



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

“Diagnostico Organizacional mediante el modelo EFQM como una herramienta para la autoevaluación”

Autores:

LAE. ELENA ABAID ABRAHAM
elena_abaid@hotmail.com
MAE. ANTONIA CORDERA CÁRDENAS
a_cordera13@hotmail.com
L.H.Y C.S. ANET GEORGINA PASCO CORDERA
Zedka00@hotmail.com

Institución.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Resumen

La ética y la responsabilidad social representan una ventaja competitiva para la organización que es capaz de evolucionar, hasta una etapa en donde puede y desea conciliar los intereses de los accionistas con las demandas de todos sus otros grupos de interés, convirtiéndose en una empresa de alto desempeño.

Una organización socialmente responsable puede medir sus éxitos antes que cualquier otra cosa, a partir de una autoevaluación como la que proponemos a partir del EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial), patrocinado por la European Foundation of Quality Management, aplicando un pequeño modelo para medir la calidad en los servicios en universidades. Presentando un estudio de caso.

Con el EFQM, adaptado a universidades por un cuerpo de académicos de la Universidad de la Coruña, se pretende hacer un primer acercamiento a esta evaluación de calidad. Además de diagnosticar si dicho modelo, diseñado para evaluar una universidad española, se puede adaptar a las necesidades de una IPES del Estado de México.

Palabras Claves: Responsabilidad Social, Autoevaluación, Calidad

Ethics and social responsibility represent a competitive advantage for the organization that is able to evolve, to a stage where you can and want to reconcile the interests of the shareholders with the demands of all its other stakeholders, becoming a company of high performance. A socially responsible organization can measure its successes rather than anything else, from a self-evaluation as propose it from the EFQM (European model for business excellence), sponsored by the European Foundation of Quality management, applying a small model to measure the quality



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

of services in universities. Presenting a case study. The EFQM, adapted to universities by a body of academics from the University of la Coruña, is intended to make a first approach to this evaluation of quality. In addition to diagnose if this model, designed to assess a Spanish University, it can be adapted to the needs of an IPES del State of Mexico

Key words: social, responsibility, self-assesment, quality.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Introducción

Es un modelo no normativo, basado más en la autoevaluación cuyo concepto fundamental es un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo. Esto no supone una contraposición a otros enfoques (aplicación de determinadas técnicas de gestión, normas ISO, normas industriales específicas, entre otras), sino más bien la integración de todas las posibles herramientas, algunas citadas en este texto, para lograr un esquema más amplio y completo de gestión. (www.efqm.org).

En 1988 se fundó la European Foundation of Quality Management con la colaboración de numerosas organizaciones europeas, una organización sin fines de lucro cuya principal función es ser el organismo impulsor que busque el desarrollo de la calidad de forma sostenida en las organizaciones europeas. En 1991 a partir de las experiencias de premios como el Malcom Baldrige de Estados Unidos de América y el Deming en Japón. (Roure, 2000: 37-39).

Roure (2000: 46) describe las diferentes fases del autodiagnóstico como elemento primario del modelo, como parte medular de este desarrollo, La utilización sistemática y periódica del Modelo por parte del equipo directivo permite a éste el establecimiento de planes de mejora basados en hechos objetivos y la consecución de una visión común sobre las metas a alcanzar y las herramientas a utilizar. Es decir, su aplicación se basa en:

1. La comprensión profunda del modelo por parte de todos los niveles de dirección de la empresa.
2. La evaluación de la situación de la misma en cada una de las áreas.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
 Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Modelo del EFQM

El modelo se cuenta con cinco agentes facilitadores de la gestión y cuatro mediciones de los resultado (Roure, 2000: 30-39). A continuación se presenta la propuesta de modelo de la Universidad de Coruña.



Cada variable puede describirse de la siguiente manera:

Política y estrategia. La organización que se evalúa implementa su misión y visión a través de una estrategia apoyada por las políticas, planes, objetivos y procesos.

Personas. Gestión, desarrollo y potenciación de las personas de la organización, con el objetivo de dar soporte a la política y estrategia y a su mejora constante.

