

Reconocimiento a la Calidad Coahuila y su Interrelación con el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI)

Echevarria Jiménez Irma Eloisa
Hernández Bonilla Alicia
Mejía de León Yolanda
Rodríguez Garza Ma. De la Luz
Universidad Autónoma de Coahuila

Resumen.

México debe enfrentar dos grandes tipos de retos educativos; proporcionar educación de buena calidad, y contar con una población preparada, para lograrlo se necesitan cambios profundos en la manera de concebir la educación, sus contenidos, sus métodos y sus propósitos. La calidad de la educación comprende: maestros dedicados, preparados y motivados; alumnos estimulados y orientados; instalaciones materiales y soportes adecuados; el apoyo de las familias y de una sociedad motivada y participativa. La educación superior es un medio estratégico para acrecentar el capital humano y social de cualquier país. La tendencia principal de las universidades es la flexibilización con carácter integral.

En la Facultad de Mercadotecnia Unidad Saltillo de la Universidad Autónoma de Coahuila, un grupo de maestros y alumnos se abocaron a diseñar un sistema de calidad basado en el modelo INTRAGOB que sirviera como guía para certificarla bajo la norma ISO 9000-2000 y utilizarla como herramienta de apoyo en la elaboración del PIFI 2.0, 3.0, y 3.1.

Con éste modelo, se obtuvieron más ventajas que desventajas en la implantación de sistemas y procedimientos de trabajo.

Presentación.

Como sociedad en transición en lo demográfico, lo económico, lo político y lo social, México debe enfrentar dos grandes tipos de retos educativos: por una parte, proporcionar educación de buena calidad; y por otra, contar con una población preparada para desempeñar eficazmente actividades productivas que le dejen acceder a un mejor nivel de vida.

Para que México pueda crecer en materia educativa, no bastará con aumentar el número de instituciones, se necesitan cambios profundos en la manera de concebir la educación, sus contenidos, sus métodos y sus propósitos.

“Una educación de calidad significa atender el desarrollo de las capacidades y habilidades individuales -en los ámbitos intelectual, artístico, afectivo, social y deportivo- al mismo tiempo que se fomentan los valores que aseguran una convivencia solidaria y comprometida, se forme a los individuos para la ciudadanía y se les capacite para la competitividad y exigencias del mundo del trabajo.

La calidad de la educación descansa en maestros dedicados, preparados y motivados; en alumnos estimulados y orientados; en instalaciones, materiales y soportes adecuados; en el apoyo de las familias y de una sociedad motivada y participativa” (PND 2001-2006) ¹

A diferencia de lo que ocurría en la sociedad tradicional, los contenidos de la educación cambian y se desarrollan rápidamente; los medios para transmitirlos lo hacen a velocidad aún mayor; la sociedad (en cuyo contexto se utilizarán los conocimientos, actitudes y habilidades que se desarrollan en la escuela) se transforma también rápidamente y lo más

importante de todo, los alumnos son distintos: más precoces, exigentes y deseosos de conocimientos de calidad sin importar que no estén en instituciones particulares, pues sienten tener los mismos derechos y oportunidades para su vida adulta.

Ellos requieren habilidades de autoaprendizaje, innovación, comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo, elementos que le darán a su formación las herramientas para desarrollarse en un contexto globalizado de alta competencia con altos estándares de calidad.

Un programa educativo de buena calidad cuenta con una amplia aceptación social por la sólida formación y reconocimiento de sus egresados; altas tasas de titulación o graduación; profesores competentes en la generación, aplicación y transmisión del conocimiento, organizados en cuerpos académicos; currículo actualizado y pertinente, procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de los aprendizajes; servicios oportunos para la atención individual y en grupo de estudiantes; infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico de profesores y alumnos; sistemas eficientes de gestión y administración y un servicio social debidamente articulado con los objetivos del programa educativo.

Se observa una fuerte variación en la calidad entre instituciones: desde las que han alcanzado un buen estándar internacional, hasta las que difícilmente califican como instituciones de educación superior. Esta variación se presenta tanto en las escuelas públicas, como en las de carácter privado. La educación superior es un medio estratégico para acrecentar el capital humano y social de cualquier país.

