Pocas veces” , con una terminación de programas regular y ninguna relación entre la materia y la experiencia bajo un 15.21% de frecuencia.

Parámetros:

ESCUELA-ASISTENCIA DEL PROFESOR-TERMINACIÓN PROGRAMA

Resultados:

**ESCUELA-ASISTENCIA DEL
PROFESOR-TERMINACIÓN
PROGRAMA**

		Asistencia del Maestro							
Escuela	Terminación de Programa	Pocas Veces	Regular	Casi siempre	Siempre	Sub Tot	Total	%	No
ITQ	Nunca			1		1		50%	9
UAQ	Nunca		1			1	2	50%	9
ITQ	Pocas Veces	1		7		8		29%	8

UAQ	Pocas Veces	5	6	8	1	20	28	71%	5
ITQ	Regular		6	11		17		29%	6
UAQ	Regular		10	28	4	42	59	71%	4
ITQ	Casi siempre	2	6	29	7	44		27%	3
UAQ	Casi siempre	1	17	74	29	121	165	73%	1
ITQ	Siempre			4	6	10		16%	7
UAQ	Siempre	1	3	23	25	52	62	84%	2
ITQ	Nulo			1		1	1	100%	9

10	49	186	72
----	----	-----	----

317

Missing	1
	0.3%

Tabla 6.8 . Resultados la relación preparación de escuela-asistencia del profesor-terminación programa.

Encuesta del estudio de campo

Análisis:

El numero mayor de contestaciones se encuentra en el rango de la terminación del programa como “Casi siempre” con una asistencia del maestro de “Casi siempre” con un 61.15% de contestación en la UAQ bajo este mismo tenor y un 65.9% en el ITQ respectivamente en este rango de clasificación, correspondiente al 52.05% de los alumnos que contestaron la encuesta, lo que nos permite analizar el siguiente rango de frecuencia correspondiente a terminación de programa “siempre”

con una asistencia del maestro de “siempre” pero con una frecuencia de 6.2% para el ITQ contra el 40.32% para la UAQ.

Parámetros:

ESCUELA-CONCEPTOS MEDIANTE PRACTICAS-RETROALIMENTACIÓN DEL APRENDIZAJE

Resultados:

ESCUELA-CONCEPTOS MEDIANTE PRACTICAS-RETROALIMENTACIÓN DEL APRENDIZAJE

Escuela	Retroalimentación en aprendizaje	Concepto mediante Practicas						Sub Tot	Total	%	o	
		Nulo	Casi Nunca	Pocas Veces	Regular	Casi siempre	Siempre					
ITQ	Anulada	2	9	0	0	0	0	11		17%	4	
UAQ	Anulada	6	47	0	0	0	0	53	64	83%	3	
ITQ	Nunca	3	54	1	1	2	0	61		28%	2	
UAQ	Nunca	10	142	1	2	2	0	157	218	72%	1	
ITQ	Pocas veces	0	0	1	0	0	1	2		33%	6	
UAQ	Pocas veces	1	2	0	1	0	0	4	6	67%	5	
ITQ	Regular	1	1	0	0	2	0	4		27%	5	
UAQ	Regular	1	1	0	3	6	0	11	15	73%	4	
ITQ	Casi siempre	0	1	0	0	0	1	2		33%	6	
UAQ	Casi siempre	0	1	0	2	1	0	4	6	67%	5	
UAQ	Siempre	0	3	0	1	0	0	4	4	100%	5	
		24	261	3	10	13	2	313				
							Missing					5
												2%

Tabla 6.9. Resultados la relación escuela-conceptos mediante practicas-retroalimentación del aprendizaje.

Análisis:

El mayor porcentaje se observa en el rango de “nula retroalimentación del aprendizaje” con mayor frecuencia en el parámetro referente a conceptualización mediante prácticas de “Casi Nunca” con un porcentaje de 65.13% para la UAQ contra un 24.77% para el ITQ sobre el mismo rango y representando en su totalidad el 69.64% de la muestra. Siguiendo en secuencia el rango de Anulación a la pregunta referente a retroalimentación del aprendizaje en un 73.43% para la UAQ y un 14.06% para el ITQ sobre el 20.44% representado en el total de la encuesta. Ambos rangos nos proporcionaran el 90.08% del total de las respuestas de los encuestados.

Parámetros:

ASISTENCIA PROFESOR-TERMINACIÓN DE PROGRAMA

Resultados:

ASISTENCIA PROFESOR-TERMINACIÓN DE PROGRAMA

Asistencia	Terminación de Programas					Total	%	No
	Nunca	Pocas veces	Regular	Casi siempre	Siempre			
Pocas veces	0	6	0	3	1	10	0.03	4
Regular	1	6	16	23	3	49	0.15	3
Casi siempre	2	15	39	103	27	186	0.59	1
Siempre	0	1	4	36	31	72	0.23	2
Totales	3	28	59	165	62	317		

No.	5	4	3	1	2	
					Missing	1
					%	1.31%

Tabla 6.10 . Resultados a la relación asistencia profesor-terminación de programa. Encuesta del estudio de campo

Análisis:

La mayor frecuencia de respuesta se observa en el parámetro de asistencia del profesor de “Casi siempre” con la terminación de programas de “Casi siempre” en un 55.37% sobre el rango de asistencia de “Casi siempre” y con un 32.90% del total de las encuestas presentadas. Siendo en secuencia de frecuencia, el segundo resultado correspondiente a la asistencia de Profesor de “Casi siempre” y terminación de programas como “Regular “ con un 20.96% sobre el mismo rango y un 12.46% sobre el total de los encuestados.

Con respecto a la terminación de programas se tiene que el 52.09% considera que casi siempre se terminan y un 19.56% siempre se terminan, lo que hace un total del 71.65% en total de los encuestados los que se encuentran en estos rangos de terminación de programas y un total de 59.4% los que solamente consideran que la asistencia del profesor es de “casi siempre”.

Parámetros:

ASISTENCIA PROFESOR-TERMINACIÓN DE PROGRAMA

Resultados:

ASISTENCIA PROFESOR-PUNTUALIDAD

DEL MAESTRO-CUMPLIMIENTO

Cumplimiento	Asistencia del Profesor	Puntualidad del Maestro					Total	%	No
		Nunca	Pocas veces	Regular	Casi siempre	Siempre			
NO 17.63%	Pocas veces	0	2	1	4	0	7	0.02	7
	Regular	1	2	9	3	0	15	0.04	6
	Casi siempre	1	5	20	5	1	32	0.092	4
	Siempre	0	0	1	3	3	7	0.02	7
SI 73.41%	Pocas veces	0	3	0	0	0	3	0.008	8
	Regular	1	7	22	3	1	34	0.098	3
	Casi siempre	5	5	63	71	8	152	0.439	1
	Siempre	1	1	12	30	21	65	0.187	2
NULO 8.95%	Casi siempre	0	1	0	0	30	31	0.089	5

Totales	9	26	128	119	64	346
	2.6%	7.22%	36.69%	34.39%	18.5%	

No	5	4	3	1	2				
						Missing	31	8.95%	Tot 346
						Contestados	315	1.04%	

Tabla 6.11 . Resultados a la relación *asistencia profesor-puntualidad del maestro-cumplimiento* . Encuesta del estudio de campo

Análisis:

La mayor frecuencia se da en cuanto al cumplimiento del profesor a un “SI” con un 73.41% contra un 17.63% de NO cumplimiento mientras que bajo el concepto de “SI” al cumplimiento y una asistencia del profesor de “Regular”, se tiene la mayor frecuencia con un 36.69% sobre el total de los encuestados seguido de una puntualidad “Casi siempre” de un 34.39% sobre este mismo tenor.

Se hace notar que un total del 8.95% de los encuestados no contestó a los parámetros analizados mientras que el 91.04% de los encuestados contestaron las preguntas y que los porcentajes reflejados entre las columnas de puntualidad del maestro bajo el esquema de ”Regular” y “Casi siempre” tienen una diferencia de solo el 2.3%. Cabe hacer hincapié que con respecto a los maestros que si cumplen el mayor porcentaje observado en asistencia refleja un 43.9% de percepción por el alumnado valorando que el 46.71% de estos mismos maestros son puntuales, y dejando con un 41.44% la puntualidad Regular en este mismos segmento.

Por otro lado se detecta que solo el 6.57 % de los maestros que si asisten y cumplen “nunca” o “pocas veces” son puntuales. Independientemente de que cumplan o no el programa los maestros solo el 2.6% nunca son puntuales y un 28.57% de los maestros dentro del rango que “no” cumplen que pocas veces asisten y pocas veces son puntuales.

Parámetros:***TIPOS DE EXÁMENES APLICADOS***

Resultados:

TIPOS DE EXÁMENES APLICADOS

		Examen aplicado con mayor frecuencia						
<i>Tipo de Examen de menor frecuencia</i>	Tipo Examen	Aun no hay	Escrito	Oral	Investigaciones	Proyectos	Total	%
<i>No contesto</i>	No contestp	20	89	105	48	20	282	91.9%
	Oral	0	0	0	2	1	3	1.0%
	Investigaciones	0	1	0	0	0	1	0.3%
	Proyectos	0	2	1	3	0	6	2.0%
<i>Escrito</i>	Oral	0	0	0	0	2	2	0.7%
<i>Investigación</i>	Oral	0	0	3	2	1	6	2.0%
<i>Proyectos</i>	Investigaciones	0	1	1	5	0	7	2.3%

Totales	20	93	110	60	24	307
	6.5%	30.3%	35.8%	19.5%	7.8%	
No	5	4	3	1	2	
					Missing	11
						3.5%

Tabla 6.12 . Resultados a la relación tipos de exámenes aplicados. Encuesta del estudio de campo

Análisis:

Se tiene en primera instancia un 3,5% de encuestados que no contestaron a la pregunta, un 37.23% de los encuestados que comentan solo tener un tipo de

examen, que se les aplica vía examen oral sin ninguna otra opción de exanimación, mientras que el 30.3% manejan el examen escrito como primera opción de exanimación bajo una segunda manera de examinar el de aplicación de proyectos o investigaciones.

Solo el 2.7% de los encuestados que una primera vez son examinados vía oral, por proyecto o investigación en una segunda opción de exanimación se tiende a hacer uso de el examen oral como único para llegar a una tercera opción de exanimación la de examen escrito o en su caso una investigación.

Se tiene que solo el 7.8% de los encuestados tienen proyectos como primera opción de exanimación.

Parámetros:

***FRECUENCIA DE REVISIÓN DE
EXAMENES-RETOALIMENTACION- REVISIÓN TAREAS***

Resultados:

ECUENCIA DE REVISIÓN DE EXAMENES-RETOALIMENTACION-REVISION TAREAS

Retoalimentacion del aprendizaje

Frecuencia

Revision tareas	Rev. de exámenes	Nulo	Nunca	Pocas Veces	Regular	Casi siempre	Siempre	Subtotal	Total	%	No
Nulo	Pocas veces	0	1	0	1	0	0	2	5	40.0%	18
	Casi siempre	1	1	1	0	0	0	3		60.0%	17
Aun no hay	Nunca	3	0	0	9	1	0	13	31	41.9%	9
	Pocas veces	0	5	0	1	1	0	7		22.6%	13
	Regular	2	0	0	0	3	0	5		16.1%	15
	Casi siempre	1	1	0	0	1	0	3		9.7%	17
	Siempre	1	2	0	0	0	0	3		9.7%	17
Escrito	Nunca	5	1	1	0	0	0	7	48	14.6%	13
	Pocas veces	7	14	1	0	0	0	22		45.8%	5
	Regular	1	6	0	1	0	0	8		16.7%	12
	Casi siempre	1	4	0	0	0	0	5		10.4%	15
	Siempre	2	4	0	0	0	0	6		12.5%	14
Oral	Nunca	5	1	0	0	0	0	6	100	6.0%	14
	Pocas veces	8	16	0	0	0	0	24		24.0%	4
	Regular	7	28	0	1	0	0	36		36.0%	2
	Casi siempre	6	21	1	0	0	0	28		28.0%	3
	Siempre	1	5	0	0	0	0	6		6.0%	14
Investigaciones	Nunca	1	1	0	0	0	0	2	88	2.3%	18
	Pocas veces	3	5	0	2	0	0	10		11.4%	10
	Regular	2	14	0	0	0	0	16		18.2%	8
	Casi siempre	3	37	0	0	0	0	40		45.5%	1
	Siempre	5	15	0	0	0	0	20		22.7%	7
Proyectos	Nunca	0	2	0	0	0	0	2		5.1%	18
	Pocas veces	1	2	0	0	0	0	3		7.7%	17

Regular	0	4	0	0	0	0	4	10.3%	16
Casi siempre	0	8	0	0	0	1	9	23.1%	11
Siempre	0	21	0	0	0	0	21	53.8%	6

Totales	66	219	4	15	6	1	311	311
	21.2%	70.4%	1.3%	4.8%	1.9%	0.3%		
No	2	1	5	3	4	6		
							Missing	7
								2%

Tabla 6.13 . Resultados a la relación frecuencia de revisión de exámenes –retroalimentación -revisión tareas .