Alianzas y recursos. Planificación y gestión de los recursos internos y de las relaciones de asociación, a fin de asegurar el logro de los objetivos.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Liderazgo. Compromiso visible de los directivos en la creación de valores de calidad. Es la principal variable, ya que esta determina el buen funcionamiento de la organización. Liderazgo. “El liderazgo que se obtiene en una institución educativa es determinante en el logro de objetivos. Los líderes en una institución educativa tienen rasgos personales que los identifican, tienen seguidores que en este caso son los docentes, padres de familia” (Madín: 2006, 42).

Resultados en el personal. Grado de satisfacción de las personas de la organización, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.

Resultados clave. Lo que está logrando la organización respecto a los resultados previstos más significativos.

Misión de las universidades

Las universidades tienen entre la sociedad la misión de formar, investigar y diseminar el conocimiento y la cultura.

La práctica de la autoevaluación consiste en obtener evidencias (información objetiva de índole cuantitativa y cualitativa) de modo sistemático para orientar a tomar la mejor decisión. El programa de autoevaluación institucional de la calidad de las universidades debe caracterizarse por atender, por una parte, a la eficacia y la eficiencia (considera inputs y outputs), y, por otra, atender a los procesos; debiendo conjugar las perspectivas intrínseca y extrínseca de la calidad de la formación universitaria.

La universidad debe buscar el equilibrio entre la cultura general y la especialización con la transmisión de conocimientos básicos que le permitan al especialista cambiar de perfil en el curso de su vida profesional, la universidad para merecer el nombre no puede limitarse a preparar profesionales o técnicos. Tiene que enseñar a aprender y enseñar a investigar (González, 2008: 116).



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

La ética y la responsabilidad social representan una ventaja competitiva para la organización que es capaz de evolucionar, pero sin olvidar que los valores deben predominar en toda la vida de la organización, como la lealtad, confianza, responsabilidad, justicia

Hoy día las universidades están perfiladas a atender demandas de enseñanza y facilitación del conocimiento, muestra de ello es que están ampliando sus mercados, la universidad en línea se ha vuelto una opción y una necesidad. Y es que muchos ven el mercado de la educación como una nueva frontera que apenas empieza a colonizarse, ya sea de manera presencial o en línea, principalmente impulsado por el apoyo de las universidades corporativas. (González, 2006: 104).

Metodología del trabajo

Objetivo general

El presente trabajo pretende diagnosticar que percepción tiene la gente sobre la calidad que ofrecen a sus usuarios las áreas de servicios de una Institución Privada de Educación Superior del Estado de México durante el 2011, a partir del Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM), adaptado a universidades.

Objetivos Específicos

Aplicar el instrumento del Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM), adaptado a universidades en la Institución de Educación Superior con sostenimiento privado en el Estado de México.

Describir y correlacionar variables, criterios y reactivos con el fin de tener un diagnóstico de cuáles son las debilidades y fortalezas en la gestión de calidad de los servicios de la IPES en el Estado de México, durante el 2011.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Preguntas de Investigación

¿Cuál es el estado de la materia respecto a la utilización del EFQM en el desarrollo de evaluaciones para Instituciones de Educación Superior?

¿El modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM) adaptado a las universidades podría adoptarse para funcionar en la evaluación de la gestión de calidad de los servicios de una IPES del Estado de México?

El Modelo europeo para la gestión de calidad de la European Foundation for Quality Management (EFQM) ha sido una estupenda herramienta de trabajo para medir la calidad en empresas europeas, aprovechando experiencias previas de la gestión y planteamientos teóricos, elaborado un modelo que tiene en cuenta las exigencias empresariales, personales y sociales. (Pobrete, 2008)

Se pretende hacer que dicha herramienta de trabajo pueda servir para hacer la evaluación de la gestión de calidad de los servicios de una institución de educación superior con sostenimiento privado en el estado de México, la cual se encuentra en el grupo de universidades en proceso de consolidación, según la taxonomía de Levy de 1986 denominada de las “Olas” (1995) y que atiende al sector de la población que no pudo acceder a la educación pública.

