

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Fer Robles, mi estimada directora de tesis, por asistirme en la elaboración de éste escrito y compartir incontables horas de trabajo y amistad conmigo. Sin duda es un ejemplo viviente de éxito profesional, el cual nunca olvidaré, sobretodo su carácter inquebrantable y benévolo a la vez, que la vuelve una gran persona a quien admiro mucho.

Agradezco a los Contreras Aguilar, la familia que me abrió las puertas de su casa como un miembro más de los suyos. Compartí sucesos memorables en su compañía, develando los misterios de la cultura mexicana y construyendo recuerdos indelebles que ansío atesorar por siempre.

Agradezco a mi abuelito Hugo por estar siempre pendiente de mí, y por enseñarme la virtud de la paciencia y la nobleza de un trabajo bien hecho. De él aprendí que todo en la vida requiere esfuerzo y dedicación, por lo que espero algún día alcanzar un poco de la grandeza y altruismo que emana su espíritu.

Agradezco a mis hermanos porque son un motivo más de mi felicidad. No sólo estoy unido a ellos por la sangre, sino por un lazo de amistad y afecto incorruptibles que madura día tras día. Siempre estaré junto a ellos, caminando a su lado para darles nuevos bríos y aligerar un poco las vicisitudes con que nos sorprende la vida.

Por último, agradezco de manera especial a mis queridos padres Marco y Ximena, pues ellos me dieron la vida e hicieron de mí lo que soy ahora. Me enseñaron a luchar por mis ideales, a ser ecuánime y responsable y a nunca darme por vencido. Ellos estuvieron presentes con abnegación y sacrificio en cada paso que di, por lo que mis logros, son sus logros también. A mis padres les dedico este trabajo, con especial gratitud y amor infinitos.

ÍNDICE	Pág.
Resumen.....	5
Hipótesis.....	6
Objetivos.....	6
Importancia del Tema.....	7
Marco Teórico.....	7
CAPÍTULO 1. Antecedentes de la Universidad del Valle de México.	
1 Introducción.....	10
1.1 Universidad del Valle de México (UVM).....	10
1.1.1 Misión, Visión y Valores.....	12
1.2 Laureate International Universities.....	14
1.2.1 Beneficios de Laureate International Universities.....	15
1.3 Campus Lomas Verdes.....	16
1.3.1 Programas Internacionales.....	17
1.3.2 Vinculación Internacional.....	18
1.3.2.1 Importancia de Vinculación Internacional.....	19
1.3.2.2 Áreas de oportunidad.....	19
CAPÍTULO 2. La Calidad: Ruta hacia la Excelencia.	
2 Introducción.....	21
2.1 Evolución de la Calidad.....	21
2.1.1 Resumen de la Evolución de la Calidad.....	25
2.2 Visión de Calidad de Deming.....	25
2.2.1 Círculo de Deming para la mejora continua.....	28
2.3 Técnicas de calidad.....	30
2.3.1 Las 5'S.....	31
2.3.1.1 Seiri (Clasificación).....	32
2.3.1.2 Seiton (Orden).....	32
2.3.1.3 Seiso (Limpieza).....	33
2.3.1.4 Seiketsu (Estandarización).....	33
2.3.1.5 Shitsuke (Disciplina).....	34
2.3.2 Beneficios de las 5'S.....	34

2.4 ISO 9000: El Camino hacia la estandarización.....	35
2.4.1 El Manual de Gestión de Calidad según ISO 9001:2000.....	37
2.4.2 Razones para la elaboración de un Manual de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2000 para Vinculación Internacional.....	39
CAPÍTULO 3. Manual de Gestión de Calidad de Vinculación Internacional.	
3 Manual de Gestión de Calidad.....	42
3.1 Procedimientos.....	70
3.1.1 Procedimiento de Vinculación Internacional.	PGC-4.1-01.
3.1.2 Control de Documentos.	PGC-4.2-01.
3.1.3 Control de Registros.	PGC-4.4-01.
3.1.4 Revisión de los Servicios.	PGC-7.5-01.
3.1.5 Control de no Conformidades.	PGC-8.3-01.
3.2 Instructivos de Trabajo	89
3.2.1 Intercambio Básico a Brasil.	IT-CVI-01-01.
3.2.2 Intercambio Básico a Canadá.	IT-CVI-02-01.
3.2.3 Intercambio Básico a UDLA en Chile.	IT-CVI-03-01.
3.2.4 Intercambio Básico a UNAB en Chile.	IT-CVI-04-01.
3.2.5 Intercambio Básico a Costa Rica.	IT-CVI-05-01.
3.2.6 Intercambio Básico a Ecuador.	IT-CVI-06-01.
3.2.7 Intercambio Básico a Honduras.	IT-CVI-07-01.
3.2.8 Intercambio Básico a Panamá.	IT-CVI-08-01.
3.2.9 Intercambio Básico a Perú.	IT-CVI-09-01.
3.2.10 Intercambio Básico a Alemania.	IT-CVI-10-01.
3.2.11 Intercambio Básico a Chipre.	IT-CVI-11-01.
3.2.12 Intercambio Básico a España.	IT-CVI-12-01.
3.2.13 Intercambio Básico a ESCE Francia.	IT-CVI-13-01.
3.2.14 Intercambio Básico a ECE Francia.	IT-CVI-14-01.
3.2.15 Intercambio Básico a Suiza.	IT-CVI-15-01.
3.2.16 Doble Titulación a Alemania.	IT-CVI-16-01.
3.2.17 Doble Titulación a Chipre.	IT-CVI-17-01.
3.2.18 Doble Titulación a España.	IT-CVI-18-01.