El mejoramiento y transformación de algo tan complejo como una universidad pública sólo puede ser resultado de un esfuerzo colectivo, serio, consistente y comprometido de todos los que la integramos. Ha habido avances, pero existen factores internos (programas educativos rígidos y obsoletos, dando como resultado una pedagogía centrada fundamentalmente en la enseñanza pasiva de los estudiantes; deficientes programas de formación y actualización de profesores; carencia de cuerpos académicos y programas de tutoría; ausencia de seguimiento de egresados, eficiencia terminal; falta de programas de educación integral dentro de las Instituciones de Educación Superior; carencia de investigadores reales y productivos) y externos (contratación de personal; sobrecarga de horas de profesores de tiempo completo (PTC); bajos salarios, investigadores que no producen; falta de espacios para el desarrollo de actividades; poca difusión de intercambio, etc.) que impiden su pleno desarrollo y trascendencia. Por consiguiente podemos concluir que sus principales problemas y retos son:

- La equidad, el acceso y la cobertura
- Buena calidad
- Integración, coordinación y gestión del sistema de educación

La tendencia principal de las Universidades es flexibilizar los programas de estudio y que tengan un carácter integral del conocimiento, formar líderes, fomentar el desarrollo de la creatividad, promover el manejo de lenguajes, el espíritu emprendedor, el pensamiento lógico e impulsar la formación de valores.

Para contribuir a ese esfuerzo colectivo, serio, consistente y comprometido citado con anterioridad, en la Facultad de Mercadotecnia Unidad Saltillo un grupo de maestros y alumnos se abocaron a la tarea de diseñar un sistema de calidad que permitiera certificarla

bajo la norma ISO 9000 – 2000 y utilizarla como herramienta de apoyo en la elaboración del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) 2.0, 3.0 y 3.1.

Para cumplir con la certificación durante la gestión 2001-2004 y debido a que se carecía de sistemas y procedimientos de trabajo se tomó la determinación de participar en el reconocimiento de la calidad Coahuila, -convocado por la Secretaría de la Contraloría y Modernización Administrativa del Estado de Coahuila, con el propósito de iniciar una base, que permitiera implantar y desarrollar métodos y sistemas de trabajo que sirvieran de referencia para estructurar las actividades de la facultad, decidiendo basarse en el Modelo INTRAGOB² por considerarse en ese momento el más adecuado a sus necesidades.

Para la elaboración del PIFI 2.0 la tarea principal consistió en empezar a estructurar el modelo que sirvió de guía para acatar algunos de los puntos citados en éste programa. En la primera fase del modelo INTRAGOB se elaboraron las directrices que sirvieron como ensayo para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y obtener una retroalimentación que permitiera replantearlas. Al año siguiente y con esta primera experiencia, se tuvo una visión más clara y precisa para desarrollar el PIFI 3.0.

Acatando las sugerencias de la comisión dictaminadora de la Secretaría de la Contraloría y Modernización Administrativa del Estado de Coahuila, nuevamente se participó en el reconocimiento a la Calidad Coahuila 2003, llegando a ser finalistas.³

Para participar en el reconocimiento a la calidad Coahuila 2004 se perfeccionaron los procesos de trabajo de la facultad y se pusieron en práctica aquellos que cumplían con sus necesidades internas y externas y los sugeridos por la dependencia gubernamental.

Con esta actividad, cabe señalar, que se cumplieron algunas de las normas dictadas en el PIFI 3.1.

Antes de explicar el proceso que se llevó a cabo del modelo INTRAGOB (2004), es conveniente que conozcan el perfil de la Licenciatura en Mercadotecnia de la Universidad Autónoma de Coahuila.

En la Facultad de Mercadotecnia se forman Profesionales que dominan el conocimiento sobre la situación del mercado, sus necesidades, gustos, tendencias, hábitos y costumbres, además de las condiciones cambiantes de mercado en el país; proponen y desarrollan medios para mejorar y elevar el mercado nacional e internacional. Entre otras actividades manejan técnicas de mercadeo, planeación estratégica, desarrollan nuevos productos, diseñan, implantan y evalúan campañas publicitarias; investigan las variables reales y psicológicas que motivan la demanda y consumo de productos; diseñan embalajes; analizan los canales de comercialización y los centros de distribución.

A continuación se presenta el esquema del modelo INTRAGOB.



La Facultad consideró para el desarrollo del modelo los siguientes criterios:

