



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Título del proyecto:

“Medición de los niveles de madurez de los ocho Principios de Gestión de la Calidad de ISO 9004:2009 en la ENMSL UG”.

Investigador titular

Nombre completo: M.G.D. Mónica Mondelo Villaseñor.

Número de empleado: 43039

Nombramiento: Profesor de Tiempo Completo 40 horas.

Unidad de adscripción: Escuela de Nivel Medio Superior de León de la U.G.

Teléfonos de contacto, personal y de oficina: 01 (477) 7 12 97 19 Ext. 3713

Correo electrónico: mmondelo_epl@hotmail.com

Co – Investigador 1

Nombre completo: Dr. Roberto Javier Gamboa Santiago.

Número de empleado: 30235

Nombramiento: Profesor de Tiempo Completo 40 horas.

Unidad de adscripción: Departamento de Estudios Organizacionales de la DCEA, Campus Gto.

Teléfonos de contacto, personal y de oficina: 01 (473) 73 5 92 00 Ext. 2622

Correo electrónico: rgamboa@ugto.mx

Co – Investigador 2

Nombre completo: M.E. Bertha Mondelo Villaseñor.

Número de empleado: 43227

Nombramiento: Profesor de Tiempo Completo 30 horas.

Unidad de adscripción: Escuela de Nivel Medio Superior de León de la U.G.

Teléfonos de contacto, personal y de oficina: 01 (477) 7 12 97 19 Ext. 3713

Correo electrónico: bmondelo9@hotmail.com



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

RESUMEN.

Los ocho principios de la gestión de la calidad forman parte de los fundamentos de las normas de gestión de la calidad, los cuales fueron elaborados por el Comité Técnico ISO/TC 176 Aseguramiento de la Calidad de la International Organization for Standardization (ISO).

La alta dirección de las instituciones pueden utilizar los principios de gestión, como un marco de referencia o directriz para mejorar el desempeño y lograr los objetivos de las empresas o instituciones.

Como uno de los esfuerzos para elevar el nivel de competitividad del sector educativo medio superior, la Escuela de Nivel Medio Superior de León (ENMSL) en los últimos años ha implementado y mantenido el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ISO 9001:2008 y de Calidad Total mediante el Premio Metropolitano León por la Calidad (PMLC). Teniendo las plataformas anteriores se decidió realizar la presente investigación con el propósito de medir el grado de madurez de la institución en relación al cumplimiento de los principios de gestión, soportado por la metodología que brinda el modelo de la norma internacional “ISO 10014:2006 Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos”. La ENMSL cuenta con un nivel aceptable de cumplimiento de madurez en referencia a los ocho principios de gestión de la calidad, así mismo se requiere realizar actividades de seguimiento y control en los procesos académicos y administrativos para alcanzar niveles de clase mundial.

PALABRAS CLAVES.

Beneficios económicos, Beneficios financieros, Principio de gestión.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

I.- INTRODUCCIÓN.

Dentro del plan de trabajo de la investigación realizada en la ENMSL, se estableció la obtención de beneficios financieros y económicos en la institución, mediante la aplicación eficaz de los ocho principios de gestión de la calidad, teniendo como propósito principal el de proporcionar a la alta dirección de la escuela, los resultados del nivel de competitividad en la aplicación de la metodología de los ocho principios de la gestión de la calidad.

La norma internacional ISO 10014:2006 Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos, tiene como propósito que la alta dirección de las organizaciones que la utilicen, lleven a efecto una autoevaluación sobre los beneficios económicos y financieros derivados de la aplicación de los principios de gestión de la calidad, así mismo complementa a la norma internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad.

Se fijaron dos metas de la investigación, una la medición del nivel de grado de madurez de la ENMSL en relación al cumplimiento de los ocho principios de gestión de la calidad, y otra la recomendación de métodos y herramientas para la obtención de beneficios financieros y económicos de la ENMSL.