3.2.19 Doble Titulación a Suiza.	IT-CVI-19-01.
3.2.20 Doble Titulación a EE.UU.	IT-CVI-20-01.
3.2.21 Doble Titulación a UNAB en Chile.	IT-CVI-21-01.
3.2.22 Postgrado en Suiza.	IT-CVI-22-01.
3.2.23 Diplomado del IEDE en España.	IT-CVI-23-01.
3.2.24 Maestría en UNAB en Chile.	IT-CVI-24-01.
3.2.25 Maestría de la UEM en España.	IT-CVI-25-01.
3.2.26 Postgrado del IEDE en España.	IT-CVI-26-01.
3.2.27 Curso de “Calidad y Servicio” en EE.UU.	IT-CVI-27-01.
3.2.28 Curso Semestral en EE.UU.	IT-CVI-28-01.
3.2.29 Curso de Inglés en Canadá.	IT-CVI-29-01.
3.2.30 Curso de Verano a Liverpool.	IT-CVI-30-01.
3.2.31 Curso “Desarrollo Emprendedor” en España.	IT-CVI-31-01.
3.2.32 Curso “Calidad para Globalización” en España.	IT-CVI-32-01.
3.2.33 Curso “International Trade” en EE.UU.	IT-CVI-33-01.
3.2.34 Curso “Descubre China” en China.	IT-CVI-34-01.
3.2.35 Curso de Gastronomía en España.	IT-CVI-35-01.
3.2.36 Curso de Francés en Francia.	IT-CVI-36-01.
3.2.37 Pago de Servicios de la Residencia Universitaria.	IT-CVI-37-01.
3.2.38 Limpieza de la Residencia Universitaria.	IT-CVI-38-01.
3.2.39 Mantenimiento Residencia Universitaria.	IT-CVI-39-01.
3.2.40 Baja de Estudiante de Intercambio.	IT-CVI-40-01.
3.3 Formatos.....	223
3.3.1 Testimonial de estudiantes de intercambio.	F-CVI-10-01.
3.3.2 Limpieza de la Residencia Universitaria.	F-CVI-11-01.
3.3.3 Mantenimiento Residencia Universitaria.	F-CVI-12-01.
Conclusiones.....	227
Anexos.....	234
Bibliografía.....	256

RESUMEN

El proyecto de elaboración del Manual de Gestión de Calidad para Vinculación Internacional de la Universidad del Valle de México (UVM), campus Lomas Verdes, busca estandarizar los procesos y actividades que maneja dicha área, con motivo de satisfacer las necesidades de su comunidad de acuerdo a una nueva filosofía de calidad en el servicio para alcanzar la mejora continua.

El objetivo principal del proyecto consiste en asistir a la coordinación en la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, mediante la elaboración de un Manual de Calidad que sirva de guía permanente en el trabajo y apoye de manera eficiente la toma de decisiones.

Este proyecto otorga a la UVM mayores oportunidades de desarrollo, basado en un proceso de crecimiento sustentable que pueda ser extendido a otros planteles de la universidad, como parte de una nueva estrategia para extender las fronteras académicas y culturales de la institución, y mantenerse a la vanguardia de los cambios que se generan en el mundo.

Sin duda alguna, el desarrollo del Manual de Gestión de Calidad beneficia a un sinnúmero de estudiantes y miembros de la Red Laureate International Universities, al promover entre ellos lazos de cooperación y amistad, junto con experiencias únicas de intercambio adicionadas de un gran valor formativo y humano, que proporcionan a los involucrados una visión internacional y las competencias necesarias para enfrentar los retos venideros.

Por lo tanto, el presente escrito se divide en tres capítulos. El primero de estos contiene los antecedentes e historia de la Universidad del Valle de México, el cual nos permitirá conocer el surgimiento de una institución que ha alcanzado el éxito y desarrollo tras años de intensa labor y liderazgo indiscutible en materia de educación, y de donde surgió la Coordinación de Vinculación Internacional, encargada de los intercambios estudiantiles.