Encuesta del estudio de campo

Análisis:

Solo el 2% de los encuestados fueron eliminados por falta de aplicación de las preguntas relacionadas mientras que el 70.4% de los encuestados hace mención de tener nula retroalimentación en el aprendizaje, habiendo una revisión de tareas de manera oral en un 32.15% y una revisión de exámenes “regular” con una frecuencia de 36% sobre este mismo rango seguida de un 28% que aseguran tener “casi siempre” la revisión de examen.

Lo que menos se revisa son proyectos y la retroalimentación del aprendizaje es casi nula en todos los parámetros y combinaciones de ellos. Coincide que la revisión de exámenes se da casi siempre cuando el maestro trabaja con Investigaciones aunque coincide con el “nunca” que se da en retroalimentación del aprendizaje.

Parámetros:

**RESPECTO CON EL ESTUDIANTE-ATENCIÓN DEL
PROFESOR-APLICACIÓN DE NORMAS INSTITUCIONALES**

Resultados:

**RESPECTO CON EL ESTUDIANTE-ATENCIÓN DEL
PROFESOR-APLICACIÓN DE NORMAS
INSTITUCIONALES**

Frecuencia

Atención del profesor al estudiante

Aplicación de Normas	Respeto a Estudiantes	Nula	Pocas			Casi	Siempre	Subtotal	Total	%	No
			Nunca	Veces	Regular	siempre					
Nulo	Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	13
	Pocas veces	0	1	0	0	0	0	1	1	0.0%	12
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	13
	Casi siempre	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	13
	Siempre	0	1	0	0	0	0	1	2	0.0%	12
Nunca	Nunca	0	7	1	1	0	1	10	10	6.6%	8
	Pocas veces	0	3	0	0	0	0	3	3	7.7%	10
	Regular	0	0	1	0	0	0	1	1	2.2%	12
	Casi siempre	0	1	1	0	0	0	2	2	5.5%	11
	Siempre	0	2	1	0	0	0	3	19	7.7%	10
Pocas Veces	Nunca	0	13	8	0	0	0	21	21	0.0%	5
	Pocas veces	1	3	7	0	0	0	11	11	4.4%	7
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	13
	Casi siempre	1	0	0	0	0	0	1	1	9.9%	12

	Siempre	0	2	0	0	0	0	2	35	7%	11
Regular	Nunca	1	33	15	0	0	0	49		3.1%	2
	Pocas veces	2	11	10	0	0	0	23		9%	4
	Regular	0	0	0	0	0	0	0		0%	13
	Casi siempre	0	0	0	0	0	0	0		0%	13
	Siempre	0	0	0	0	0	0	0	72	0%	13
Casi siempre	Nunca	1	78	31	0	0	0	110		3.0%	1
	Pocas veces	0	7	7	0	0	0	14		2%	6
	Regular	0	0	0	0	0	0	0		0%	13
	Casi siempre	0	0	1	0	0	0	1		8%	12
	Siempre	0	0	0	0	0	0	0	25	0%	13
Siempre	Nunca	0	39	7	0	0	0	46		6%	3
	Pocas veces	0	5	2	0	0	0	7		7%	9
	Regular	0	1	0	0	0	0	1		8%	12
	Casi siempre	0	0	0	0	0	0	0		0%	13
	Siempre	0	1	0	0	0	0	1	55	8%	12

Totales	6	208	92	1	0	1	308	308
	1.9%	67.5%	29.9%	0.3%	0.0%	0.3%		

No 5 4 3 1 2

Missing 10

3%

Tabla 6.14 . Resultados a la relación respeto con el estudiante-atención del profesor-aplicación de normas institucionales. Fuente: Encuesta del estudio de campo

Análisis:

Se considera que “casi siempre” se aplican las Normas aunque “nunca” se da atención al estudiante y “nunca” existe respeto entre el maestro y el alumno cuando esto pasa.

El 67.5% de los encuestados coinciden en que “nunca” se oferta atención al estudiante, seguido de un 29.9% de los encuestados que comentan que solo “pocas veces” reciben atención del profesor hacia el estudiante mientras que solo el .3% considera que “siempre” hay atención del profesor al estudiante.

Cabe mencionar que en 4 de 5 categorías el encuestado considera que hay “nulo” respeto entre el maestro y el estudiante cuando coinciden estos tres parámetros.

Parámetros:

***FRECUENCIA DE REVISIÓN DE EXÁMENES - REVISIÓN
DE TAREAS-ATENCIÓN DEL PROFESOR AL ESTUDIANTE***

Resultados:

***FRECUENCIA DE REVISIÓN DE EXÁMENES - REVISIÓN DE TAREAS-ATENCIÓN DEL
PROFESOR AL ESTUDIANTE***

Frecuencia		Atención del profesor al estudiante						Sub-			
Revisión de tareas	Revisión exámenes	Nulo	Nunca	Pocas Veces	Regular	Casi siempre	Siempre	total	Total	%	No
Nulo 1.59%	Nunca	0	0	0	0	0	0	0		0.0%	17
	Pocas veces	0	1	0	1	0	0	2		40.0%	16
	Regular	0	0	0	0	0	0	0		0.0%	17
	Casi siempre	1	1	1	0	0	0	3		60.0%	15
	Siempre	0	0	0	0	0	0	0	5	0.0%	17
Aun no hay 10.82%	Nunca	3	0	0	9	1	3	16		47.1%	7
	Pocas veces	0	5	0	1	1	0	7		20.6%	11
	Regular	2	0	0	0	3	0	5		14.7%	13

	Casi siempre	1	1	0	0	1	0	3		8.8%	15
	Siempre	1	2	0	0	0	0	3	34	8.8%	15
Escrito	Nunca	5	1	1	0	0	0	7		14.6%	11
	Pocas veces	7	14	1	0	0	0	22		45.8%	5
	Regular	1	6	0	1	0	0	8		16.7%	10
	Casi siempre	1	4	0	0	0	0	5		10.4%	13
	Siempre	2	4	0	0	0	0	6	48	12.5%	12
Oral	Nunca	5	1	0	0	0	0	6		6.0%	12
	Pocas veces	8	16	0	0	0	0	24		24.0%	4
	Regular	7	28	0	1	0	0	36		36.0%	2
	Casi siempre	6	21	1	0	0	0	28		28.0%	3
	Siempre	1	5	0	0	0	0	6	100	6.0%	12
Investi- gaciones	Nunca	1	1	0	0	0	0	2		2.3%	16
	Pocas veces	3	5	0	2	0	0	10		11.4%	8
	Regular	2	14	0	0	0	0	16		18.2%	7
	Casi siempre	3	37	0	0	0	0	40		45.5%	1
	Siempre	5	15	0	0	0	0	20	88	22.7%	6
Proyectos	Nunca	0	2	0	0	0	0	2		5.1%	16
	Pocas veces	1	2	0	0	0	0	3		7.7%	15
	Regular	0	4	0	0	0	0	4		10.3%	14
	Casi siempre	0	8	0	0	0	1	9		23.1%	9
	Siempre	0	21	0	0	0	0	21	39	53.8%	6

Totales	66	219	4	15	6	4	314	314			
	21.0%	69.7%	1.3%	4.8%	1.9%	1.3%			Missing	4	
No	2	1	5	3	4	5					1%

Tabla 6.15. Resultados a la relación frecuencia de revisión de exámenes - revisión de tareas-atención del profesor al estudiante. Fuente: Encuesta del estudio de campo

Análisis:

Solo el 1% de los encuestados fueron descartados por la falta de contestación adecuada. Mientras que el 69.7% de ellos asevera que nunca hay atención del maestro hacia el estudiante a pesar que casi siempre se revisan las investigaciones cuando existe revisión de exámenes.

La revisión de tareas es oral en un 36% mientras que la revisión de exámenes es regular en un 36% dentro de este mismo rubro. El 31.84% comenta que las revisiones son orales mientras que el 28.05% hace notar las revisiones de las investigaciones.

6.5 Medición de calidad de la docencia

Desde una visión globalizante e integral se tiene que la calidad de la docencia se da en función a los resultados últimos de métodos y procesos que la conducen a su objetivo final, por lo que el análisis de estos, debe ser de importancia en cuanto a el índice del logro del aprendizaje, nivel de profesionalización del egresado, índice de eficiencia terminal, entre otros.

La docencia tiende a ser considerada de calidad y por lo tanto propia para una certificación, si el logro definitivo del cumplimiento de expectativas referidas en el aspecto de intelectualidad institucional, el logro de un status, movilidad social, proyección profesional, como el aumento de ingresos se da en cada egresado.

La docencia de calidad si se logra al mejorar el desempeño laboral a través del desarrollo de competencia y habilidades requeridas por el empleador en cada uno de nuestros egresados y estudiantes por medio del trabajo docente, de manera que exista la capacidad de aportar resultados efectivos que contribuyan al desarrollo

personal, social y de crecimiento económico tanto del estudiante como del empleador, familiar y de la sociedad misma, de manera que se logre a su vez la socialización e integración del individuo ante una realidad social asegurándose el nivel de productividad, mejora continua y sustentabilidad de la misma.

Es por ello que cada institución educativa debe fomentar el medio idóneo para el desarrollo complementario y efectivo de cada individuo mediante la obtención de un “conocimiento socialmente útil” y el “actuar hacia la resolución de problemas” de índole o interés productivo, social y/o económicos.

Desde el punto de vista de la calidad se buscara impulsar un proceso de mejora de la institución escolar entendida como una organización o un sistema. Este sistema será integrado por subsistemas a través de los que se desarrollaran los distintos procesos educativos, permitiéndose observar las maneras en que cada elemento esta interrelacionado beneficiando a los alumnos y maestros y fomentando el aprovechamiento al máximo de la capacidad y recursos existentes.

Cabe mencionar que dentro de la institución educativa son los alumnos los clientes internos mientras que los padres de familia, los niveles de educación superior, el sector productivo, las instituciones de gobierno y la sociedad en general se consideran clientes externos, todos ellos beneficiados o perjudicados con el mayor o menor nivel de aprendizaje, capacidades y habilidades de los alumnos.

Es probable observar a la educación desde el punto de vista sistémico mediante una visión de cliente-proveedor en donde la relación director-maestro del plantel es de servicio. Cabe mencionar que siendo la institución educativa el producto de los resultados propios de un conjunto de sistemas y subsistemas, es que

de manera integrada se logran los objetivos mediante el cumplimiento de propósitos reflejados en estudios estadísticos o especializados

A continuación un ejemplo gráfico de subsistemas.