Las tareas llevadas a efectos con los actores (maestros, administrativos y directivos) consistieron en conocer y entender los cinco niveles de madurez, aplicación de las encuestas de autoevaluación tanto inicial como exhaustivas, obtención del nivel de madurez y su representación gráfica mediante el diagrama o carta radar, priorización de las oportunidades de mejora, análisis de los resultados de las encuestas y resultados del nivel de competitividad de la institución, por último la obtención de conclusiones y recomendaciones.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Para llevar a efecto el proyecto, se utilizó la metodología proporcionada por la norma internacional ISO 10014:2006 de Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.

La ENMSL, durante los últimos años ha incursionado en los sistemas de calidad de gestión, mediante el diseño y desarrollo e implementación y mantenimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, lo cual ha permitido a la institución la obtención de los registros de certificados No. MX08/19389 en ISO 9001:2008 y No. GTO-ISO-001-2009 en GTO-2000 otorgados por los organismos certificadores Societe Generale de Surveillance (SGS) y el Instituto Guanajuato para la Calidad y la Competitividad, respectivamente.

Actualmente la ENMSL transita hacia la certificación con la que cuenta la Universidad de Guanajuato, teniendo excelentes resultados y seguimiento. Seguirán implementando los procedimientos faltantes para que en próximas fechas la unidad académica reciba una auditoria externa del órgano certificador DNV.

II.- MATERIALES Y MÉTODOS. (METODOLOGÍA).

Los conceptos básicos establecidos en este trabajo de investigación se encuentran referenciados en la norma internacional ISO 10014:2006 de Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos, e ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad.

Beneficios económicos. Se obtienen a través de la gestión eficaz de los recursos y la implementación de procesos aplicables para la mejora del valor y salud general de la organización.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Beneficios financieros. Es el resultado de la mejora de la organización expresada de forma monetaria, y se obtiene mediante prácticas de gestión de la rentabilidad en la organización.

Éxito sostenido. Resultado de la capacidad de una organización para lograr y mantener sus objetivos a largo plazo.

Entorno de la organización. Combinación de factores y de condiciones internas y externas que pueden afectar al logro de los objetivos de una organización y a su comportamiento hacia las partes interesadas.

Actualmente no se tiene conocimiento de que el modelo utilizado en esta investigación, se encuentre establecido en el sector educativo, específicamente en el nivel medio superior.

Los ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

A continuación, se presenta la descripción, beneficios y acciones en la implementación de los principios, teniendo como marco conceptual los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, contenido en el anexo B de la norma internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad.

La finalidad de la directriz ISO 10014:2006, es la de proporcionar a la alta dirección la información que necesita para facilitar la aplicación eficaz de los principios de gestión y la de seleccionar los métodos y herramientas que posibiliten el éxito sostenible de la ENMSL.

Lo anterior permite a la alta dirección evaluar los requisitos, planificar las actividades, asignar los recursos apropiados, implementar acciones de mejora continua y medir los resultados con el fin de determinar su eficacia, así mismo tomar decisiones informadas, ya sea en relación con la definición de estrategias



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

comerciales, el desarrollo de un producto nuevo o la ejecución de acuerdos financieros.

El éxito de la integración de los principios de gestión depende de la aplicación del principio de gestión denominado enfoque basado en procesos y la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

El método que se siguió en la investigación, se enmarcaron en los siguientes pasos.

Tabla No.9 Método de investigación de beneficios económicos y financieros.

Etapas o fases:	Actividades o tareas:
Pasos en la auto-evaluación para lograr los elementos de entrada.	Descripción de los niveles de madurez.
	Cuestionario para la auto-evaluación inicial.
	Cuestionario para la auto-evaluación exhaustiva.
	Diagrama o carta RADAR.
Entrada.	Oportunidad de mejora - prorización -.
	Resultados de la auto-evaluación inicial.
	Resultados de la auto-evaluación exhaustiva.
Proceso: metodología PHVA –métodos y herramientas-	Matriz de nivel de madurez auto-evaluación inicial y exhaustiva
Resultados (salida): Beneficios económicos y financieros	Ciclo de mejora continua .
	Conclusiones.