El segundo capítulo incluye una breve introducción de la calidad, abordando los momentos claves de su proceso evolutivo hasta llegar a la actualidad, donde las normas internacionales constituyen una herramienta fundamental en el contexto de estandarización e implantación de un sistema de mejora continua, y donde la calidad será la base de la propuesta de mejora para Vinculación Internacional.

Por último, el tercer capítulo comprende el desarrollo del proyecto en sí, donde el Manual de Gestión de Calidad constituye la mejora alcanzada luego de un proceso de documentación y estandarización de actividades basados en ISO 9001:2000.

Al final, se develaran los logros obtenidos con la consecución de este proyecto como resultado de la asignación de responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos necesarios para una adecuada operación del área.

Asimismo, se pretende plantear nuevas interrogantes y abrir paso a una serie de mejoras y planes para el futuro, como la certificación del departamento con ISO 9001:2000. También se piensa afianzar los logros adquiridos en el área, encausándolos hacia un nuevo esfuerzo por crear un Sistema de Información en la Web que simplifique las tareas de ésta, beneficiando a toda la comunidad UVM en materia de intercambios.

HIPÓTESIS

El presente trabajo busca elaborar un Manual de Gestión de Calidad para Vinculación Internacional, que recopile los procesos básicos de aplicación del área gracias a la determinación de metas dentro de un proceso espiral de mejoras alcanzado con base en la calidad.

Será necesario investigar los antecedentes de la Universidad del Valle de México y conocer su historia, para ubicarnos dentro del contexto que abrió camino a su crecimiento y estar al tanto de la importancia de los intercambios estudiantiles dentro de la institución, gracias a la creación de la Coordinación de Vinculación Internacional.

Posteriormente será necesario recopilar información sobre la calidad y sus períodos claves y aportaciones dentro de su proceso evolutivo, para abordar el tema de la estandarización y determinar si realmente constituye el camino adecuado para generar una correcta administración del área de Vinculación Internacional y simplificar las tareas y actividades de ésta, dentro de un esfuerzo por alcanzar un nivel de productividad y competitividad deseables.

Al final, se evaluará el cumplimiento de los objetivos y los logros adquiridos con la realización de este proyecto, mediante el impacto que traerá consigo la implantación del Manual de Gestión de Calidad dentro de la institución y el seguimiento de su metodología de estandarización.

También se evaluarán las ventajas que genere la implementación de una cultura de calidad y servicio al cliente dentro de la institución, gracias a los beneficios que

obtenga la comunidad UVM dentro de su formación profesional y humana, de manera que se de paso también a nuevos proyectos que puedan ser desarrollados en el futuro y se originen nuevas oportunidades de crecimiento.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Desarrollar un Manual de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2000, que documente de forma objetiva y eficiente todas las actividades que realiza el área de Vinculación Internacional.

Objetivos Específicos:

- Estandarizar y mejorar los procesos de intercambio y demás actividades que maneja Vinculación Internacional.
- Incrementar el número de estudiantes participantes de intercambios a nivel nacional e internacional.
- Mejorar la administración de la residencia universitaria.
- Fomentar una conciencia hacia la calidad en el servicio dentro del área.
- Crear un compromiso con la mejora continua que repercuta en ahorros para el área.
- Integrar de mejor manera las relaciones y actividades en conjunto que posee México con otros países participantes de la Red Laureate.
- Sentar una base para una posible certificación ISO 9001:2000 en un futuro.

IMPORTANCIA DEL TEMA

1. Realizar un manual de procesos que estandarice las actividades y formas de trabajo con base en la calidad, para ofrecer mejor servicio a la comunidad de Vinculación Internacional.
2. Aumentar el número de estudiantes participantes de los intercambios incrementando el prestigio del departamento de Vinculación Internacional,

- gracias a la difusión de una cultura de calidad en el servicio sustentado en el Manual de Gestión de Calidad.
3. Definir el alcance de las actividades necesarias para la administración y mantenimiento de la casa de intercambio, con el fin de asegurar el bienestar de los estudiantes.
 4. Implantar la técnica de las 5's como guía para crear un ambiente ordenado y limpio de trabajo, que repercuta en ahorro de tiempo y recursos para el departamento.
 5. Consolidar los vínculos y actividades de cooperación que posee México con los demás países pertenecientes a la Red Laureate, con base en la calidad como instrumento necesario para tener una mejor forma de vida.
 6. Implementar un Manual de Gestión de Calidad que sea una guía y apoyo permanente a todas las actividades del área, además de que se constituya en el primer paso para una posible Certificación ISO 9001:2000.