Basado en el EFQM, este Modelo Europeo de Excelencia Académico, sirve de punto de referencia para que las instituciones puedan hacer un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión, mediante la autoevaluación. Si bien la autoevaluación está pensada para el conjunto de la institución, se puede evaluar también, un departamento, una unidad o un servicio de forma



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

aislada. Esta autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora y reconocer las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de acción de mejora.

El modelo utiliza los mismos nueve elementos que considera básicos en la excelencia de una organización, el Modelo que se propone a las universidades presenta una ligera variación en el orden de las variables, sin embargo respeta todo el contenido y el enfoque original del modelo, siendo las mismas cinco “Agentes Facilitadores” y cuatro “Resultados”.

Alcance

A realizarse en una Institución Particular de Educación Superior del Estado de México, la información se tomará de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal académico y administrativo de la organización, así como a los principales usuarios de los servicios, los alumnos de la institución, también existe un agente, criterio o variable, enfocada al impacto que dicho modelo tiene en la sociedad, por razones logísticas los encuestados en este rubro serán los recién egresados, en esta variable deberían de evaluarse también a los padres de familia o incluso a los empleadores de los egresados de la IPES, pero esto resulta muy complicado.

Este estudio no pretende evaluar los planes de estudio, se pretende enfocar a la percepción que la gente tiene sobre las áreas de servicios.

Variables y dimensiones

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
----------	-----------------------	------------------------



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Liderazgo	Comportamiento de los directivos orientado a la mejora continua	Conducción del centro para lograr los objetivos de calidad previamente establecidos
Planeación y estrategia	Estrategia en que el centro refleja la mejora continua.	Principios de gestión de calidad
Gestión de Personal	Aprovechamiento del capital humano por la institución	Que tanto se preocupa la institución por el personal
Recursos	Utilización y aprovechamiento de los recursos materiales y financieros	Cómo son aprovechados para el cumplimiento de las metas
Procesos	Cuales son los procesos de la institución para lograr la mejora continua.	Cómo se mejoran los procesos y se evalúan a los mismos
Satisfacción del Cliente	La atención que la organización da a las necesidades y demandas de sus clientes	Cómo se evalúa la satisfacción de los padres de familia y de los alumnos, respecto al producto
Satisfacción del personal	Que es lo que se mide para saber si el personal está satisfecho o no.	Que tanto se satisfacen las necesidades del personal
Impacto en la sociedad	Que percepción tiene la sociedad de la institución	A través de los egresados medir que impacto ha causado en la sociedad la institución.
Resultados	Hasta donde se logran los objetivos de la organización.	Cómo la institución logra sus objetivos y satisface las expectativas de los clientes

Población y muestra

Para efectos de la investigación la población será estratificada en los 3 sectores a los que se les nombrará en al análisis de datos categorías, (Personal Administrativo y Personal Académico), Alumnos o usuarios y la sociedad representada en los recién egresados. Se determinó una muestra no probabilística, ya que por la complejidad del instrumento y la disposición que ofreció la comunidad se dificulto el desarrollo de la investigación.

El universo es considerado de aquellos adscritos o inscritos en el ciclo 2010-2011.

729 alumnos, 27 académicos de tiempo completo, 35 trabajadores administrativos

Instrumento de medición



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

El instrumento está formado por 83 preguntas, en las que se condensan las actividades más importantes de los servicios de una institución educativa, estas preguntas a diferencia del modelo tradicional en que se proponen 17 cuestionarios (7 personal académico, 7 Personal administrativo, 1 alumnos, más dos a la sociedad). Para que la autoevaluación resulte más sencilla, se han establecido sólo cuatro posibles respuestas a cada pregunta, las cuales serán explicadas en el diseño de la investigación:

Primero, aquellas preguntas que reciban una menor valoración estarán indicando las áreas potenciales de mejora en donde se deberían aplicar medidas correctivas. No obstante, la decisión final sobre qué es lo que se debe mejorar depende de muchos factores. El cuestionario sólo ofrece una idea de la situación actual.

Cada punto fuerte o débil detectado debe estar acompañado de una o varias propuestas de mejora. Será necesario determinar qué aspectos son prioritarios en base a los criterios que se establezcan, con el fin de poder ordenar las propuestas de mejora de mayor a menor prioridad.