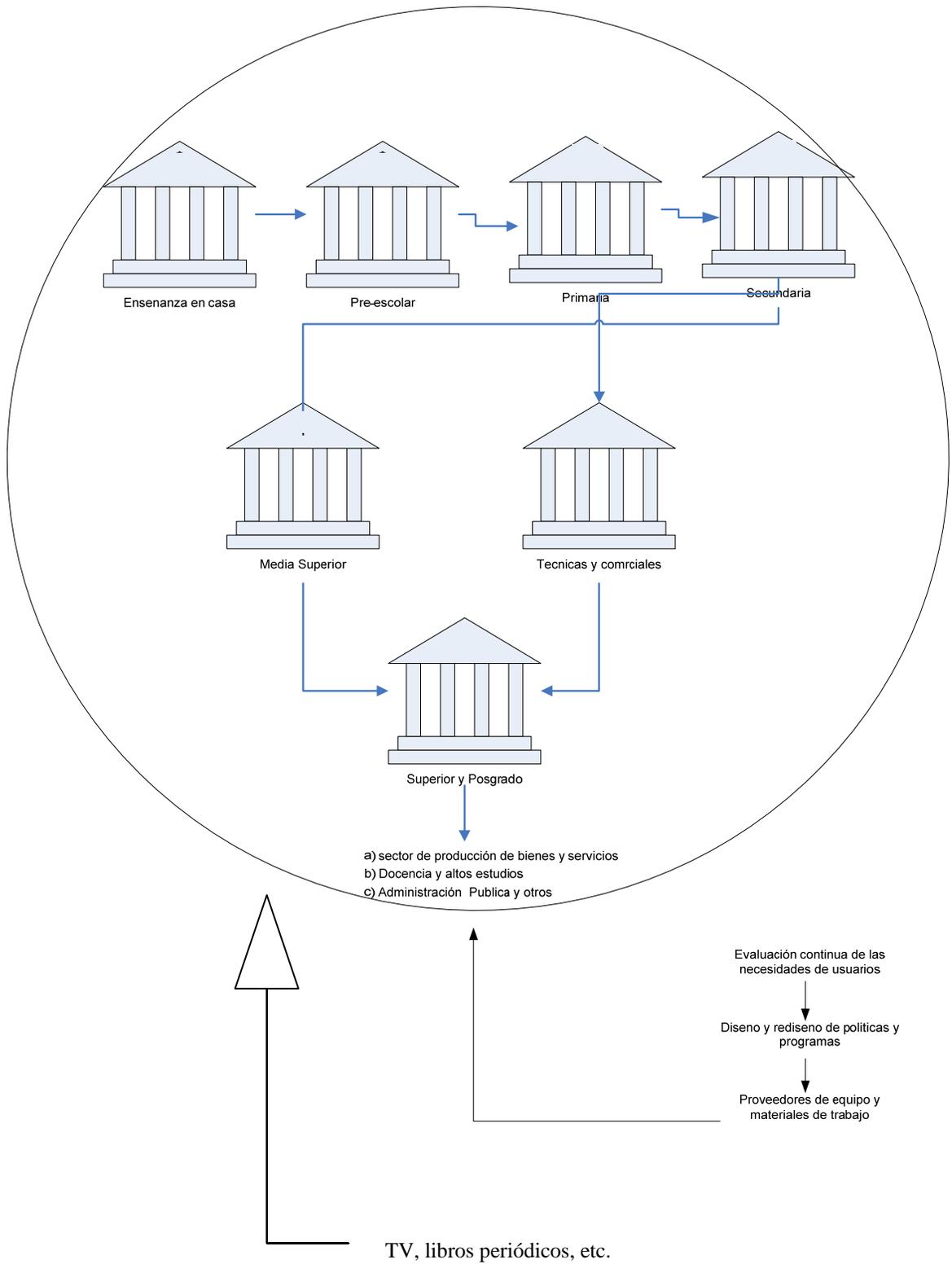


Figura 6.1. Proceso de análisis de subsistemas. Diseño Propio

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Retos educativos

Después de una breve etapa de dos centurias de industrialización, la nueva era esta destacando el elemento de los servicios en la vida laboral, abriéndose con ellos un amplio escenario que promueve cinco expresiones o conceptualizaciones a las que se acude para detectar el contenido concreto del futuro social.

Una de las asignaciones conceptuales más común es la llamada Sociedad de la información, en donde se explicita el rasgo fundamental que va a definir la vida social de estas décadas futuras basado en el predominio de información conjunta a una serie de actividades. Parece ser así que la Educación no existirá sin la información, sin embargo, habría que determinar si la aseveración no es contraria, pues es un hecho que sin Educación no hay información fehaciente, estratégica y prometedora, pues se eliminaría la oportunidad de mejorar de manera continua el conocimiento y el desarrollo social, productivo y económico.

Existen otros que consideran a la tecnología una característica propia de la nueva era, sustituyendo a la Sociedad Industrial por la Sociedad Tecnológica. Concepto que definitivamente esta en línea con la sociedad industrial y que engloba contenidos mas amplios.

La llamada Sociedad de la Comunicación es otra de las expresiones utilizadas en donde existe un nuevo estilo de relaciones humanas gracias al progreso de la tecnología, haciendo hincapié en el interés común por el devenir de la humanidad, sin que esto, por supuesto, sea de hecho una realidad fehaciente en

nuestros tiempos, a pesar de que efectivamente exista la posibilidad de intercambiar información de manera mundial y rápida.

Quizás la mayor fortuna se encuentra en el concepto de la llamada Sociedad del Conocimiento en donde, es el conocimiento la clave para el progreso individual y social, el origen de la mejora y el desarrollo.

Por otro lado determinados tratadistas han manejado la expresión Sociedad Profesional en donde se alude al predominio de las profesiones en las estructuras sociales y relaciones humanas, de manera relacionada con la economía resultado de una mejora productiva y laboral.

Es un hecho que independientemente del tipo de Sociedad, todas manejan una dependencia con la educación, siendo las instituciones educativas clave del progreso de cada una de estas oportunidades de desarrollo social y económico, asentándose una convicción que deberá reconocerse en el maestro, catedrático o profesor, la importancia del actuar docente y la responsabilidad de los cambios que se generen a partir de su actuación.

Con respecto a la tecnología y la información, será necesario que el docente tenga en consideración que al dejar investigaciones o proyectos con efectos de evaluación, existe la enorme posibilidad de un intercambio de datos tanto reales como ficticios a través de la red de información WEB, por otro lado el teclear ante una computadora, no implica necesariamente aprender nuevo conocimiento o lograr un entendimiento acerca de la información obtenida sobre un hecho real propio de una investigación profesional, pues la computadora podrá distraer del aprendizaje, sustituirlo o camuflajear el mismo, hechos que en la actualidad ocurren

frecuentemente mediante un simple Cortar y Pegar o en el peor de los casos, promover la pérdida del tiempo ante un monitor jugando la última versión del juego preferido de acción o inclusive de venganza o guerra.

La problemática estaría al hacer uso de la tecnología de manera que se radique en el alumno un alejamiento profundo de la realidad, mas aun, incorporara a el alumno a un avisado mundo comercial de Internet que ha puesto en circulación todo género de información que muchas veces, dista de complementar el saber y promueve el conocimiento imperfecto de la realidad y que en algunas ocasiones inclusive promueve una realidad inexistente. Es por ello que el docente deberá promover de manera equilibrada y bajo una tutoría previa el uso de la tecnología, la WEB e inclusive la cibernética, pero sobre todo, responsabilizarse de las evaluaciones que se tengan en donde la fuente sea el uso de estos medios, de manera que se logre promover la investigación tecnológica con resultados oportunos, actualizados, pero sobre todo con una orientación hacia la aplicación inmediata y el desarrollo de nuevos procesos o medios productivos así como la promoción de un nuevo conocimiento.

Por otro lado la escuela se encuentra desfasada con respecto a las necesidades de la sociedad , existiendo denuncias realistas de este tipo, tal es el caso de los resultados destacadas en cuanto a empleabilidad en la revista quincenal del mes de Julio-Septiembre de este año promovida por el Servicio Nacional de Empleo en Querétaro en donde los datos hablan. Con respecto a la Bolsa de trabajo por unidad operativa se tiene que en Querétaro a pesar de estar registrados un total de 4736 solicitudes con un registro de 4834 Vacantes y haberse enviado un total de

7183 personas, solamente fueron colocados 745 de los interesados, mientras que en San Juan del Rio se tuvieron 1800 solicitantes, 1517 vacantes y un registro de personas enviadas por 1366, habiéndose colocado solo 346 de los interesados.

Así mismo, fueron atendidas 2694 mujeres y 3842 hombres, de donde los rangos de edades están de la siguiente manera distribuidos:

Rango de Edad	Cantidad	Porcentaje	Frecuencia Por Secuencia e importancia
15-19	681	10.41%	4
20 - 29	2991	45.76%	1
30 - 39	1689	25.84%	2
40 -59	1088	16.64%	3
60 o mas	87	1.33%	5

Tabla 7.1 Distribución de atención por sexo. Fuente: SNE.. (Noviembre 2009) Revista del empleo, Querétaro p. 15.

Con respecto a los encuestados que respondieron con respecto al nivel de escolaridad tenemos un registro de:

Nivel de Estudios	Numero de solicitantes	Importancia en porcentaje
Prepa o vocacional	1736	52.2%
Tec. Superior Universitario	300	9.19%
Licenciatura	1206	36.95%
Maestría	20	.61%
Doctorado	1	.0003%

Tabla 7.2 . Distribución del nivel de escolaridad de encuestados. Fuente: SNE.. (Noviembre 2009)

Revista del empleo, Querétaro p. 15.

En relación a la experiencia laboral se tiene:

Experiencia laboral (años)	Cantidad Solicitantes	Importancia en porcentaje
Ninguna	733	11.21%
.5 a 1	1825	27.92%
1-2	1183	18.09%
2-3	1070	16.37%
3-4	410	6.27%
4-5	216	3.3%
Mas de 5	1099	16.81%
	6536	

Tabla 7.3 . Distribución del nivel de experiencia laboral de encuestados. Fuente: SNE.. (Noviembre 2009)

Revista del empleo, Querétaro p. 15.

Haciendo un análisis sobre el tiempo que se este buscando empleo se tienen los siguientes hechos.

Tiempo Semanas	Masculino	Femenino	Total
1 – 2	2233	1526	3756
3 – 4	399	259	658
5 – 6	254	227	481
7 – 8	143	98	241
9 o mas	813	584	1397
	3842	2694	6536

Tabla 7.4 .Distribución del tiempo buscando empleo de encuestados. Fuente: SNE.. (Noviembre 2009)

Revista del empleo, Querétaro p. 15.

Con respecto a la necesidad de conseguir un nuevo trabajo se tienen dos ramas:

1. Se tiene trabajo actualmente
2. No se tiene trabajo

Para el primer parámetro se aplicaron un total de 290 bajo el siguiente esquema:

Motivo	Total
Para cambiarse de trabajo	226
Para tener mas de un empleo	64
Total	290

Tabla 7.5. Motivo de búsqueda de trabajo de población encuestada. Fuente: SNE.. (Noviembre 2009) Revista del empleo, Querétaro p. 18.

Con respecto a la segunda opción, se encuestaron:

Motivos	Subtotal
Nunca ha trabajado	491
Cerro/Quebró su fuente de trabajo	684
Ajuste de Personal	1428
Fue despedido sin causa	129
Se termino su contrato	776
Se retiro voluntariamente	1357
Otro	1381
Total	6246

Tabla 7.6 Motivo secundario de búsqueda de trabajo de población encuestada. Fuente: SNE.. (Noviembre 2009) Revista del empleo, Querétaro p. 19.

Analizando las vacantes más requeridas durante el penúltimo bimestre del año 2009 se tiene:

#	Puesto	Ocupación mas requerida		Vacantes mas requeridas	
		Subtotal	%	Subtotal	%
1	Obrero, Peón o trabajador de Servicios Generales	1891	15.09%	861	13.56%
2	Auxiliar administrativo	1010	8.06%	78	1.23%
3	Dependiente o empleado de mostrador	939	7.49%	163	2.57%
4	Promotor/agente/ representante de ventas bienes raíces y servicios	666	5.32%	455	7.16%
5	Conductor/chofer vehículos automotrices	499	3.98%	223	3.51%
6	Afanador/intendente/ ayudante de intendencia	472	3.77%	76	1.2%
7	Almacenista y auxiliar de almacén	462	3.69%	68	1.07%
8	Recepcionista	436	3.48%	38	.6%
9	Cajero	429	3.42%	123	1.94%
10	Guardia de seguridad	422	3.37%	416	6.55%
11	Policía Judicial y policía de caminos y puertos	86	.69%	1300	20.47%

Tabla 7.7 Vacantes mas requeridas durante el penúltimo bimestre del año 2009. Revista SNE. Querétaro 2009.

Con respecto a las condiciones con las que trabajan los profesionistas se tiene el siguiente resultado:

28.99 % de los asalariados trabaja sin prestaciones sociales.
23.09% de los asalariados no cuenta con un contrato.
37.68% recibe menos de 4 salarios mínimo.
9.53% trabaja en la informalidad.

Tabla 7.8 . Condiciones de trabajo de los profesionistas año 2009. Revista SNE. Querétaro 2009.

Lo que hace pensar en la gran responsabilidad que se tiene como docentes al promover el conocimiento solicitado en el mercado laboral en cada uno de los egresados, sea por la capacidad de resolución de problemas, por el nivel de profesionalismo con que se manejan nuestros egresados o por el posicionamiento de la Institución ante los resultados de certificación reconocidos en la sociedad, importancia que se manifiesta al observar el mayor porcentaje de interesados en un empleo con respecto a .5 a 1 año de experiencia laboral de un 27.92% y el 89.95% de la población que se encuentra solicitando trabajo con estudios de Preparatoria y Licenciatura. Esto conjuntado al hecho de que un 45.76% de los solicitantes se encuentran entre los 20 y 29 años de edad y que de los puestos más requeridos relacionados con alguna profesión propia de la FCA son, auxiliar administrativo con un 8.06% de Ocupación requerida y solamente un 1.23% de vacantes ofertadas, como el puesto de recepcionista que tiene un 3.48% de ocupación requerida contra un 1.94% de vacantes ofertadas.