MARCO TEÓRICO

El mundo es un escenario hostil y de constante cambio, donde la necesidad de las empresas por pertenecer a un mercado de bienes y servicios y sobresalir frente a la competencia es parte del trajín diario, y en donde la única receta que les permite diferenciarse del resto es saber hacer las cosas, y hacerlas mejor que su competencia.

En la actualidad, la calidad es una filosofía que permite a las empresas crear ventajas competitivas que les diferencien de sus rivales, además de que es una herramienta fundamental que debe adoptarse en todos los niveles y áreas de la organización, debido al constante proceso de cambio a nuestro alrededor producto de la globalización, la rápida evolución de la tecnología y la velocidad de transmisión de la información.

Ahondando un poco más en lo que significa calidad y en las connotaciones que devela su significado, podemos citar a Crosby que menciona que "la calidad es conformidad con los requerimientos". Para él, los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos, y en caso de que no haya conformidad con los requerimientos, existe una ausencia de calidad. Por lo tanto, para Crosby sólo existen dos niveles de calidad, aceptable o no aceptable.

Por otro lado, podemos citar a Deming que dice que “la calidad se define en términos de la satisfacción del cliente.” Para él la calidad es multidimensional y resulta virtualmente imposible definir la calidad de un producto o servicio en términos de una simple característica o agente. Además, Deming propuso un proceso de mejora continua que lo llamó círculo de calidad, el cual consta de un proceso constante de planificación, acción, verificación, y mejora.

Con base en las definiciones anteriores, podemos abstraer una definición propia de calidad, donde calidad es el cumplimiento de estándares y características inherentes al producto logrando la máxima satisfacción del consumidor. La gran dificultad recae en traducir las necesidades actuales y futuras de los usuarios en características tangibles, para así crear un producto que reúna los requisitos por los que el cliente pagará.

Por este hecho, se elaborará el Manual de Gestión de Calidad de Vinculación Internacional para asistir al departamento con una guía estructurada de trabajo y una filosofía de calidad en el servicio que repercuta en una mayor satisfacción del cliente.

CAPÍTULO 1

1 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo se referirá a la creación y los inicios de la Universidad del Valle de México (UVM) desde su apertura en 1960 y posteriormente su crecimiento y desarrollo para llegar a la gran institución que es en la actualidad, constituyéndose como una de las 10 mejores universidades de México, con un total de 26 campi alrededor de la república. Posteriormente se mencionará su incorporación a la Red Laureate International Universities, lo que impulsó la creación de Programas Internacionales y posteriormente, la Coordinación de Vinculación Internacional que es la encargada de promover los intercambios culturales tanto dentro como fuera de México.

1.1 UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO

A continuación se describen los inicios e historia de la Universidad del Valle de México, además de sus fundamentos y su desarrollo como institución. Dicho compendio resulta imprescindible para conocer la responsabilidad que mantiene la entidad con la formación de profesionales de éxito, y con el compromiso diario que posee por crear una visión internacional en su comunidad que la consolidan como la única Universidad Global de México.

La UVM fue creada en el año 1960 con el nombre de Institución Harvard gracias a un grupo de académicos y empresarios integrado por los señores, Don José Ortega Romero, Don Ignacio Guerra Pellegaud, Don Alejandro Pearson, Don Salvador Camilleri, Don Jorge Malo y Don Manuel Olivar.

La Universidad inició sus operaciones el 16 de noviembre de 1960 con una población de 212 estudiantes, 23 profesores y 14 colaboradores administrativos impartiendo los niveles básico, medio básico y medio superior, con las licenciaturas en Contaduría Pública y Administración de Empresas. Posteriormente en 1968, desincorporarían los niveles básico y medio básico para concentrar sus actividades en los niveles medio superior y superior.

Tras varios años de intensa labor, la institución alcanzó su consolidación y a partir de 1968 cambió su nombre a Universidad del Valle de México (UVM). Aquel año sólo contaba con un plantel en toda la república el cual era el de San Rafael. Vale la pena resaltar que en aquel entonces la institución vivió momentos de crisis debido al movimiento estudiantil de la época, pero logró superar la adversidad gracias a la perseverancia y fidelidad de Don José Ortega Romero hacia el proyecto educativo de la UVM, luego de que se retiraran el resto de sus fundadores.

Fue a partir de 1976 cuando la Institución inició su diversificación con la apertura de varios planteles ubicados estratégicamente en el Distrito Federal, área metropolitana de la Ciudad de México e interior de la República. En aquel año se inauguró el campus Roma y en 1977 su tercer campus llamado San Ángel. En el transcurso de los años se suscitan una serie de transformaciones dentro de la institución debido a su acelerado desarrollo, trayendo consigo cambios en su estructura organizacional y la apertura de nuevos planteles y nuevas opciones académicas.