El cuestionario de auto-evaluación del EFQM aplicado a universidades, está estructurado en una serie de preguntas específicas para cada uno de los criterios del modelo, de tal modo, que permiten realizar una evaluación de la organización en la que se está trabajando, y destacar los aspectos fuertes y los aspectos débiles de la misma. Las cuatro posibles respuestas son:

1. Ningún avance
2. Cierto avance
3. Avance significativo
4. Objetivo logrado

Política y Estrategias.

1.1	¿Se ha definido en la Unidad los valores que sus miembros deben asumir para alcanzar los objetivos	1	2	3	4
-----	--	---	---	---	---



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

	previstos?				
1.2	¿La visión y objetivos planteados en la Unidad son coherentes con los de la Institución?	1	2	3	4
1.3	¿Se comunica al personal la visión, valores y planificación de la Institución?	1	2	3	4
1.4	¿La estrategia y objetivos planificados en la Institución se revisan periódicamente?	1	2	3	4
1.5	¿Los objetivos de mejora definidos apoyan el desarrollo de la Unidad hacia la excelencia, y están dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos?	1	2	3	4
1.6	¿Se revisa el cumplimiento de dichos objetivos y se introducen acciones correctivas en función del cumplimiento?	1	2	3	4

Personal

2.1	¿Se contrastan los conocimientos y competencias del personal con los necesarios para el desarrollo de la gestión de la Institución, y se diseñan, desarrollan y fomentan, las actividades de formación para el personal?	1	2	3	4
2.2	¿La Unidad concientiza a su personal en temas de seguridad e higiene, medio ambiente, y se sensibiliza al personal sobre el impacto que tiene su actividad en la sociedad?	1	2	3	4
2.3	¿Existen en la Unidad canales de comunicación (tales como reuniones periódicas, buzón de sugerencias encuestas periódicas) que garanticen el diálogo dentro de la Unidad y con otras Unidades?	1	2	3	4
2.4	¿Se evalúa el impacto que la formación ha tenido en la mejora de las capacidades de las personas en el desarrollo de su trabajo?	1	2	3	4
2.5	¿La Unidad promueve actuaciones que fomenten la participación del personal, en acciones de mejora, y proporciona la suficiente autonomía para llevarlos a cabo?	1	2	3	4

Recursos

3.1	¿Se tiene en cuenta el impacto del equipamiento, instalaciones técnicas de la Unidad en temas de seguridad e higiene, ruidos, entre otros?	1	2	3	4
3.2	¿Las compras e inversiones en la Unidad son coherentes con los objetivos de la misma y se lleva un control de éstas?	1	2	3	4
3.3	¿Existen planes de rendimiento y reposición que garanticen el óptimo funcionamiento de instalaciones y equipos?	1	2	3	4
3.4	¿Elabora y actualiza el inventario de mobiliario y enseres?	1	2	3	4
3.5	¿Se prepara en la Unidad la información teniendo en cuenta las necesidades del personal, clientes y otras Unidades involucradas?	1	2	3	4
3.6	¿Se protegen eficazmente los datos de carácter personal?	1	2	3	4



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

3.7	¿Se garantiza y mejora la validez, integridad y seguridad de la información?	1	2	3	4
-----	--	---	---	---	---

Liderazgo

4.1	¿Los responsables de la Unidad definen prioridades en el trabajo de la Unidad?	1	2	3	4
4.2	¿Los responsables de la Unidad evalúan los resultados obtenidos en la Unidad relacionándolos con los objetivos definidos y ponen en marcha acciones de mejora en función de esos resultados?	1	2	3	4
4.9	¿Los responsables de la Unidad mantienen relaciones adecuadas y consultan periódicamente a sus alumnos, académicos y proveedores (tanto internos como externos), a otras Unidades y organizaciones, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas y dar respuesta a éstas?	1	2	3	4
4.4	¿Los responsables de la Unidad fomentan la revisión y la mejora de los procesos y alientan a la participación en la mejora de procesos con otras Unidades?	1	2	3	4
4.5	¿Los responsables de la Unidad conocen y estimulan el trabajo de las personas y equipos y reconocen individual y públicamente el esfuerzo realizado, además de los resultados?	1	2	3	4
4.6	¿Los responsables de la Unidad participan activamente en la promoción y difusión de la cultura de la calidad en la comunidad universitaria?	1	2	3	4