7.2 Trabajos desarrollados en la Facultad de Contaduría y Administración que generan Posicionamiento en el mercado laboral y ámbito social

Una de las finalidades de la actual Dirección de la FCA ha sido el crecimiento continuo en el desarrollo del individuo y la mejora continua en los programas ofertados por la Institución, es así como bajo esta expectativa de acción, que se han desarrollado programas culturales, acciones de mejora continua, Congresos e inclusive nuevas carreras, opciones que tienen como objetivo primordial, el enriquecimiento del conocimiento, pero sobre todo, el lograr que ese porcentaje de eficiencia terminal sea equivalente al porcentaje de egresados con capacidad profesional y posibilidad de mejoras en los resultados laborales como en sus ingresos económicos bajo una expectativa de acción regida por el interés del beneficio social y personal.

Con la finalidad de generar un posicionamiento y reconocimiento interno ante el alumnado (clientes internos) y la sociedad (clientes externos), es que la Dirección de la FCA ha promovido acciones en el Área de Educación Continua durante el año 2009 como las a continuación especificadas: 26 diplomados en el año, 21 Cursos, 1 Seminario, 382 Titulaciones, 140 actualizaciones, 531 bajo distintos cursos , entre otras acciones, por otro lado y con respecto a las acciones propias de Certificación, se han programado acciones directas para el logro de certificación ante las SIES y CASECA para el plantel de San Juan del Rio, el trabajo necesario para la certificación de la licenciatura en Gestión de Empresas Sociales como el seguimiento a las 35 recomendaciones formuladas por CASECA para la FCA en esta ultima revisión de certificación.

Así mismo, se incorpora la filosofía de calidad ante los representantes del Consejo de Alumnos de la FCA al fomentar un 1er Congreso relativo a la Gestión de Calidad programado en el Auditorio de usos Múltiples de la FCA, como la generación y promoción de un documento con los estatutos del Consejo de Alumnos de esta facultad.

7.3 Programa del Área de Vinculación de la FCA para el logro del posicionamiento Institucional

Dada la necesidad de generar acciones relacionadas con el área Productiva, Gubernamental, Social, Empresarial e Interinstitucional dentro del giro de la generación del conocimiento y fomentar el posicionamiento Institucional de la Facultad de Contaduría y Administración es que se ha propuesto a la Dirección de la FCA por parte de la Coordinación de Vinculación Interna a la Facultad de Contaduría y Administración durante este año, acciones propias bajo las expectativas del programa propio, dándose el inicio de acciones, seguimiento y la promoción a los siguientes puntos:

- Contribuir a elevar la pertinencia de los planes y programas de estudio, en relación a las necesidades del sector productivo.
- Promover la transferencia de conocimientos a los procesos productivos de bienes y servicios por medio de los mecanismos como: capacitación, consultoría y servicios tecnológicos, entre otros.
- Impulsar acciones orientadas a la eficiente inserción laboral de los alumnos en etapa de pre – egreso de educación superior.

- Fomentar la vinculación con el sector productivo y social con la Universidad a través de proyectos colaborativos de trabajo que garanticen la empleabilidad.
- Generar nuevos mercados competitivos al detectar las necesidades sociales y productivas de los diversos sectores del estado mediante la vinculación mensual con estas entidades a través de juntas o comisiones.
- Fomentar la investigación y desarrollo de nuevos proyectos mediante el trabajo colaborativo Universidad-Empresa
- Promover la mejorar del índice productivo y resultados efectivos de la Micro y Pequeña empresa a través del análisis de las necesidades de tecnología, capacitación, insumos, etc., que se requieren, para apoyar y lograr el fortalecimiento de estas mediante la elaboración de convenios de colaboración a favor de las practicas profesionales, investigaciones o cursos de actualización
- Fortalecimiento de las prácticas profesionales y proyección laboral ante los sectores empresarial, social y gubernamental en el estado de Querétaro mediante el apoyo y trabajo colaborativo entre secretarias gubernamentales a nivel estatal y municipal, Institutos Universitarios, Institutos Tecnológicos como Cámaras.

Es así como la Facultad de Contaduría y Administración mediante la Coordinación de Vinculación Interna de la FCA, promueve la pertenencia al Programa Nacional de Vinculación-Empresa Estatal a partir del año 2009 , fomentado por la Delegación del Trabajo, siendo su objetivo, el de Generar y

promover una mejor articulación entre la OFERTA de las instituciones de educación y los REQUERIMIENTOS del Sector Productivo como el de significarse como un medio de dialogo previa acción , bajo el esquema organizacional propuesto por la delegación estatal de la STPS siguiente:

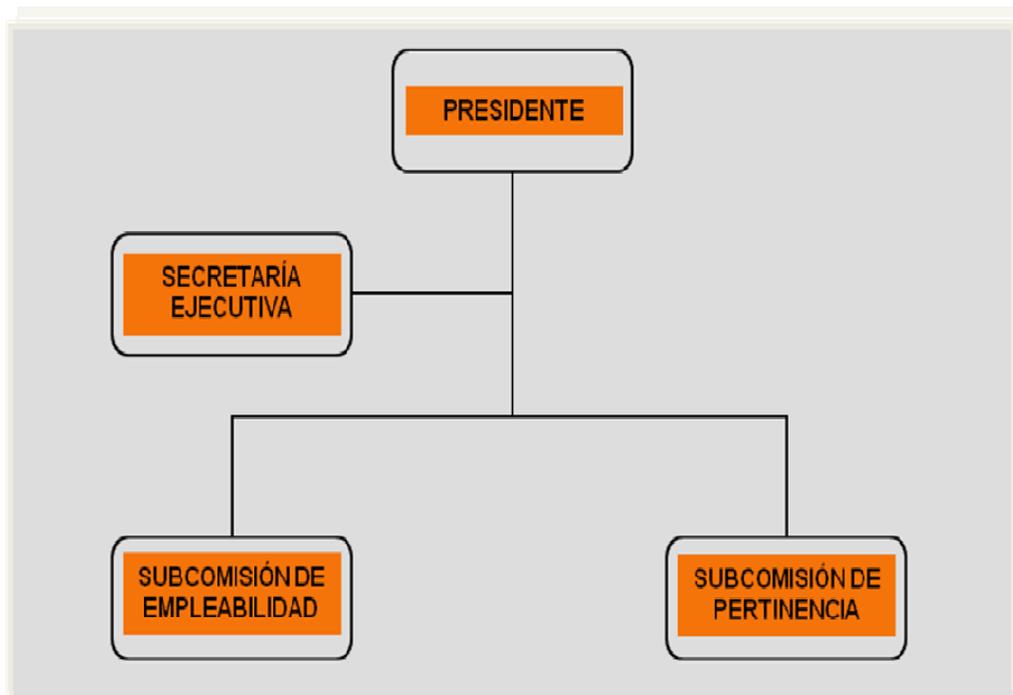


Figura 7.1 Organigrama propuesto del Programa Nacional de Vinculación-Empresa, año 2009. Junta Semestral de Comité propuesto de Vinculación –Empresa, Querétaro 2009.

Bajo este esquema la Presidencia tiene como funciones:

- Proponer al Delegado Federal del Trabajo en su carácter de Secretario Técnico el Programa de Trabajo de la Comisión, para su aprobación en sesión del Consejo.

- Asistir por sí o a través de su representante a las reuniones ordinarias y extraordinarias en calidad de representante de la Comisión.
- Convocar a sus integrantes a reuniones de trabajo que permitan dar cumplimiento a los acuerdos que en la materia sean consensuados y los relativos al programa de trabajo de la propia Comisión.
- Autorizar la Orden del Día de las reuniones de trabajo de la Comisión.
- Presidir las reuniones de trabajo de la Comisión.
- Coordinar a los miembros de las Subcomisiones de Pertinencia y Empleabilidad.
- Reportar los resultados de los trabajos de la Comisión a los integrantes para su aprobación y difusión en la entidad, y;
- Las demás funciones que, de acuerdo a sus atribuciones, se encaminen a la eficaz y eficiente operación de la Comisión.

Siendo el trabajo de la sub-comisión de Pertinencia el siguiente:

- Emitir las recomendaciones de las carreras críticas a nivel técnico y profesional que requiere el sector productivo nacional y local.
- Participar en los procesos de evaluación de pertinencia relativa a la oferta educativa nacional, a los que sean convocados por los propios centros de enseñanza, de tal manera que puedan influir en la definición de perfiles profesionales acordes con las características requeridas por las empresas y los puestos de trabajo.

- Asesorar a la Comisión en cuestiones técnicas y especializadas dentro del ámbito de su competencia, con respecto a los trabajos orientados a elevar la pertinencia de la oferta educativa nacional.

Por parte de la subcomisión de empleabilidad se tendrían las siguientes funciones:

- Emitir las recomendaciones en materia de incorporación de egresados de instituciones de educación media superior y superior al mercado laboral, en los siguientes temas específicos:
 - a. Adquisición de experiencia en la práctica.
 - b. Desarrollo de competencias y capacidades productivas.
 - c. Reducción en el tiempo de inserción al mercado laboral.
 - d. Permanencia en su área de especialidad.
 - e. Incremento de las opciones de autoempleo.
- Asesorar a la Comisión con respecto a la asociación entre instituciones educativas y organizaciones productivas que permitan incrementar la empleabilidad de los egresados de las instituciones de educación técnica y superior.

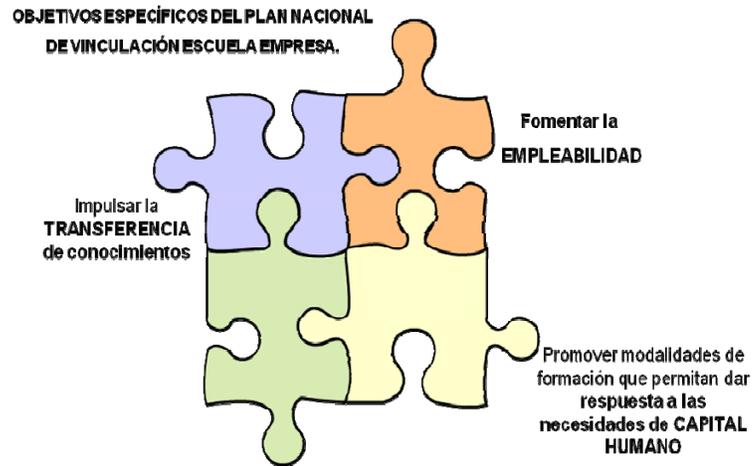


Figura 7.2 . Objetivos específicos del Plan Nacional de Vinculación Escuela Empresa, año 2009. Junta Semestral de Comité propuesto de Vinculación –Empresa, Querétaro 2009.

El esquema anterior bajo el modelo de Vinculación propuesto por Gobierno Federal siguiente:

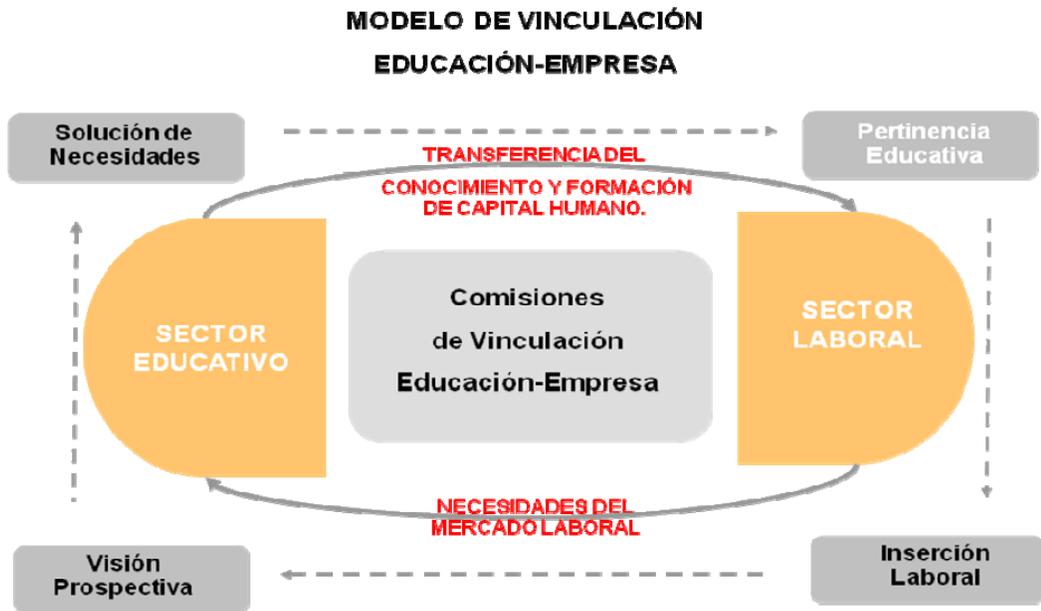


Figura 7.3 Modelo de Vinculación Educación - Empresa, año 2009. Junta Semestral de Comité propuesto de Vinculación –Empresa, Querétaro 2009.