Como resultado de tan notable crecimiento, se puede constatar el desarrollo que ha tenido la UVM a lo largo de su vida institucional. Fue a partir de la creación del campus Lago de Guadalupe en 1997 que la UVM inició un proceso acelerado de expansión y consiguió triplicar la cantidad de campus con los que contaba desde sus inicios, a partir de la adhesión de 18 planteles más a la institución.

Gracias a tal progreso, la UVM se transformó en una de las 10 mejores universidades de México, con 26 campi alrededor de la República Mexicana, lo que se traduce en un liderazgo indiscutible en materia de Educación Superior al ser la segunda comunidad universitaria privada más grande del país y la primera en el Distrito Federal y zona metropolitana.

El listado de campi con los que cuenta la Universidad del Valle de México es el siguiente:

Tabla 1. CAMPI DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO

NÚMERO	CAMPI	UBICACIÓN	AÑO DE FUNDACIÓN
1	San Rafael	Ciudad de México	1960
2	Roma	Ciudad de México	1976
3	San Ángel	Ciudad de México	1977
4	Tlalpan	Ciudad de México	1979
5	Lomas Verdes	Edo. de México	1982
6	Juriquilla	Querétaro	1988
7	Chapultepec	Ciudad de México	1993
8	Lago de Guadalupe	Edo. de México	1997
9	Villahermosa	Tabasco	1998
10	San Luís Potosí	San Luís Potosí	1999
11	Tuxtla Gutiérrez	Chiapas	1999
12	Texcoco	Edo. de México	2000
13	Aguascalientes	Aguascalientes	2001
14	Puebla	Puebla	2002
15	Toluca	Edo. de México	2003
16	Guadalajara Sur	Jalisco	2004
17	Saltillo	Coahuila	2004
18	Hispano	Edo. de México	2004
19	Hermosillo	Sonora	2005
20	Torreón	Coahuila	2005
21	Nogales	Sonora	2006
22	Mexicali	Baja California	2006
23	Cuernavaca	Morelos	2006
24	Monterrey	Nuevo León	2007
25	Guadalajara Norte	Jalisco	2007
26	Tamaulipas	Reynosa	2007

Fuente: Universidad del Valle de México

Producto de su crecimiento, la UVM cuenta con más de 80,000 estudiantes, 6000 profesores, 3700 colaboradores administrativos, y más de 75,000 egresados.

Tal desarrollo fue fruto de la creciente demanda de estudiantes en las diferentes zonas del país, de su consolidación como la única universidad Global de México al incorporarse a la Red Sylvan International Universities, y posteriormente a Laureate International Universities, y también gracias a su gran trayectoria y el compromiso hacia su comunidad a través de su misión, visión y valores institucionales.

1.1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Desde sus inicios, la Universidad del Valle de México ha buscado satisfacer las necesidades del país, creando profesionales capaces de desenvolverse en un campo laboral exitoso, gracias a los valores y conocimientos inculcados por la institución.

De ahí nace su misión que textualmente dice lo siguiente:

“La Universidad del Valle de México es una institución que, de manera integral, educa con equilibrio entre los enfoques científico – tecnológico y ético – cultural, acordes con las necesidades sociales, la búsqueda de la verdad y el bien común; fundamentándose en su Filosofía Institucional y su Modelo Educativo.”¹

Al mismo tiempo, la UVM logra proyectarse ante las demás universidades nacionales e internacionales, ante el mundo laboral que la rodea, y posibles próximas generaciones por medio de su visión:

“La Universidad del Valle de México se proyecta como una Institución educativa de prestigio nacional, con nexos internacionales, que garantiza para sus egresados una congruencia social por su formación como individuos de calidad, íntegros y competitivos.”²

Además, para lograr el cumplimiento de su misión y visión, la UVM fundamenta su accionar en la observancia de sus valores institucionales:

- La Libertad entendida como la facultad que se tiene para elegir respetando la ley y el derecho ajeno.
- La Dignidad entendida como el respeto que cada quien merece en su persona.
- La Verdad entendida como el propósito de buscar y seguir un camino recto.
- La Solidaridad como la adhesión y apoyo al resto de su comunidad.
- La Paz como ideal entre los pueblos y seres humanos para alcanzar una vida armónica y tranquila.
- La Honestidad como la aceptación de los errores cuando se cometen, pero siempre con la intención de una superación continua.
- La Lealtad como virtud que dirige la fidelidad hacia una causa o un ser al que se está vinculado.
- La Justicia como la acción enfocada a dar lo que cada cual merece, tomando como punto de referencia las normas establecidas para ello.
- La Responsabilidad entendida como la previsión de lo requerido para asegurar el éxito de una tarea.