Procesos

5.1	¿La Unidad tiene identificados claramente sus procesos más importantes y los procedimientos que sirven como soporte de aquellos?	1	2	3	4
5.2	¿La Unidad tiene identificados los usuarios de cada proceso y sus necesidades?	1	2	3	4
5.3	Existe o se está preparando en la Unidad un sistema de o certificación de los procesos del tipo ISO 9000 o similar?	1	2	3	4
5.4	¿La Unidad capacita al personal antes de aplicar los cambios?	1	2	3	4
5.5	¿La Unidad tiene adecuadas relaciones de coordinación y colaboración con todas las unidades implicadas en los procesos?	1	2	3	4
5.6	¿La Unidad informa a todos los implicados en los cambios de los procesos con tiempo suficiente?	1	2	3	4
5.7	¿La Unidad fomenta la innovación y la utilización de nuevas tecnologías para la mejora de los procesos?	1	2	3	4
5.8	¿La Unidad analiza sistemáticamente información (obtenida a través de encuestas u otros métodos) de sus clientes, usuarios y otros grupos de interés con el fin de conocer sus peticiones de mejora y su opinión sobre la calidad del servicio prestado?	1	2	3	4

Resultados en usuarios



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

6.1	¿Se evalúa de forma sistemática y periódica la satisfacción de usuarios en relación con la Unidad y la calidad del servicio, mediante encuestas u otras formas de recogida de información, sobre aspectos como accesibilidad, calidad de la información existente en la Unidad para los clientes, cumplimiento de los plazos previstos, simplificación de trámites, profesionalidad del personal?	1	2	3	4
6.2	¿La Unidad establece objetivos para mejorar la percepción de los clientes y usuarios con base en la información obtenida de encuestas, reclamaciones y sugerencias?	1	2	3	4
6.3	¿La Unidad se compara con otras Unidades de la Institución o de otras organizaciones, y se utiliza la información obtenida para fijar nuevos objetivos?	1	2	3	4
6.4	¿En la Unidad existen normas bien definidas (cartas de compromisos, estándares...) en aquellos aspectos clave del servicio, y que afecten directamente a la satisfacción de los clientes, como tiempo de respuesta, cumplimiento de plazos?	1	2	3	4
6.5	¿Se comparan estos indicadores con los de otras Unidades de la Universidad o de otras organizaciones?	1	2	3	4

Resultados en las personas

7.1	¿Se conoce de forma sistemática y periódica mediante encuestas u otros métodos de recogida de opinión, en qué medida las personas que trabajan en la Unidad tienen satisfechas sus expectativas personales y profesionales, analizando aspectos como condiciones y ambiente de trabajo, nivel de comunicación con los responsables, participación en los objetivos, opciones de formación y promoción, reconocimiento del trabajo desarrollado, retribución?	1	2	3	4
7.2	¿Existe una tendencia de mejora global en los niveles de satisfacción y motivación del personal de la Unidad?	1	2	3	4
7.3	¿Se compara el grado de satisfacción del personal de la Unidad con el de otras Unidades de la Universidad y de otras organizaciones?	1	2	3	4
7.4	¿Se trasladan a los órganos centrales competentes los resultados de las medidas anteriores con propuestas e iniciativas que puedan ser tenidas en cuenta en la gestión de recursos humanos de la Universidad?	1	2	3	4

Resultados clave

8.1	¿Mide la Unidad la eficacia (sí cumple los objetivos o estándares especificados) y la eficiencia (al menor coste posible) en la prestación de sus servicios y en la gestión de sus procesos más importantes?	1	2	3	4
8.2	¿La Unidad mide esta eficacia y eficiencia analizando tanto información de resultados de encuestas de satisfacción de clientes como indicadores de tiempos de respuesta para la realización de tramitaciones u otros similares?	1	2	3	4
8.3	¿Mide de forma continua la Unidad el cumplimiento de los objetivos fijados?	1	2	3	4
8.4	¿Se comparan las mediciones anteriores con la de otras Unidades y Organizaciones y se plantean nuevos objetivos de mejora?	1	2	3	4