Fuentes: Elaboración propia (2014-2015).

III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

La representación gráfica muestra el modelo genérico del proceso global para la obtención de beneficios financieros y económicos.

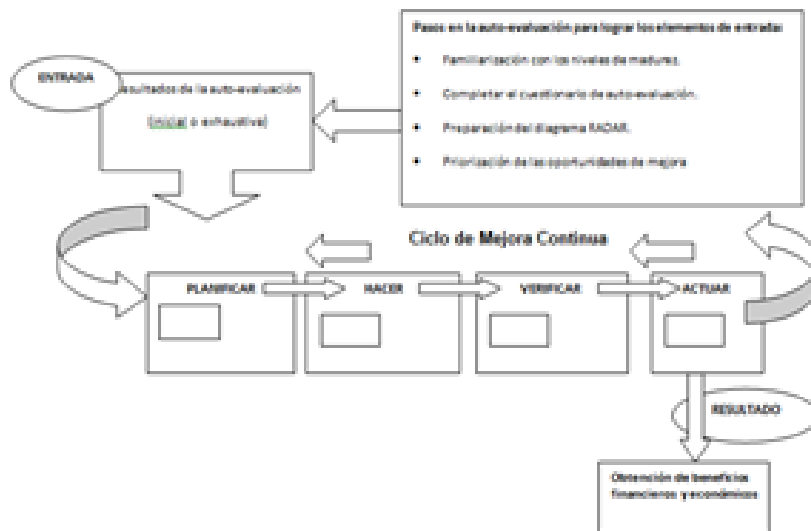
Se señala el flujo de seguimiento y control a seguir en cuatro momentos, en los cuales se establece como enfoque basado en procesos, los pasos previos a seguir donde se obtiene la información que servirá de insumo para la entrada de los resultados de las auto-evaluación inicial y exhaustiva y como proceso de transformación el ciclo de mejora continua establecido en la metodología PHVA en



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
 Multidisciplinario
 21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

cada uno de los ocho principios de gestión, así como los métodos y herramientas a utilizar en los mismos y por último como resultado o salida del proceso los beneficios económicos y financieros esperados en la institución.

Figura No. 1 – Representación genérica del proceso global para la obtención de beneficios financieros y económicos.



Fuente: ISO 10014:2006-Gestión de la calidad—Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.

Para aplicar las encuestas (inicial y exhaustiva), el personal académico y administrativo recibieron un curso de formación para el conocimiento y entendimiento de los cinco niveles y descripción de los cinco niveles de madurez, así como de las preguntas contenidas en el cuestionario inicial, establecidos en la norma directriz utilizada como metodología en la investigación.

En cada nivel de madurez, se describe con precisión el contenido para su entendimiento, así como la relación entre el nivel de madurez en número absoluto



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

del número uno al cinco, así como su correspondencia en número relativo o porcentual del número porcentual del cero al ciento por ciento.

Una vez contestados los cuestionarios, se procesaron en una base de datos electrónica, con la finalidad de obtener el diagrama radar y mostrar de manera visual el comportamiento de las diferentes percepciones en relación al nivel de madurez que ocupa en el rango de cero a cinco de los principios de gestión, tal como se muestra en la figura No. 2 Gráfico de radar – principios de gestión, encuestas inicial; en la cual se aprecia que el menor puntaje con 3.5 pertenece al principio de gestión “participación del personal”, aunque tiene un comportamiento de un punto por encima de la media (2.5), le falta un punto y medio para obtener el máximo nivel de madurez que es de cinco.

Sí utilizáramos el paradigma de Wilfredo Pareto 80/20, en el cuál considera que resolviendo el 20 % de las causas de los problemas en la organizaciones, pueden coadyuvar a resolver el restante 80 %, se tendría que intervenir en cuatro de los ocho principios, tales como el de participación del personal (nivel 3.5), enfoque al cliente, enfoque de sistema para la gestión y mejora continua (nivel 3.6 respectivamente).