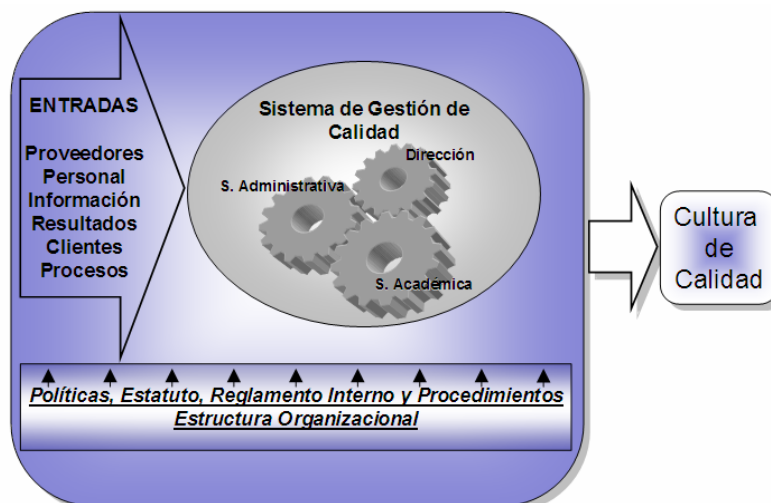
1. Satisfacción del cliente
2. Liderazgo
3. Desarrollo del personal y del capital intelectual
4. Administración de la información y de la Tecnología
5. Planeación estratégica
6. Gestión y mejora de procesos
7. Impacto en la sociedad

Criterio 1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Desarrollo de sistemas formales, que identifican y determinan las necesidades, requisitos y expectativas del cliente (internos: alumnos, docentes y administrativos y externos: comunidad, sector público y privado). Al desarrollarlo se logra: plasmar la identidad institucional, seguimiento de egresados, se fortaleció la vinculación con el sector público y privado, todo mediante una serie de acciones estratégicas.

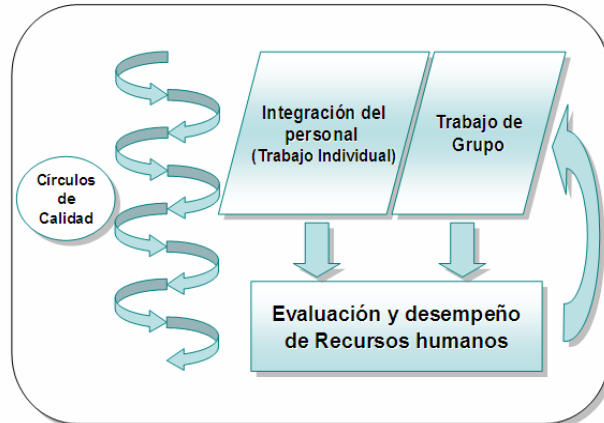
Criterio2.- LIDERAZGO



Conjunto de tareas aplicadas en la función directiva para movilizar a las personas hacia determinadas metas u objetivos. Se cuidó el cumplimiento del estatuto universitario, así mismo se encaminaron todas las acciones hacia el cumplimiento de la misión y visión Institucional y de la Facultad, también se reconocen actividades de docentes, alumnos y administrativos.

Criterio 3.- DESARROLLO DEL PERSONAL Y DEL CAPITAL INTELECTUAL

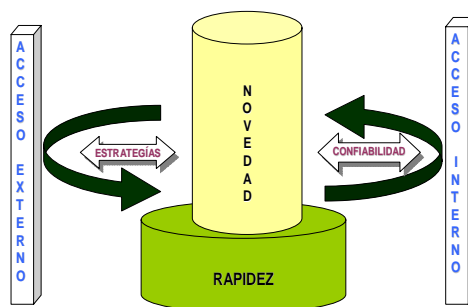
Sistemas de Trabajo



Diseñar planes y procedimientos para alumnos y docentes que proporcionen un mejor desempeño de las actividades educativas, así como la implantación de medidas de certificación.

Criterio 4.-ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

INFORMACIÓN Y ANÁLISIS.



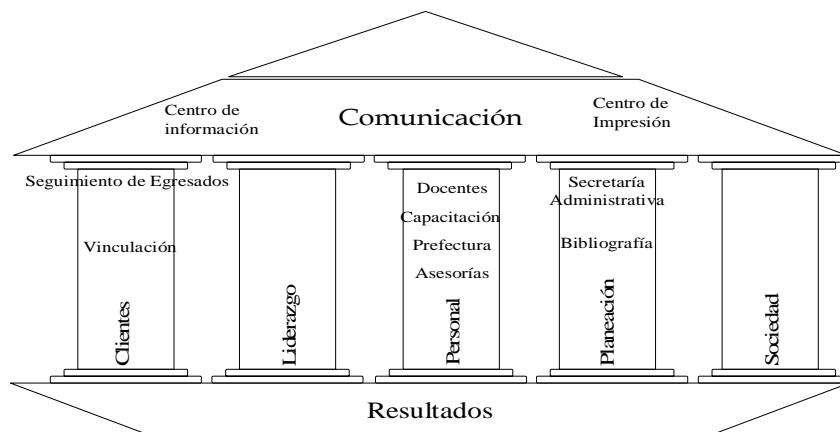
Disponer de sistemas de información utilizados de manera rutinaria, en las diferentes etapas del proceso educativo, administrativo, y con clientes externos.