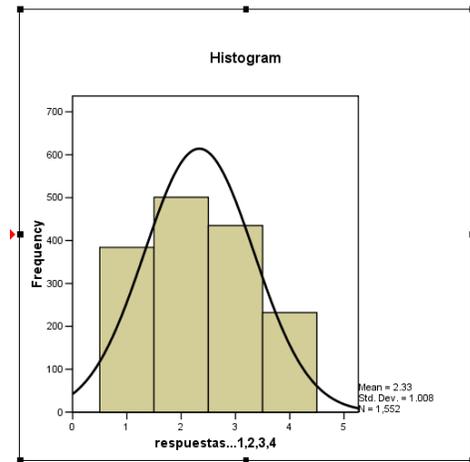
“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
 10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
 ISBN: 978-607-95635

Sistema de puntuación

Todos los criterios son importantes, y cada una de las preguntas tiene la misma relevancia en el cómputo global. Además, la distribución de las respuestas en las columnas nos permite ver de forma intuitiva los puntos fuertes y débiles de la unidad evaluada. Dicho de otro modo, aquellas preguntas que reciban una menor puntuación, columnas 1 y 2, nos indican aspectos débiles sobre los que habrá que reflexionar y proponer acciones correctoras. Las que reciban una puntuación 3 y 4, indicarán aspectos que es preciso consolidar o incrementar para lograr la excelencia.

Resultados

Gráfica item preliminar de distribución de probabilidad normal



Esta gráfica presume una distribución normal de los datos obtenidos dentro de la comunidad a la que se encuestó, encontrando el punto de medio de las respuestas de la mayoría de los individuos en 2.33, cargándose la mayoría de las respuestas en este rubro.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Conclusión.

Debido a que se observa una distribución de respuestas dentro de la curva normal, pero en la confiabilidad el instrumento demostró un 43% de confiabilidad, lo cual se traduce como 45 cuestionarios de los 109 aplicados a la comunidad en las diferentes categorías y agentes del modelo.

Se proponen dos opciones:

1. Suponiendo que la confiabilidad del instrumento no quedó demostrada debido a que para la mayoría de las personas las preguntas son largas, o no son claras en su entendimiento.
2. Reestructurar la sintaxis de todas las preguntas del modelo que requieran modificación, esto se entiende como el modificar más del 56 % del instrumento en su lexicografía.

La opción dos es predeterminar mediante una prueba de correlación, los 45 sujetos que están dentro del 43% de confiabilidad en los instrumentos aplicados, para con ellos determinar si el modelo es coherente y así mismo validar la información a través de estos datos. 45 es un número mayor a 30, el número mágico de las matemáticas para sacar cualquier dato en estadística.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635

Referencias

Cortes, L (2001). Diagnostico organizacional de la facultad de contaduría y administración de la UAEM a partir del modelos europeo para la gestión de calidad total (EFQM). Tesis de maestría.

González, P.(2008) La universidad necesaria del siglo XXI. México, D.F., Ediciones Era

Madín, G. (2006) Diagnostico organizacional mediante el modelo europeo para la gestión de la calidad en la Universidad Autónoma del Estado de México para proponer estrategias de mejora.

Montaño J. (2003). ISO 9001: 2000. Guía práctica de normas para implantarlas en la empresa. México, D.F.: Trillas.

Muñoz I, et al. (2004) Desarrollo y heterogeneidad de las instituciones de educación superior particulares. México, D.F.: ANUIES.

Rouge, J & Rodríguez. (2000). Aprendiendo de los mejores. México, D.F.: Gestión

<http://www.ugr.es/~aulaperm/Autoevaluacion/Informe.html>

<http://www.gva.es/publicaciones/revista/rvea23/Membrado-6.html>



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”
Multidisciplinario
10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México
ISBN: 978-607-95635