Fomentándose así la Identificación y promoción de buenas prácticas mediante el Premio anual de Vinculación Universidad-Empresa, el uso de un sistema en línea y un modelo que facilite la articulación de los sectores. Todo esto bajo el esquema siguiente de acción que ya considera la creación de Comités de Vinculación Educación-Empresa y la creación de bancos de información Nacional como la colaboración en el logro de cada uno de los objetivos de acción que promuevan la empleabilidad en el estado de Querétaro como que se reflejen a nivel Nacional.

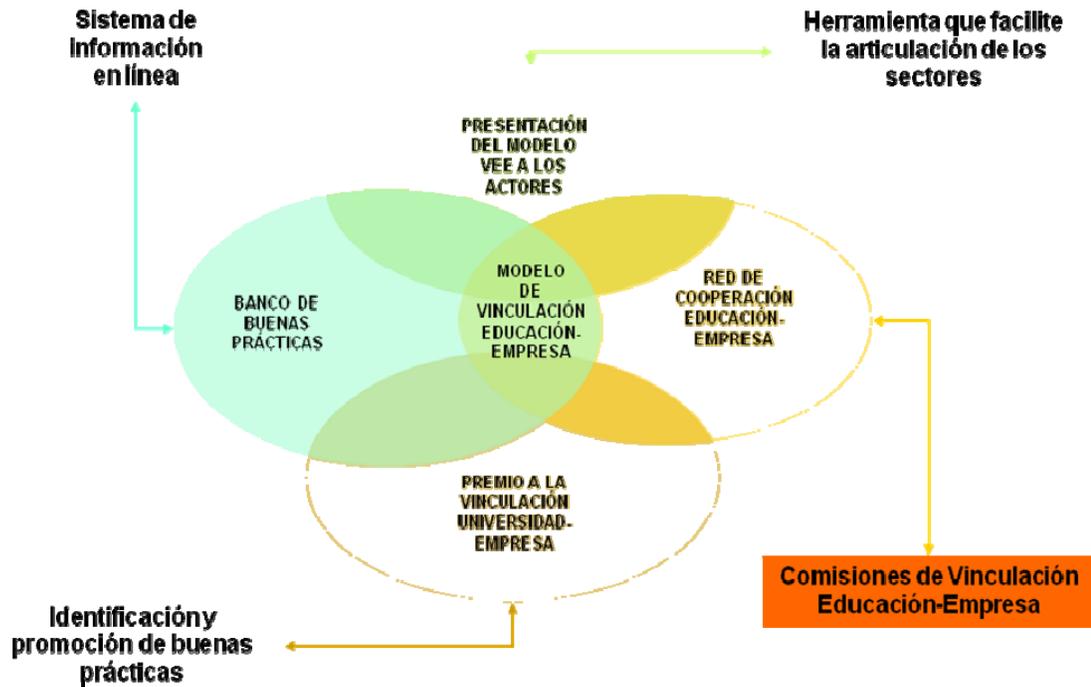


Figura 7.4 . Modelo de Vinculación Educación - Empresa, formato de colaboración, año 2009.

Junta Semestral de Comité propuesto de Vinculación –Empresa, Querétaro 2009.

7.4 Situación de la Universidad Autónoma de Querétaro ante la competencia

Es un hecho que actualmente ha venido incrementándose el número de Universidades en nuestro estado, sin embargo, para la Universidad Autónoma de Querétaro, UAQ, los principales competidores son, el Tecnológico de Monterrey Campus Querétaro, la Universidad Nacional Autónoma de México, campus Juriquilla y la Universidad del Valle de México Campus Querétaro con productos similares a los ofertados por nuestra alma mater. En cuanto a instituciones certificadas, sin duda el Instituto Tecnológico de Querétaro.

La publicidad utilizada en cada una de las instituciones privadas, puede ser considerada como agresiva, pues se promueve de manera continua ofertando sus servicios mediante el uso de Espectaculares, Revistas especializadas, Periódicos, Radio, trípticos y folletería; a través de visitas dirigidas a Preparatorias, Empresas y Universidades.

Se hace mención de un trabajo colaborativo entre las universidades mencionadas no gubernamentales con empresas de gran tamaño hasta el sexenio pasado, así como el fomento a Congresos o Foros con instancias como SEDESU logrando un posicionamiento y participación como sede de algunos eventos, sin embargo, una ventaja fundamental para la UAQ y en especial la FCA, ha sido la apertura de nuevas opciones profesionales de carrera, los costos bajos competitivos con la UNAM y sobre todo, la calidad de los maestros, que en ocasiones fungen como docentes en estas escuelas particulares.

Con respecto a la política de pagos genéricos, la UAQ promueve el pago completo y en una sola expedición, que si bien corresponde a un pago muy

competitivo en el mercado no da lugar a pagos a crédito que en otras instituciones se promueven.

En relación a los servicios ofertados, se tienen en la UAQ una biblioteca muy completa que en ocasiones es solicitada por otras instancias particulares para la investigación. Se tienen en la FCA la opción de un Circuito cerrado que puede provocar nuevas expectativas de posicionamiento ante la propia Universidad y la Sociedad en general, se cuenta con equipos deportivos, eventos culturales, eventos sociales, como la generación de emprendurismo en cada uno de los distintos semestres y materias, es de reconocer se la habilidad de fomentar la renta y el ingreso a la FCA mediante el uso del Auditorio de Usos múltiples de la misma , lo que logra poco a poco también un posicionamiento ante la sociedad de cada uno de los eventos, como el interés propio de la cultura y la generación de conocimiento por parte de la UAQ por medio da la FCA ante la Sociedad Queretana.

Con respecto a el personal docente, se ha generado la profesionalización del docente a nivel didáctico y pedagógico, de manera que la Dirección de nuestra Facultad ha promovido Diplomados que valoren la actividad de la docencia y generen mejores expectativas de acción como mejores índices en cada una de las revisiones previa certificación y certificación misma.

7.5 Posicionamiento 2009 logrado en la Universidad Autónoma de Querétaro

De manera anualizada el Gobierno Federal mediante la SEP promueve el Reconocimiento a la Calidad Educativa , este año 2009, la ceremonia fue realizada en el Patio de los Trabajadores de la SEP, en el D.F., siendo presidida por el titular

del sector educativo federal Alonso Lujambio Irazabal. Este certificado debe refrendarse de manera anualizada mediante el mantenimiento y mejora de los programas, siendo en esta ocasión el titular de la SEP quien entrega este reconocimiento nacional de calidad al rector de la UAQ, M.en A. Raúl Iturralde Olvera, el pasado 9 de Noviembre del 2009.

En su oportunidad, el Sr Rector, Raúl Iturralde manifestó que este reconocimiento es una muestra del avance que ha mostrado la universidad en los últimos años, avance caracterizado por la corrección de asuntos administrativos, financieros y presupuestales como el avance de cada uno de los índices propios de la calidad académica.

Por otro lado con respecto a el Premio a la calidad del día 9 de Noviembre de este año que entrega la SEP a la Universidad Autónoma de Querétaro, se tiene que dicho premio fue recibido por tercera ocasión consecutiva por la SEP ante el Gobierno Federal con un 91.01 % de matrícula de sus estudiantes de nivel licenciatura cursando programas reconocidos por su buena calidad. Se menciona que el porcentaje de programas de calidad que fue en el año 2008 del 85.15 sube al 91.01 en el 2009, como se menciono anteriormente.

El Secretario de Educación Publica hace mención que por quinto año consecutivo la SEP entrega reconocimientos de esta índole, este año a 43 Instituciones de Educación Superior en el País, siendo 30 de ellas Queretanas, rubro dentro del que se encuentra nuestra alma mater. Comenta el Secretario “Sabemos que la educación es un instrumento importante de desarrollo, por ello este acto es muestra del trabajo emprendido por cada uno de los actores, dado que hoy son 149

instituciones las que reciben el Premio, mientras que en el 2004 solo 13 habían sido reconocidas”. Al dirigirse a los Rectores. Lujan comenta “La educación es un asunto nodal que debe guiar al país, ello permite ofrecer mayores oportunidades y una mejor calidad de vida para la población, el Gobierno Federal a aumentado en 28% el financiamiento para las universidades publicas y estatales pese a los momentos difíciles y de crisis económica mundial y de nuestro país. La calidad es un asunto imperativo y una vía para el progreso social, ya que es la condición para el desarrollo, la justicia social y democracia. Es solo mediante una educación de calidad que México podrá insertarse en una economía tan demandante bajo una sintonía de conocimiento y en las cadenas del valor de la competitividad mundial.” Se destaca a este evento la asistencia del Dr. Javier de la Garza, director general de los Comités Interinstitucionales para la evaluación de la Educación Superior (CIEES); el diputado José Trinidad Padilla, presidente de la Comisión de Educación y Servicios Educativos de la Cámara de Diputados, la Senadora Teresa Ortuño, presidenta de la Comisión de Educación de la Cámara de Senadores, entre otras autoridades.

7.6 Desafíos

Dados los resultados del estudio de campo y el conocimiento de objetivos, hechos como expectativas de acción a corto, mediano y largo plazo de la UAQ en la FCA, el desafío del docente de hoy esta relacionado con la vivencia de una bivalencia entre el trabajo real que debe desarrollar y la valoración de los demás hacia este trabajo, sobre todo si es normal que este esfuerzo se repita varias veces al día, por otro lado , el docente debe ser especialista en el área , materia o habilidad cuyo

aprendizaje pretende fomentar. Pero a su vez, el docente debe reconocer las nuevas técnicas generadas en el ámbito laboral y del conocimiento con la finalidad de fomentar la actualización en el alumno, pero sin llegar a una especialización de tal grado, que lo único en que pueda apoyarse sea de su propia materia, pues esto en la vida real y ante problemáticas actuales, podría generar la carencia de eficiencia y la cuadratura en el estudiante sobre una manera, técnica o forma de resolver problemas. Es importante que el docente domine también los medios tecnológicos y que promueva el interés por generar un conocimiento de índole poético, en donde se promueva la ética en la labor de investigación, como en la generación de soluciones y nuevas técnicas generadas por cada uno de los alumnos y egresados. Es sustentable que el docente universitario fomente la retroalimentación y el uso de investigaciones o proyectos como parte de la evaluación del estudiante, sobre casos reales evitando el hecho de fomentar la acumulación de información sin análisis previos o entendimiento alguno y con la finalidad de ir preparando al egresado a la actuación sobre casos reales que en su momento podrían ser solicitados previamente por una micro empresa o mediana empresa para su análisis.

Para lograr el posicionamiento deseado en la FCA es imperativo que cada uno de los docentes reconozca que Educar es una tarea perfectible, optimizadora con la finalidad de generar en los educandos un mayor valor mediante el alcance de ámbitos valorales. Que la Calidad de la Educación no solo proviene del cumplimiento de Normativas índole ISO o CACECA, que implican aun mayor esfuerzo de índole administrativo principalmente, como lo es , el promover la dignidad de la persona, la profundidad y extensión de los valores y la generación de

un conocimiento poético que pueda actualizar las acciones deformantes actuales en la sociedad y que generen una productividad operante en cada una de las instancias en que labora cada uno de nuestros egresados. Sin duda, será importante que se oferte una ejemplaridad de los modelos ideales que se tienen mediante el actuar del docente involucrado y responsable de este quehacer. Evitar el individualismo, la competencia sin objetivo y el “No le muevas”, reconciliándonos con la mentalidad de una mejora continua y un actuar docente poético que asegure el posicionamiento de nuestros egresados por su calidad tanto humana como productiva en un mundo totalmente dinámico.