Criterio 5.-PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Desarrollar e implementar métodos y sistemas de trabajo que cimienten las actividades futuras y respondan a diversas exigencias internas y externas, con el fin de cumplir las metas. Inicio de capacitación del personal para la certificación en el ISO 9000-2000.



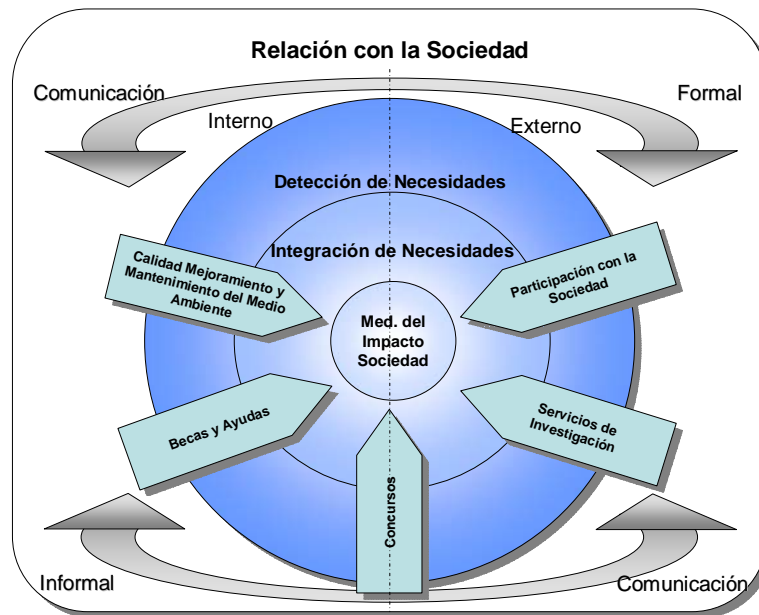
Criterio 6.- GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS



La organización diseña, administra y mejora sus procesos de apoyo, para proporcionar valores a los procesos clave de la organización

Diseñar y rediseñar los servicios y procesos de mayor impacto, incluyendo sistemas y procedimientos, así como la orientación hacia la mejora continua.

Criterio 7.-IMPACTO EN LA SOCIEDAD



Los esfuerzos se encaminaron a mejorar el ámbito de influencia en el entorno social económico y físico, mediante el establecimiento de acciones concretas para promover, la cultura de calidad, estimular y facilitar, que la organización desarrolle sus propios programas de calidad total.

Las ventajas y desventajas que se obtuvieron con la aplicación de este modelo fueron:

Ventajas

- Se dio oportunamente cumplimiento a las recomendaciones de los CIEES (27)
- Continuidad en la implementación de sistemas y procedimientos de trabajo
- Detección de necesidades académicas y administrativas
- Se agilizaron actividades diarias, sistemas de información y trámites administrativos
- Creación de departamentos y funciones que ayudaron al proceso de transparencia
- Interés y participación activa de docentes, alumnos, y administrativos
- Cambio en el aspecto físico de la Facultad
- Se abrieron y estrecharon canales de comunicación
- Integración y vinculación con la sociedad
- Distribución de funciones

Desventajas

- Falta de seguimiento del proceso por cambio de administración
- Por la falta de madurez en los procesos, la certificación se retarda
- Sobrecarga de trabajo en pocas personas, por falta de presupuesto
- Tiempo insuficiente para cerrar el ciclo de madurez del sistema
- Resistencia al cambio

Recordando que los OBJETIVOS GENERALES DEL PIFI son:

- Mejorar el sistema público de educación superior mediante el fortalecimiento y desarrollo de las Instituciones de Educación Superior que lo integran y
- Lograr el reconocimiento social de las Instituciones de Educación Superior como resultado de la mejora de sus indicadores de desempeño y la transparencia de su operación.

Haciendo un análisis de las funciones que se llevaron a cabo en esta gestión y de las ventajas y desventajas resultantes surgen algunos cuestionamientos e inquietudes que deseamos compartir con ustedes.

Desde nuestro punto de vista observamos que concretar un PIFI no es tarea fácil, debido a que muchos de los responsables de elaborarlo no poseen los conocimientos ni la guía precisa que indique claramente como estructurarlo, acto seguido, al resolverlo a criterio propio existen divergencias entre quien lo emite y quien lo resuelve.