¹ http://www.uvmnet.edu/uvm_hoy/mision2.asp

² Agenda Asistente Personal

- El Bien común como la realización de los actos necesarios, sin que ello ocasione daños a terceros³.

Por tal razón, se puede destacar que la Universidad del Valle de México busca formar líderes y emprendedores de calidad, y al mismo tiempo personas honestas, justas y solidarias, que trabajen por el bien común, la paz, la libertad y la verdad, y que se proyecten como estudiantes de prestigio. Dicho modelo educativo es lo que le permitió adjudicarse una serie de reconocimientos a nivel institucional que la reconocen como Institución de Excelencia.

Entre los reconocimientos a los que se ha hecho acreedora la UVM destacan el Reconocimiento Global de Validez Oficial de Estudios por parte de la Secretaría de Educación Pública (SEP), el reconocimiento como Institución de Alta Calidad Académica otorgado por la SEP y el Certificado de Calidad Académica otorgado por Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES).

Dichos galardones han permitido a la institución promover la titulación sin tesis como respaldo de sus eficientes planes y programas de estudio, y como fruto también del excelente nivel académico que promueve la institución hacia sus estudiantes y egresados. Dicho nivel de compromiso con la educación genera en sus estudiantes los conocimientos y habilidades propias que les permitan enfrentar los retos del mundo globalizado, y que a su vez los coloquen en los primeros escalafones al formar parte de una institución con visión integral y con destacados nexos con importantes universidades internacionales.

1.2 LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

El 26 octubre del 2004 la Red Sylvan nombró a su rama de Educación Superior como Laureate International Universities, lo cual no implicó ningún cambio administrativo, sino más bien una estrategia de perfeccionamiento y desarrollo en la calidad académica a nivel mundial, gracias al notable crecimiento en infraestructura y matrícula de las diferentes instituciones que conforman la Red, y con motivo del importante desarrollo que había alcanzado la UVM hasta dicho momento.

Laureate International Universities es una Red privada de instituciones acreditadas a nivel mundial, que ofrece a los estudiantes una amplia gama de

³ http://www.uvmnet.edu/uvm_hoy/valores2.asp

programas técnicos, de bachillerato, licenciaturas y postgrados, proveyendo una experiencia académica superior e incentivando a una preparación comprensiva para el éxito profesional y personal.

A la fecha son 18 los países que pertenecen a la Red y 25 universidades e Institutos de Educación Superior, beneficiando a más de 240 mil estudiantes:

Tabla 2. INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED LAUREATE

PAÍS	INSTITUCIÓN
Alemania	Universidad Fachhochschule Trier
Brasil	Universidade Anhembi Morumbi
Canadá	Universidad Sir Sandford Fleming College
Chile	Universidad de las Américas Universidad Andrés Bello
China	Les Roches Jin Jiang International Hotel Management College
Chipre	Cyprus College
Costa Rica	Universidad Interamericana
Ecuador	Universidad de las Américas
España	Les Roches, Marbella Universidad Europea de Madrid
Estados Unidos	IEDE, Institute for Executive Development Walden University Educación en Línea Kendall Collage Lynn University
Francia	École Supérieure du Commerce Extérieur École Centrale D'Electronique
Holanda	Laureate Online Education, B.V.
Honduras	Universidad Tecnológica Centroamericana
México	Universidad del Valle de México
Panamá	Universidad Interamericana
Perú	Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Perú	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
Suiza	Glion Hotel School Swiss Hotel Management School "Les Roches"
Turquía	Istanbul Bilgi University

Fuente: Universidad del Valle de México

El liderazgo con el que cuenta la UVM en México es lo que motivó a Laureate International Universities a seleccionarla para formar parte integral de su proyecto educativo, y así lograr que los estudiantes y egresados de la institución sean reconocidos como individuos con una visión global y experiencia internacional, con las habilidades necesarias para participar de forma categórica en el mundo de los negocios.

1.2.1 BENEFICIOS DE LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

La incorporación de la Universidad del Valle de México (UVM) a la Red Laureate International Universities otorgó nuevas oportunidades de desarrollo profesional y

personal a sus estudiantes, además de brindarles una serie de beneficios como la Excelencia en el idioma inglés, al incorporarlo como requisito obligatorio para todas las carreras, y de esa forma incentivar a los estudiantes a realizar intercambios estudiantiles.

Además, se reorientaron los mapas curriculares para diseñarlos de acuerdo a los requerimientos de mercado laboral y lograr que los estudiantes de la UVM estén preparados para trabajar en cualquier tipo empresa, tanto nacional como internacional.

Cabe recalcar que otro de los beneficios que otorga Laureate a la comunidad UVM es brindar la oportunidad a sus estudiantes de relacionarse con jóvenes de diferentes nacionalidades, ya sea viajando a otro país a estudiar su carrera o conviviendo con estudiantes extranjeros en su lugar de residencia.