REFERENCIAS

- Aguilar, C.J.A. 1994. Monografía Estatal de Querétaro. Secretaría de Educación Pública. D.F, México. pp.56
- ANUIES, Agosto 2009, <http://www.anuies.mx>.
- Allen, Dwight W., Kevin R., (1969). *Micro-Teaching: Reading Massachusetts* : Addison Wesley Publishing Inc., U.S.A.
- Apuntes Maestría en Educación con especialidad en Investigación Educativa Universitaria,(2005-2008) Universidad Contemporánea, Querétaro, México. 2007.
- Bennett, D.P. 1995. Dictionary of Marketing Terms. Segunda Edición, American Marketing Association. Chicago, United States.
- Cooper, J. , Dwight W. A., (1998). *Micro-Teaching: History and Present Status*: University of Massachusetts, U.S.A.
- Di Natal Gabriela, Pataro Alejandra, (2000), Educación vs. y/o Docencia, Primera Edición, Lugar Editorial S.A., Buenos aires, Argentina.
- Dwight, W. A., Weve, A., (1997). *Micro-Teaching: Current Status and Potential*: University of Massachusetts, U.S.A.
- Encuesta industrial mensual CMAP, STPS, 8 de Julio 2009, http://207.249.1.13/wb/BANEM/BANE_eimh
- Estevez Solano, Cayetano (2000). Evaluación Integral por Procesos, Una experiencia construida desde y en el aula. Colombia: Colección Mesa Redonda Magisterio
- Green, B. A. JR., Julio, (1971)."Physics Teaching by the Keller Plan at MIT". *American Journal of Physics*, U.S.A., pp. 39.
- Horas mensuales trabajadas obreros, 7 de Julio 2009, http://207.249.1.13/xls/302_0082.xls
- Jain Etcheverry, G. (2006). *La tragedia Educativa* Buenos Aires, Argentina : Fondo de Cultura Económica.
- Keller, F. S., (1968) "Good Bye, Teacher". *Journal of Applied Behavior Analysis*, U.S.A., pp. 79-78.
- Kotler, P. Armstrong, G. 1998. Fundamentos de la Mercadotecnia. Cuarta Edición. Editorial Pearson. Estado de México, México. pp.4, 51, 71, 72, 74, 82,100.

- L. Robin, (1910). *La Teoría Platónica del amor*, Paris.
- Landau, I, Rumber, Y (1978) *Que es la teoría de la Relatividad*. México: Editorial MIR-Moscu
- Macías R. M., Hernández P. R. M., Ochoa O. J. A. (2003), *La Evaluación, Perspectiva Estudiantil y Docente*, México: .Impresos Natsi, Querétaro,
- Nietzsche, F.(2003) . *El crepúsculo de los ídolos*. México: Editores Mexicanos Unidos, S.A.
- Nietzsche, Federico. (2005). *Ecce Homo*. México: Editores Mexicanos Unidos, S.A
- Platón. *Diálogos* (1979). México. Editorial Porrúa ,S.A.
- Norma ISO 9000:2000 e ISO 9000:2008., Internacional Society for Quality Control, USA.
- Nurit Martínez, El Universal, Lunes 31 de julio de 2006, <http://www.eluniversal.com.mx/nacion/141267.html>
- Observatorio Laboral , Julio 6 2009, <http://www.observatoriolaboral.dgsca.unam.mx/areas.php?area=6>,
- Oliveros, F. (1990). *La educación como Rebeldía*, Pamplona, España : Ediciones Universidad de Navarra, S. A.
- Perkins, D. (2001), *La Escuela Inteligente, Del adiestramiento de la memoria al educación de la mente*, . Barcelona, España.: Gedisa, S. A
- Porter, M. E. 2003. *Ventaja competitiva*. Segunda Edición. Continental D.F. México. p.276.
- Prestaciones diarias hasta 2008, 9 de Julio 2009, http://207.249.1.13/xls/302_0087.xls
- Salarios mínimos profesionales y generales, Julio 9 2009, http://207.249.1.13/xls/302_0072.xls
- Stanton, W J. Etzel M. J, Walker B. J. (1999). *Fundamentos de marketing*. México: Mc Graw-Hill. D.F.. p.8, 11, 13, 37, 38,378.
- Stanton, W J. Etzel M. J, Walker B. J. 1999. *Fundamentos de marketing*. Undécima Edición. Mc Graw-Hill. D.F. México. pp.8, 11, 13, 37, 38.
- Stice, James E., (1971).*The Personalized System of Instruction (PSI)*, *Bureau of Engineering Teaching, Bulletin 4*,. U.S.A: The University of Texas, Austin.

STPS, Pagina del empleo , gráficos laborales , Septiembre 2009, <http://207.249.1.13/pdf/perfiles/perfil%20queretaro.pdf>

Sueldos medios estatales, 7 de Julio 2009, http://207.249.1.13/xls/302_0086.xls

Trabajadores asegurados en e l IMSS, 7 de Julio 2009, http://207.249.1.13/xls/302_0065.xls

Trabajadores eventuales asegurados ene l IMSS, Julio 9 2009, http://207.249.1.13/xls/302_0068.xls

Trabajadores permanentes asegurados ene l IMSS, Julio 10 2009, http://207.249.1.13/xls/302_0067.xls

Zapata , M. J. (2003) *Poesis Educativa.*, México : Colección FUNDAp Educación.

Zemke, Ron; Raines, Claire; Filipcsak, Bob (2000) *Desafío Generacional.* México: Vergara/Business

APÉNDICE

Apéndice 1

Cuestionario de aplicación a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Querétaro y a la Universidad Autónoma de Querétaro, en las facultades de Ingeniería y Administración y Contaduría respectivamente.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN MERCADOTECNIA
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Certificación



OBJETIVO GENERAL:

Aplicar a los estudiantes de las carreras de Administración, Contaduría e Ingenierías de la Universidad Autónoma de Querétaro e Instituto Tecnológico de Querétaro durante el mes de Enero a Agosto , un instrumento de evaluación, cuya finalidad, sea la detección de la importancia de pertenencia a una institución Certificada para apoyar el desempeño de los docentes involucrados a través de la retroalimentación a la dirección y coordinaciones correspondientes con la finalidad de detectar mejoras posibles.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Proporcionar resultados de importancia para el desarrollo de la Investigación de la Maestría en Mercadotecnia de la Universidad Autónoma de Querétaro denominada “El Papel de la Certificación en la Norma ISO 9000 en la Institución de Educación Superior, como estrategia de posicionamiento en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro”.
- Mejorar el desempeño de la práctica docente a través del análisis de los resultados de la aplicación del presente instrumento
- Analizar con base en la aplicación del presente instrumento, el nivel de veracidad de puntos de cumplimiento en la certificación según la concepción del estudiantado.
- Detectar el sentimiento de colocación de estudiantes y egresados basados en el cumplimiento de procedimientos certificables en la Institución educativa.
- Medir la capacidad formativa de los maestros de las instituciones certificadas .

PRESENTACIÓN:

Estimado participante a continuación se presenta un cuestionario que contiene factores clave que deben ser considerados en la Investigación y cuya finalidad primordial es la de promover la retroalimentación y mejora profesional del profesorado y apoyar mediante su aplicación y posterior análisis de resultados la tesis que sustenta. Para ello, se realizaran preguntas de aspectos de desempeño del profesor, procedimientos certificados propios del programa y aspectos de interés académico. El cuestionario es totalmente confidencial y sus respuestas nos ayudarán para la mejora de la tarea educativa, por lo que se te sugiere responder de acuerdo a tu experiencia.

RESPONSABLE

ANA ELENA BARROSO VELÁZQUEZ

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan 31 preguntas de evaluación, cada una con su propia instrucción, se te pide contestar de acuerdo a tu experiencia. Sera necesario contestar con pluma y anotar el resultado de la pregunta en la hoja de respuestas en la ultima columna correspondiente.

Hoja de Respuestas. Folio: _____ Encuestador: _____
¡¡Hola!! Se trata de un estudio a base de una encuesta de 3 minutos sobre la institución certificada y evaluación docente. Es anónima, sencilla y breve. Anota tu respuesta en la columna de la derecha

. SEXO	1) femenino 2) masculino	
. EDAD (en años cumplidos)	_____ años	
. ESCOLARIDAD	1. Del 1 al 3 Semestre 2. Del 4 al 6 Semestre. 3. Del 7 a 10 Semestre 4. Egresado	
. CARRERA	_____	
Identifica con una PALABRA clave el objetivo de ser alumno de una escuela Certificada en Calidad	_____	
En que momento CONOCES que estudias en una institución certificada	1. Al inicio del curso 2. A la mitad del curso 3. Nunca 4. Antes de Inscribirme	
¿La curricula global de tu carrera CUMPLE con los objetivos de un programa competitivo?	0. No 1. Si	
¿Se refleja en tus estudios una programación de tu carrera ESTRUCTURADO sobre el contenido?	0. No 1. Si	
¿Que tan PUNTUAL son los profesores al llegar a clase?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿Que tanto el profesor TERMINA los programas?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿Que tan frecuente el profesor ASISTE a clase?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿El profesor resuelve DUDAS mediante experiencias?	1. Concretamente 2. Claramente 3 Ejemplos. 4. no resuelve dudas Otro _____	
¿Que tanto los profesores RELACIONAN la materia con aplicaciones profesionales?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿En términos generales el profesor PREPARA su clase?	0. No 1. Si	
¿Que tanto el profesor enseña al alumno a APLICAR los conceptos vistos en el aula mediante casos prácticos?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿Que tanto PARTICIPAS dinámicamente en clase?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿Que tipo de EXÁMENES te han aplicado en clase?	1. un no hay 2. Escrito 3. oral 4 Investigaciones. 5. Proyectos 6. Otro: _____	
¿Que tan frecuentemente se REVISAN exámenes?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿En el caso de la revisión de exámenes se RETROALIMENTA el aprendizaje?	0. No 1. Si	
¿Con que frecuencia el profesor revisa TAREAS?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿El profesor se muestra RESPECTUOSO con los estudiantes?	0. No 1. Si 2. Algunas veces	
¿El profesor muestra ENTUSIASMO al impartir clase?	0. No 1. Si 2. Algunas veces	
¿El profesor ESCUCHA con atención al estudiante?	0. No 1. Si 2. Algunas veces	
¿El profesor muestra INTERÉS en que aprendas?	0. No 1. Si 2. Algunas veces	
¿El profesor aplica las NORMAS institucionales dentro de clase?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿Muestra AMABILIDAD fuera y dentro de clase?	1. Nunca 2. Pocas veces 3. Regular 4. Casi siempre 5. Siempre	
¿El profesor imparte su materia en un ambiente de APERTURA?	0. No 1. Si	
¿El profesor explica y relaciona su materia con la REALIDAD el país en mas del 10% de las ocasiones?	0. No 1. Si	

Señale las tres principales características que tiene la institución y que ayudaron a tu APRENDIZAJE . 1. Profesionalismo 2. Humanismo 3. Experiencia 4. Valores 5. Atención personalizada 6. Otro: _____	
De manera genérica señale tres características de la Institución que puedan ser MEJORADAS . 1. Acceso al público 2. Calidad de profesores 3. Actividades extraescolares 4. Laboratorios 5. Tecnología (proyector, cañón, redes, etc.) 5. Valores éticos 6. Otro : _____	
¿Es importante salir de una institución certificada en calidad para lograr MEJOR TRABAJO ? 0. No 1. Si	
¿Un factor importante de ELECCIÓN hacia la institución a la que perteneces fue? 0. Ser una Institución certificada 01. La carrera 02. Por ser la única opción 03 Otro. _____	
Que porcentaje de compañeros que han buscado trabajo LABORAN actualmente 0. Ninguno 1. Entre el 20 y 50% 02. Entre el 50% y el 80% 03 Todos 04. Otro _____	
¿Estarías estudiando en esta institución si no estuviere CERTIFICADA ? 0. No 1. Si	
Las VENTAJAS que te ofrece el estudiar en una institución certificada son: 0. Calidad educativa 01. Programas competitivos 02. Institución reconocida 03 Otro _____	