Las mejores evaluaciones fueron los principios de gestión, enfoque basados en procesos (3.8), liderazgo y enfoque basa en hechos para la toma de decisiones (4.5 respectivamente) y relación mutuamente beneficiosa con el proveedor (4.8 la más alta). Pareciera que de manera absoluta el nivel presentado de las autoevaluaciones reflejan un grado satisfactorio de los principios de gestión en la ENMSL; analizando el cuadro No. 2, Matriz de nivel de madurez - relación absoluta vs. porcentual -, encuesta inicial; desde el punto de vista de números relativos o porcentual, los cinco principios de gestión que ocupan el nivel de madurez (3) representan entre el 58 % al 63 % de nivel de un cien por ciento y



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

solamente los tres restantes principios de gestión que ocupan el nivel de madurez (4) representan entre el 80 % al 90 % de nivel de un cien por ciento. Por lo anterior tenemos escasamente un punto de pase, para no estar reprobados.

IV.- CONCLUSIONES.

Al término de la presente investigación, se puede observar que se cumplió con el objetivo de la misma, realizando la medición del grado de madurez de los ocho principios de gestión de la calidad en la ENMSL, así como en el cumplimiento de las metas y tareas planteadas.

En términos absolutos el nivel de madurez de la ENMSL en referencia a la aplicación de los ocho principios de gestión de la calidad, presenta una madurez por encima de la media, mientras que en términos relativos o porcentuales escasamente presenta un 60 % de nivel de crecimiento.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, permitirá a la alta dirección de la ENMSL, continuar con la mejora continua en los procesos académicos y administrativos, con la finalidad de tener mejores niveles de competitividad en el sector de la educación. Así mismo, se reconoce que los resultados obtenidos tienen como base el desarrollo de una cultura de calidad que la institución a permeado en los últimos años.

Algunos de los métodos y herramientas que pueden ser utilizados para los principios de gestión de la calidad que obtuvieron menor nivel de madurez en la presente investigación son cultura de negocio abierta, planificación de la sucesión, cuadro de mando integral, estudios comparativos con las mejores prácticas, despliegue de la función de calidad, desarrollo por competencias, entre otros. Se recomienda continuar el seguimiento y medición de la presente, en un segundo

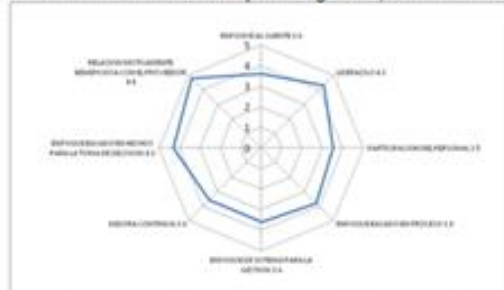


“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

momento para este año, con la finalidad de contrastar los resultados y tomar acciones de mejora.

Figura No. 2 – Gráfico Radar – Principios de gestión, encuesta inicial -.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta inicial, (2014-2015).

Tabla No. 2 Matriz de nivel de madurez - relación absoluta vs porcentual -, encuesta inicial.

Nivel de madurez	Descripción	Principios de gestión						
		No. Absoluta	No. Relativa	Enfoque al cliente	Participación del personal	Enfoque basado en hechos	Mejora continua	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
1	0%							
2	25%							
3	50%	3.0	60%	3.3	58.50%	3.8	60%	3.8
4	75%	4.3	80.62%	4.3	80.62%	4.3	80.62%	4.3
5	100%							

Fuente: Elaboración propia, en base a datos de las encuestas inicial, (2014-2015).

V.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Central Secretariat of ISO (2005). ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary. ISO. Switzerland.

Central Secretariat of ISO (2006). ISO 10014:2006, Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits. ISO. Switzerland.

Central Secretariat of ISO (2007). IWA2:2007, Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education. ISO. Switzerland.

Central Secretariat of ISO (2008). ISO 9001:2008, Quality management systems – Requirements. ISO. Switzerland.