Dichas experiencias culturales dan como resultado programas de intercambio básico o programas de intercambio por doble titulación en varias carreras. Los programas de intercambio básico permiten a los estudiantes viajar uno o dos semestres a realizar sus estudios en cualquiera de las Universidades de la Red, y al regresar a su país las asignaturas que cursaron en el extranjero son reconocidas en el plan de estudios de su universidad de origen. Por otro lado, si realizan un intercambio por Doble titulación, dicho programa permite a los estudiantes terminar sus carreras en cualquiera de las Universidades de la Red y obtener dos títulos, tanto el título de su país de origen, como el título del país donde hayan culminado sus estudios.

En el caso de los intercambios estudiantiles antes mencionados, el campus Lomas Verdes es el plantel que se encuentra más avanzado en materia de intercambios dentro de la comunidad UVM. A continuación analizaremos el crecimiento y desarrollo del campus Lomas Verdes, uno de los campi más importantes de la institución y que ha mostrado un crecimiento acelerado tras 25 años de fundación.

1.3 CAMPUS LOMAS VERDES

Con 25 años de historia, el campus Lomas Verdes es uno de los planteles más prestigiosos de la UVM y destaca entre los campi más reconocidos entre las universidades públicas y privadas tanto del área metropolitana como de la Ciudad de México.

El proyecto de creación del campus Lomas Verdes inició en 1980 como una sociedad entre la UVM y el Patronato para aprovechar el enorme potencial y demanda

de estudios de la zona norte metropolitana. Es por eso que dicho año se inició los trabajos de construcción, y tardaron dos años en concluir el proyecto, lo que dio como resultado la inauguración del plantel el 18 de Agosto de 1982. En aquel entonces el campus sólo contaba con un edificio.

Conforme transcurrieron los años, el campus Lomas Verdes fue creciendo en infraestructura y propuestas educativas, lo que dio como resultado el aumento de los estudiantes inscritos en el plantel. Tan notable crecimiento le permitió llegar a lo que es ahora.

En la actualidad, Lomas Verdes cuenta con más de 8000 estudiantes repartidos entre bachillerato, Licenciatura, Licenciatura Ejecutiva y Postgrado. Además cuenta con más de 580 docentes y 350 colaboradores administrativos.

1.3.1 PROGRAMAS INTERNACIONALES

El Departamento de Programas Internacionales del campus Lomas Verdes nació gracias a la iniciativa de la Lic. Patricia Puente Hurtado con motivo de consolidar a la Universidad del Valle de México dentro de una nueva estrategia global que la proyectara como institución internacional.

El Departamento fue creado en Agosto del año 2003 integrando la Dirección de las Licenciaturas de Relaciones Internacionales, Comercio Internacional, American College of Mexico (Americom) y la Coordinación de Intercambios Internacionales, que antes pertenecían a otros departamentos del plantel y no contaban con un enfoque completamente globalizado. Para el año 2005, se nombró a la Coordinación de Intercambios como Vinculación Internacional y se tomó la decisión de suprimir Americom, debido a que las nuevas propuestas de intercambio que se generaron con los demás países de la Red Laureate terminaron por absorber el programa de doble titulación que ofrecía Americom.

Con motivo de esta integración, otras direcciones se crearon progresivamente dentro del departamento, como son la Academia de Programas Internacionales, la Dirección de Gestión y Desarrollo Estudiantil, la Dirección de Walden University y el Centro Solidario de Investigación en Comercio Internacional.

Gracias a dicha unificación, Programas Internacionales no sólo se constituyó en aquel nexo que enlaza al campus Lomas Verdes con el resto del mundo, sino también como la propia sede para el Liderazgo Regional de Programas Internacionales, que se

encarga de regular y promover los objetivos y estrategias de la Red Laureate International Universities dentro de los seis campi que conforman la región del Estado de México y Morelos.

Por este motivo, cabe resaltar la importancia que posee el Departamento de Programas Internacionales dentro del campus Lomas Verdes y la comunidad UVM, ya que es una de las áreas con mayor crecimiento en los últimos cinco años, y aquella que vio nacer a la Coordinación de Vinculación Internacional; otra área cuya creación ha sido de vital importancia dentro del desarrollo de la institución como miembro de la Red Laureate International Universities.