Apéndice 2

Indicadores Estratégicos de Ocupación y Empleo Nacional

Indicadores Estratégicos de Ocupación y Empleo Nacional					
	2008- I	2008 -II	2008-III	2008-IV	2009-I
I. Población total	106,352,864	106,572,889	106,794,362	107,012,819	107,229,677
2. Población de 14 años y más	76,808,974	76,984,476	77,396,311	77,750,619	78,171,076
Población económicamente activa (PEA)	45,100,021	45,460,003	45,535,466	45,178,213	45,204,274
Ocupada	43,320,677	43,866,696	43,625,738	43,255,617	42,915,615
Desocupada	1,779,344	1,593,307	1,909,728	1,922,596	2,288,659
Población no económicamente activa (PNEA)	31,708,953	31,524,473	31,860,845	32,572,406	32,966,802
Disponible	5,050,193	4,759,967	5,132,479	5,343,724	5,656,258
No disponible	26,658,760	26,764,506	26,728,366	27,228,682	27,310,544
3. Población ocupada por:					
3.1 Posición en la ocupación	43,320,677	43,866,696	43,625,738	43,255,617	42,915,615
Trabajadores subordinados y remunerados	28,699,115	28,905,410	28,654,347	29,471,521	28,779,312
Asalariados	26,538,284	26,790,786	26,655,269	27,383,669	26,764,893
Con percepciones no salariales ¹	2,160,831	2,114,624	1,999,078	2,087,852	2,014,419
Empleadores	2,126,730	2,169,069	2,110,294	1,753,594	1,866,990
Trabajadores por cuenta propia	9,539,175	9,867,527	9,832,737	9,114,111	9,652,731
Trabajadores no remunerados	2,955,657	2,924,690	3,028,360	2,916,391	2,616,582
No especificado	0	0	0	0	0
3.2 Sector de actividad económica	43,320,677	43,866,696	43,625,738	43,255,617	42,915,615
Primario	5,676,086	5,758,563	5,909,139	5,866,706	5,454,908
agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca	5,676,086	5,758,563	5,909,139	5,866,706	5,454,908
Secundario	10,921,102	11,180,999	10,903,449	10,644,290	10,573,000
Industria extractiva y de la electricidad	386,361	389,442	383,932	396,601	404,062

Industria manufacturera	6,946,831	7,150,351	6,891,410	6,752,240	6,634,310
Construcción	3,587,910	3,641,206	3,628,107	3,495,449	3,534,628
Terciario	26,359,630	26,594,105	26,485,252	26,400,218	26,581,674
Comercio	8,686,838	8,603,710	8,639,123	8,505,280	8,532,489
Restaurantes y servicios de alojamiento	2,733,136	2,836,735	2,795,694	2,762,554	2,854,953
Transportes, comunicaciones, correo y almacenamiento	2,108,745	2,184,698	2,204,487	2,214,206	2,230,027
Servicios profesionales, financieros y corporativos	2,654,113	2,722,051	2,767,433	2,632,624	2,664,655
Servicios sociales	3,595,241	3,578,856	3,474,676	3,685,466	3,662,630
Servicios diversos	4,441,455	4,492,292	4,424,731	4,412,385	4,431,179
Gobierno y organismos internacionales	2,140,102	2,175,763	2,179,108	2,187,703	2,205,741
No especificado	363,859	333,029	327,898	344,403	306,033
3.3 Nivel de ingresos	43,320,677	43,866,696	43,625,738	43,255,617	42,915,615
Hasta un salario mínimo	5,273,182	5,288,117	5,119,201	5,126,961	5,422,647
Más de 1 hasta 2 salarios mínimos	8,846,629	8,974,272	8,735,940	8,588,913	9,950,596
Más de 2 hasta 3 salarios mínimos	10,137,230	10,179,341	10,252,991	10,063,685	8,817,816
Más de 3 hasta 5 salarios mínimos	7,326,435	7,641,082	7,401,086	7,335,687	7,575,164
Más de 5 salarios mínimos	5,045,268	5,102,954	5,139,577	4,792,704	4,462,030
No recibe ingresos ²	3,637,731	3,646,352	3,829,284	3,768,916	3,288,102
No especificado	3,054,202	3,034,578	3,147,659	3,578,751	3,399,260
4 Duración de la jornada de trabajo	43,320,677	43,866,696	43,625,738	43,255,617	42,915,615
Usuarios temporales con vínculo laboral	1,921,194	981,046	1,497,136	734,844	1,298,757
Menos de 15 horas	2,896,215	2,907,841	2,648,421	2,790,607	2,568,362
De 15 a 34 horas	8,215,476	7,623,174	7,151,683	7,575,013	7,734,279
De 35 a 48 horas	18,240,645	19,525,364	19,519,197	19,284,234	18,769,451
Más de 48 horas	11,800,512	12,560,359	12,559,720	12,611,886	12,305,634
No especificado	246,635	268,912	249,581	259,033	239,132
Condición de acceso a las instituciones de salud³	43,320,677	43,866,696	43,625,738	43,255,617	42,915,615
Con acceso	15,903,229	15,800,044	15,885,945	15,931,880	15,439,997

Sin acceso	27,130,505	27,806,846	27,462,347	27,016,712	27,218,690
No especificado	286,943	259,806	277,446	307,025	256,928
3.6 Ámbito y tamaño de la unidad económica	43,320,677	43,866,696	43,625,738	43,255,617	42,915,615
Ámbito agropecuario	5,676,086	5,758,563	5,909,139	5,866,706	5,454,908
Ámbito no agropecuario	36,907,927	37,327,922	36,894,638	36,425,228	36,586,097
Micronegocios	17,793,522	18,086,712	17,876,057	17,282,832	17,776,592
Sin establecimiento	9,535,000	9,759,246	9,531,988	9,224,210	9,685,380
Con establecimiento	8,258,522	8,327,466	8,344,069	8,058,622	8,091,212
Pequeños establecimientos	6,571,154	6,591,317	6,581,362	6,744,194	6,468,672
Medianos establecimientos	4,256,963	4,338,370	4,371,545	4,321,114	4,323,524
Grandes establecimientos	3,950,347	3,956,790	3,804,414	3,691,037	3,622,895
Gobierno	2,140,102	2,175,763	2,179,108	2,187,703	2,205,741
Otros	2,195,839	2,178,970	2,082,152	2,198,348	2,188,673
No especificado	736,664	780,211	821,961	963,683	874,610
3.7 Distribución por tipo de unidad económica	43,320,677	43,866,696	43,625,738	43,255,617	42,915,615
Empresas y negocios	21,805,406	22,105,167	22,078,800	21,555,403	21,247,993
<i>Empresas constituidas en sociedad y corporaciones</i>	9,983,406	10,167,485	10,203,640	10,094,635	9,809,892
<i>Negocios no constituidos en sociedad</i>	11,822,000	11,937,682	11,875,160	11,460,768	11,438,101
Instituciones	6,099,890	6,095,038	6,000,681	6,246,794	6,216,187
<i>Privadas⁴</i>	847,749	876,234	838,211	883,574	850,906
<i>Públicas</i>	5,252,141	5,218,804	5,162,470	5,363,220	5,365,281
Administradas por los gobiernos	4,925,683	4,900,169	4,860,346	5,069,152	5,072,125
No administradas por los gobiernos ⁵	326,458	318,635	302,124	294,068	293,156
Sector de los hogares	15,048,056	15,326,755	15,214,907	15,113,342	15,153,063
Sector informal	11,887,100	12,062,471	11,834,725	11,674,659	12,105,168
Trabajo doméstico remunerado	1,845,028	1,851,802	1,764,058	1,868,879	1,902,203
Agricultura de autosubsistencia	1,315,928	1,412,482	1,616,124	1,569,804	1,145,692
Situaciones de carácter especial y no	367,325	339,736	331,350	340,078	298,372

especificadas ⁶					
4. Trabajadores subordinados y remunerados por:					
4.1 Sector de actividad económica	28,699,115	28,905,410	28,654,347	29,471,521	28,779,312
Primario	2,109,802	2,126,533	2,048,453	2,254,920	2,255,840
Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca	2,109,802	2,126,533	2,048,453	2,254,920	2,255,840
Secundario	8,298,090	8,411,792	8,246,712	8,353,333	7,982,737
Industria extractiva y de la electricidad	376,718	380,057	368,985	386,760	390,246
Industria manufacturera	5,315,117	5,433,829	5,249,372	5,213,213	5,020,851
Construcción	2,606,255	2,597,906	2,628,355	2,753,360	2,571,640
Terciario	17,967,014	18,077,098	18,077,867	18,560,991	18,278,377
Comercio	4,096,559	4,032,182	4,159,441	4,262,255	4,093,869
Restaurantes y servicios de alojamiento	1,510,060	1,606,577	1,592,328	1,579,384	1,609,560
Transportes, comunicaciones, correo y almacenamiento	1,683,165	1,730,403	1,744,901	1,790,700	1,759,754
Servicios profesionales, financieros y corporativos	1,955,639	2,010,695	2,064,255	2,018,411	1,972,984
Servicios sociales	3,320,570	3,275,963	3,187,982	3,427,509	3,394,162
Servicios diversos	3,273,968	3,259,949	3,173,597	3,311,541	3,254,961
Gobierno y organismos internacionales	2,127,053	2,161,329	2,155,363	2,171,191	2,193,087
No especificado	324,209	289,987	281,315	302,277	262,358
4.2 Nivel de ingresos	28,699,115	28,905,410	28,654,347	29,471,521	28,779,312
Hasta un salario mínimo	2,377,297	2,316,538	2,165,124	2,427,114	2,429,539
Más de 1 hasta 2 salarios mínimos	6,779,897	6,801,520	6,623,602	6,666,852	7,663,338
Más de 2 hasta 3 salarios mínimos	8,343,166	8,297,446	8,374,203	8,495,775	7,274,545
Más de 3 hasta 5 salarios mínimos	5,718,574	6,001,994	5,837,707	5,979,154	6,038,030
Más de 5 salarios mínimos	3,535,626	3,579,170	3,677,885	3,528,983	3,165,091
No especificado	1,944,555	1,908,742	1,975,826	2,373,643	2,208,769
4.3 Duración de la jornada de trabajo	28,699,115	28,905,410	28,654,347	29,471,521	28,779,312
Ausentes temporales con vínculo laboral	1,456,907	680,028	1,167,636	486,220	945,467

Menos de 15 horas	1,014,487	991,393	890,366	1,058,947	937,302
De 15 a 34 horas	4,769,336	4,215,730	3,645,058	4,279,174	4,417,680
De 35 a 48 horas	13,673,362	14,733,007	14,487,530	14,945,557	14,308,195
Más de 48 horas	7,568,012	8,067,957	8,251,019	8,489,350	7,971,666
No especificado	217,011	217,295	212,738	212,273	199,002
Condición de acceso a las instituciones de salud	28,699,115	28,905,410	28,654,347	29,471,521	28,779,312
Con acceso	15,858,174	15,748,358	15,831,578	15,887,383	15,397,778
Sin acceso	12,573,157	12,922,774	12,570,771	13,301,195	13,144,186
No especificado	267,784	234,278	251,998	282,943	237,348
Prestaciones laborales (sin considerar el acceso a las instituciones de salud)	28,699,115	28,905,410	28,654,347	29,471,521	28,779,312
Con prestaciones	18,046,697	17,648,153	17,467,133	17,695,310	17,576,615
Sin prestaciones	10,504,052	11,079,345	10,964,989	11,472,485	11,061,111
No especificado	148,366	177,912	222,225	303,726	141,586
.6 Disponibilidad de contrato escrito	28,699,115	28,905,410	28,654,347	29,471,521	28,779,312
Con contrato escrito	15,454,034	14,841,182	15,140,128	15,416,815	14,638,626
Temporal	2,396,353	2,455,882	2,386,019	2,549,266	2,345,201
De base, planta o por tiempo indefinido	12,996,156	12,324,859	12,675,997	12,777,139	12,234,390
Contrato de tipo no especificado	61,525	60,441	78,112	90,410	59,035
Sin contrato escrito	12,993,386	13,841,911	13,244,093	13,753,561	13,878,565
No especificado	251,695	222,317	270,126	301,145	262,121
5. Trabajadores subordinados y remunerados no agropecuarios por:					
5.1 Tamaño de la unidad económica	26,589,313	26,778,877	26,605,894	27,216,601	26,523,472
Micronegocios	7,152,465	7,201,250	7,203,627	7,524,451	7,236,821
Sin establecimiento	3,012,376	2,980,408	2,957,392	3,196,472	3,063,327
Con establecimiento	4,140,089	4,220,842	4,246,235	4,327,979	4,173,494
Pequeños establecimientos	6,261,411	6,256,099	6,262,744	6,443,009	6,178,906
Medianos establecimientos	4,228,876	4,307,831	4,344,774	4,289,929	4,293,422
Grandes establecimientos	3,934,696	3,943,526	3,788,262	3,678,557	3,610,825