El movimiento en los cargos directivos es otro factor que altera e interrumpe su continuidad debido a que las administraciones entrantes tienen proyectos diferentes por realizar y deciden desechar todo aquello que creó la administración anterior, aquí es en donde se pueden trincar grandes programas. Otro factor que resulta determinante es que al momento de iniciarse este programa nacional tal vez se carecía de un organismo que regulara y vigilara que efectivamente se estaba implantando tal y como se había establecido inicialmente. Como consecuencia de esto y debido a nuestra experiencia, podemos hacernos algunos cuestionamientos ¿Qué sucederá con los PIFI's que se están gestando en este momento, si sólo falta año y medio para el 2006? ¿Qué sucederá con aquellas instituciones cuyas escuelas, facultades e institutos no alcancen el nivel deseado? ¿Y con aquellas que están en proceso de transición?

Para que ocurra una real transformación en las universidades del país deberá cumplirse con cada uno de los factores que integran el cambio (misión, visión, habilidades, incentivos, recursos, organización y planeación) Hay que resaltar el hecho de que si uno o varios de estos falta, implicará que se frene el fortalecimiento y desarrollo de las DES.

Algunas de las Escuelas, Facultades e Institutos que integran las universidades públicas, han iniciado procesos de reingeniería que tal vez no se tenían contemplados y gracias a los PIFI's se ha realizado, así mismo, el que proporcionen un incentivo financiero, ha generado gran interés, ya que la distribución de los recursos que ofrece debe ser directamente proporcional al trabajo y esfuerzo realizado, aunque existen otras que no han logrado la motivación suficiente para empezar a trabajar, siendo éstas la mayoría.

Conclusión.

El acceso a la educación no debe restringirse a una sola etapa de la vida, sino que debe ser una oportunidad que debe ofrecerse a lo largo de toda ella, pues la educación para la vida y el trabajo es motor del desarrollo humano, así como exigencia, del mundo globalizado y de las profundas transformaciones que experimenta nuestra sociedad en todos sus ordenes.

En este sentido se entiende que un sistema educativo es de calidad, cuando en la dimensión filosófica se considera que sus contenidos son relevantes al grupo social al que está destinado y, por lo tanto, responden a sus necesidades y aspiraciones. En la dimensión pedagógica, la calidad implica que se cubran eficazmente las metas propuestas en los planes y programas educativos; en la económica, que los recursos destinados al impartirla sean utilizados eficientemente; en la cultural, que los contenidos y métodos de la enseñanza resulten pertinentes a las posibilidades de aprendizaje de los individuos y conglomerados sociales a los que se dirige; y en lo social, la calidad se logra cuando están equitativa o

igualmente distribuidas las oportunidades de acceso, permanencia y culminación de los ciclos escolares, así como las de obtener resultados semejantes en los aprendizajes entre los individuos procedentes de los diversos estratos que integran la sociedad.

Con el diseño y aplicación del modelo de INTRAGOB 2004, se logró organizar, optimizar e interrelacionar las actividades, pretendiéndose lograr un avance significativo para la certificación del ISO 9000-2000.

Al aplicar el modelo, y conocer nuestras necesidades reales, se tuvo la oportunidad de proyectar con mayor certeza las especificaciones y programas, solicitados para la realización del PIFI 3.0, en el transcurso del ciclo 2003-2004, se alcanza la madurez del sistema, mismo que se afianzó con los resultados obtenidos. Para la elaboración del PIFI 3.1 se facilitaron tanto las proyecciones y programas que se encontraban en ese momento en marcha, y otros en procesos de realización.

Bibliografía.

Plan de Desarrollo Institucional 2002-2004 Universidad Autónoma de Coahuila Rectoría

Programa Nacional de Educación 2001-2006 (Primera edición) (2001) México: Secretaría de Educación Pública.

Reconocimiento a la Calidad Coahuila 2004, Reporte de Sistemas, Facultad de Mercadotecnia de la Universidad Autónoma de Coahuila.

Solana, F.; Cardiel, R.; Bolaños R., (1981) Historia de la Educación Pública en México, Secretaría de Educación Pública, Ed. Fondo de Cultura Económica.

Solana, Fernando (1982) Tan lejos como llegue la Educación México Ed. Fondo de Cultura

Efectos de la Globalización en la Educación Superior en México.

Autor: Miguel E. Berumen Barbosa

Subsecretaría de Educación Superior:

<http://ses.sep.gob.mx/>

¹ <http://www.economia.gob.mx/pics/p/p1376/PLAN1.pdf>

² INTRAGOB es un modelo o catálogo compuesto de 8 módulos que establece la pauta del gobierno mexicano en materia de calidad. Es un sistema que garantiza que las acciones que emprenda el gobierno correspondan exactamente a lo que quiere el cliente o ciudadano.

³ En este proceso participan Empresas del Sector Público e Instituciones educativas del Estado de Coahuila