Gobierno	2,127,053	2,161,329	2,155,363	2,171,191	2,193,087
Otros	2,156,478	2,135,928	2,035,569	2,157,789	2,145,805
No especificado	728,334	772,914	815,555	951,675	864,606
6. Población subocupada por:					
6.1 Condición de búsqueda de trabajo adicional	2,875,966	3,015,791	2,945,604	3,083,301	3,435,034
Con condición de búsqueda de trabajo adicional	333,517	368,936	317,041	324,598	368,587
Sin condición de búsqueda de trabajo adicional	2,542,449	2,646,855	2,628,563	2,758,703	3,066,447
6.2 Nivel de instrucción	2,875,966	3,015,791	2,945,604	3,083,301	3,435,034
Primaria incompleta	620,400	651,299	653,899	675,855	705,067
Primaria completa	769,882	763,572	766,592	828,928	873,955
Secundaria completa	908,547	946,635	891,565	961,569	1,134,022
Medio superior y superior	576,248	653,369	631,781	615,936	721,205
No especificado	889	916	1,767	1,013	785
6.3 Posición en la ocupación	2,875,966	3,015,791	2,945,604	3,083,301	3,435,034
Trabajadores subordinados y remunerados	1,481,549	1,571,690	1,503,981	1,655,776	1,825,943
Asalariados	1,255,772	1,319,750	1,285,489	1,418,486	1,550,438
Con percepciones no salariales	225,777	251,940	218,492	237,290	275,505
Empleadores	164,401	160,236	162,596	155,205	168,502
Trabajadores por cuenta propia	1,022,021	1,106,083	1,081,546	1,056,284	1,249,568
Trabajadores no remunerados	207,995	177,782	197,481	216,036	191,021
No especificado	0	0	0	0	0
6.4 Sector de actividad económica	2,875,966	3,015,791	2,945,604	3,083,301	3,435,034
Primario	421,544	409,579	490,865	559,876	497,994
Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca	421,544	409,579	490,865	559,876	497,994
Secundario	803,598	838,072	799,755	805,048	999,007
Industria extractiva y de la electricidad	10,020	7,474	6,468	5,731	9,869
Industria manufacturera	409,427	450,596	392,404	400,838	562,498

Construcción	384,151	380,002	400,883	398,479	426,640
Terciario	1,629,498	1,753,131	1,637,569	1,703,864	1,921,271
Comercio	597,074	619,622	581,142	634,937	693,575
Restaurantes y servicios de alojamiento	180,480	197,492	195,264	192,886	218,062
Transportes, comunicaciones, correo y almacenamiento	151,637	146,164	144,820	142,232	182,439
Servicios profesionales, financieros y corporativos	152,050	178,148	157,652	171,562	194,416
Servicios sociales	129,025	141,734	111,519	116,637	136,526
Servicios diversos	377,319	412,873	401,798	406,598	454,479
Gobierno	41,913	57,098	45,374	39,012	41,774
No especificado	21,326	15,009	17,415	14,513	16,762
7. Población desocupada	1,779,344	1,593,307	1,909,728	1,922,596	2,288,659
Con experiencia	1,613,183	1,397,605	1,698,727	1,750,781	2,083,696
Perdió o terminó su empleo anterior	702,210	652,107	774,064	870,944	1,217,244
Insatisfecha con el empleo anterior	719,591	626,439	779,424	699,924	630,117
Dejó o cerró un negocio propio	92,714	57,246	55,124	74,579	108,907
Otro	98,668	61,813	90,115	105,334	127,428
Sin experiencia	166,161	195,702	211,001	171,815	204,963
7.1 Por nivel de instrucción	1,779,344	1,593,307	1,909,728	1,922,596	2,288,659
Primaria incompleta	162,489	154,250	174,335	189,947	226,690
Primaria completa	365,784	327,792	390,517	416,837	484,456
Secundaria completa	664,064	561,789	694,062	685,121	869,745
Medio superior y superior	586,921	549,347	650,476	630,571	707,167
No especificado	86	129	338	120	601
Población no económicamente activa	31,708,953	31,524,473	31,860,845	32,572,406	32,966,802
Disponible	5,050,193	4,759,967	5,132,479	5,343,724	5,656,258
Disponible para trabajar que han desistido de buscar empleo	102,941	104,551	102,848	116,993	119,228
Disponible para trabajar que no buscan empleo por considerar que no tienen	4,947,252	4,655,416	5,029,631	5,226,731	5,537,030

posibilidades					
No disponible	26,658,760	26,764,506	26,728,366	27,228,682	27,310,544
Con interés para trabajar, pero bajo un contexto que les impide hacerlo ⁷	2,583,699	2,695,372	2,691,919	2,684,413	2,786,461
Con interés para trabajar por atender otras obligaciones	21,108,449	21,332,289	21,204,055	21,692,563	21,600,368
Con impedimentos físicos para trabajar	394,568	430,804	422,121	422,944	417,518
Otros	2,572,044	2,306,041	2,410,271	2,428,762	2,506,197
9. Promedios y medianas					
Edad de la población económicamente activa					
Promedio	37.4	37.5	37.4	37.5	37.6
Mediana	36.0	36.0	36.0	36.0	36.0
Años de escolaridad de la población económicamente activa					
Promedio	9.0	8.9	9.0	9.0	9.1
Mediana	9.0	9.0	9.0	9.0	9.0
Horas trabajadas a la semana por la población ocupada					
Promedio	42.2	42.9	43.3	43.1	43.0
Mediana	45.0	45.0	45.0	45.0	45.0
Ingreso (pesos) por hora trabajada de la población ocupada					
Promedio	29.4	28.8	27.9	28.4	28.5
Mediana	19.9	19.9	19.4	19.4	19.8
Empleadores					
Promedio	55.1	54.3	51.6	54.7	54.5
Mediana	33.3	33.2	33.2	33.2	32.4
Cuenta propia					
Promedio	27.1	26.0	25.2	24.9	25.9
Mediana	16.7	16.7	16.7	16.1	16.7

enta propia en actividades no calificadas					
Promedio	23.7	23.3	22.8	22.9	23.1
Mediana	16.6	16.0	15.6	15.0	16.0
abajadores subordinados y remunerados asalariados					
Promedio	28.5	28.1	27.3	27.8	27.9
Mediana	20.0	20.0	19.6	19.9	20.0
Trabajadores subordinados y remunerados con percepciones no salariales ¹					
Promedio	27.7	27.3	26.5	30.5	28.0
Mediana	18.7	18.8	18.8	18.7	18.8
10. Tasas					
Tasas calculadas contra la población en edad de trabajar					
Tasa de participación	58.7	59.1	58.8	58.1	57.8
Tasas calculadas contra la población económicamente activa					
Tasa de desocupación	3.9	3.5	4.2	4.3	5.1
Tasa de ocupación parcial y desocupación I (TOPD1)	10.4	9.9	10.0	10.4	10.7
Tasa de presión general (TPRG)	7.3	7.4	7.5	7.4	8.9
Tasas calculadas contra la población ocupada					
Tasa de trabajo asalariado	61.3	61.1	61.1	63.3	62.4
Tasa de subocupación	6.6	6.9	6.8	7.1	8.0
Tasa de condiciones críticas de ocupación (TCCO)	10.3	10.6	10.4	10.5	12.2

Se limita exclusivamente al hecho de que el trabajo o actividad económica que realizan las personas les dé acceso o no a los servicios de salud que preste una institución, pública o privada. Si tienen acceso a dichos servicios por medio de un pariente que los declara como dependientes económicos o por la adquisición del seguro popular, no se clasifican en la en la categoría “con acceso” con fines no lucrativos así como, en general, cualquier otra que opere bajo la denominación de asociación civil.

Comprende escuelas privadas que imparten educación formal, hospitales, clínicas, instituciones asistenciales e instituciones Poder judicial, poder legislativo, instituciones autónomas de educación superior, así como otras de interés público y de carácter no educativo (IFE, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, partidos políticos).

⁶ Comprende a los ocupados en unidades económicas cuya territorialidad no forma parte del país en un sentido jurídico; tal es el caso de los trabajadores transfronterizos residentes en México, así como del personal que labora en embajadas y consulados.

Por otra parte, también se incluyen aquellos casos en los que no se pudo definir su ubicación en términos de la naturaleza que guarda la unidad económica.

Se consideran "personas con interés para trabajar, pero bajo un contexto que les impide hacerlo" aquéllas que son explícitas en cuanto a que nadie más en el hogar se hace cargo de los niños pequeños, enfermos o ancianos, o porque algún familiar les prohíbe trabajar o también por algún impedimento físico de carácter temporal (embarazo difícil o avanzado, convalecencia de una enfermedad o accidente).

Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. STPS-INEGI.

Apéndice 3

Tasa de Desocupación Abierta			
(Porcentajes)			
Periodo	Nacional (Serie Unificada)		
	Total	Hombres	Mujeres
2008 ^{1 P}	3.97	3.87	4.13
Enero	4.04	4.08	3.97
Febrero	3.91	3.64	4.35
Marzo	3.80	3.67	4.00
Abril	3.61	3.28	4.14
Mayo	3.24	3.12	3.45
Junio	3.55	3.31	3.93
Julio	4.15	3.92	4.52
Agosto	4.15	4.01	4.38
Septiembre	4.25	4.13	4.45
Octubre	4.11	4.28	3.83
Noviembre	4.47	4.68	4.12
Diciembre	4.32	4.27	4.40
2009			
Enero	5.00	4.84	5.26
Febrero	5.30	5.47	5.01
Marzo	4.76	4.86	4.59
Abril	5.25	5.48	4.88
Mayo	5.31	5.52	4.98
¹ Los datos anuales son un promedio aritmético de los doce meses.			
^P Cifras preliminares a partir de esta fecha.			
Fuente: STPS-INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo.			

Apéndice 4

Carrera o Área De Desarrollo Profesional	MILES DE PERSONAS	De los cuales se ocupan en lo que estudiaron (%)
Administración	657.7	50.49
Contaduría y Finanzas	640.1	66.08
Derecho	532.3	69.17
Ingeniería Mecánica e Industrial, Textil y Tecnología de la Madera	377.7	59.65
Formación Docente en Educación Preescolar y Primaria	369	93.45
Ingeniería en Computación e Informática	333.6	62.39
Medicina, Terapia y Optometría	289.8	91.61
Pedagogía y Ciencias de la Educación	203.7	81.41
Ingeniería Eléctrica y Electrónica	188.1	58.78
Psicología	167.3	75.02

Apéndice 5

Carreras con mayor número de jóvenes ocupados (20-24 años)

Carrera	%	Carrera	%	Carrera	%
Bioquímica	19.7	Química Farmacéutico-Biológica	6.88	Ingeniería Civil y de la Construcción	3.75
Archivonomía y Biblioteconomía	17.8	Formación Docente en Educación Secundaria y Normal	6.6	Economía	3.74
Turismo	14.4	Derecho	6.55	Ecología, Ingeniería Ambiental y Ciencias Atmosféricas	3.7
Educación Física y Deportes	13.7	Pedagogía y Ciencias de la Educación	6.24	Artes Plásticas	3.48
Forestales	13.1	Historia	5.83	Educación Musical, Danza y Canto	3.04
Diseño Gráfico	12.8	Ingeniería Eléctrica y Electrónica	5.81	Ciencias Sociales	2.6
Mercadotecnia	12	Formación Docente en Educación Prescolar y Primaria	5.57	Medicina, Terapia y Optometría	2.16
Ciencias Políticas, Administración Pública y Relaciones Internacionales	11.5	Odontología	5.47	Agronomía	2.15
Ingeniería en Computación e Informática	11.4	Antropología y Arqueología y Etnología	5.31	Veterinaria y Zootecnia	1.29
Ciencias de la Comunicación	11.3	Ingeniería Topográfica, Hidrográfica, Geológica y Geodesta	5.08	Teología y Religión	1.23
Diseño Industrial y de Interiores y Textil	9.52	Física y Astronomía	5.05	Ingeniería del Transporte, Aeronáutica, Naval, Pilotos Aviadores y Navales	0.99
Formación Docente en Educación Especial	9.23	Enfermería	4.98	Ingeniería Extractiva, Metalúrgica y Energética	0.67
Psicología	9.23	Contaduría y Finanzas	4.98	Geografía	0
Nutrición	9.01	Música y Danza	4.9	Ingeniería Pesquera	0
Ingeniería Mecánica e Industrial, Textil y Tecnología de la Madera	8.55	Química, Ingeniería Química, Química Industrial y Tecnología de los Alimentos	4.89	Biomédicas	0
Administración	8.45	Biología y Biotecnología	4.79		
Letras, Literatura e Idiomas	7.51	Teatro y Cinematografía	4.73		
Arquitectura y Urbanismo	7.46	Matemáticas, Estadística y Actuaría	4.46		
Ciencias del Mar	7.17	Filosofía y Humanidades	3.89		

Este listado se encuentran las carreras de nivel superior con mayor porcentaje de profesionistas ocupados en el rango de edad de entre 20 y 24 años. Fuente: ENOE, STPS-INEGI, 2009.