1.3.2 VINCULACIÓN INTERNACIONAL

La Coordinación de Vinculación Internacional del Campus Lomas Verdes nació dentro del Departamento de Programas Internacionales a finales del año 2004, cuando la UVM ingresó a formar parte de la Red Laureate International Universities. Su creación obedeció al cumplimiento de la nueva estrategia global para proyectar a la UVM como institución internacional, y con motivo primordial de promover y facilitar los lazos laborales y de cooperación que posee el plantel con los demás países y universidades de la Red Laureate. Como resultado de éste propósito, la coordinación también se encargó de impulsar y gestionar los intercambios estudiantiles tanto al interior como al exterior de México, además de encargarse de la adquisición y administración de la residencia universitaria para aquellos estudiantes provenientes del extranjero.

La creación de Vinculación Internacional trajo un sinnúmero de ventajas y beneficios para la comunidad UVM, de las cuales vale la pena destacar la visión global que obtienen sus estudiantes al estudiar su carrera en el exterior y aprender de profesionales de todo el mundo, mientras las materias y créditos que aprobaron son reconocidos a su regreso a México. Además, los estudiantes pagarán el mismo monto de su colegiatura durante su intercambio, mientras acumulan nuevas vivencias al permanecer en contacto con otras culturas y convivir con gente de otros países.

Es importante hacer mención que la gestión y crecimiento de Vinculación Internacional ha sido destacada en los últimos años, ya que en la actualidad no sólo se cuenta con intercambios académicos para estudiantes de licenciatura, sino también para estudiantes de postgrado, egresados, docentes y personal administrativo de la

institución, beneficiando así a toda la comunidad UVM y enriqueciéndola con la oportunidad de participar de una experiencia única de gran valor cultural y humano.

Por estas razones, es imperioso citar el importante papel que juega Vinculación Internacional dentro de una universidad integral como es UVM, ya que se ha consolidado como el semillero que promueve los intercambios académicos y culturales en la institución, y como uno de los motores impulsores del cumplimiento de las metas institucionales y regionales que acoge la UVM para persistir en un ambiente internacional competitivo.

1.3.2.1 IMPORTANCIA DE VINCULACIÓN INTERNACIONAL

Al considerar el rol tan importante que posee Vinculación Internacional dentro del plantel, y del ambiente competitivo y cambiante que la rodea, podemos advertir la difícil labor que debe desempeñar la coordinación por mantenerse a la par de los constantes cambios que se generan en su entorno, y perdurar en el esfuerzo por promover la eficacia y correcta operación de sus actividades. Esto, con el único fin de impulsar el desarrollo de la institución hacia la consecución de sus metas, y al mismo tiempo generar ventajas competitivas que enriquezcan el perfil y bienestar de la comunidad UVM.

Por ello, conscientes de la importancia que tiene ésta coordinación dentro de la institución, y de la responsabilidad que deben asumir sus representantes para asegurar que la operación del área sea correcta en todo momento, se decidió estudiar más a fondo las tareas y actividades que giran a su alrededor en busca de áreas de oportunidad que requieran especial y pronta atención, con objeto de fomentar cambios que generen mejoras en el desempeño general de Vinculación Internacional y promuevan un desarrollo sostenible, tanto en la actualidad, como en el futuro.

1.3.2.2 ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Con base en la experiencia y convivencia con el departamento de Vinculación Internacional, se pudo constatar la existencia de algunas áreas de oportunidad que pueden ser mejoradas.

En un principio se descubrió que dentro de la coordinación no se había estandarizado y definido todas las actividades que maneja el área, y se estaba

trabajando de una manera mecánica y generalizada. Cada actividad en Vinculación Internacional tiene requisitos esenciales que deben confluir satisfactoriamente para alcanzar el éxito en los servicios brindados, y más aun cuando se trata de intercambios académicos, donde el hecho de relacionarse con gente de otros países demanda una mayor atención y compromiso a la hora de trabajar, ya que dichas personas poseen necesidades y requerimientos exclusivos que deben ser tomados en cuenta. Consecuencia de esto, se encontró que varias tareas se ejecutaban de la misma manera, sin poner especial cuidado en las variaciones normales que existen entre cada actividad, y que repercuten en la correcta operación de los procesos y la eficiencia en los resultados obtenidos a mediano y largo plazo.

Entre otras cosas, también se evidenció que el problema básico de Vinculación Internacional no se centra en la falta de voluntad y carencia de disposición para realizar las distintas labores, sino más bien en la ausencia de una metodología o una guía estructurada que permita regular las actividades que ahí se realizan, y de esa manera poder ofrecer un mejor servicio a los estudiantes de Lomas Verdes, a los estudiantes de Intercambio y a los directivos que forman parte de la Red Laureate.

Por lo tanto, surgió la idea de elaborar un Manual de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000, que pueda abarcar dichas áreas de oportunidad y darles solución con base en la calidad, de tal forma que se ofrezca un mejor servicio a la comunidad UVM, además de implementar una guía y apoyo permanente a todas las actividades del área y afianzar los vínculos laborales y recíprocos que posee México con los demás países pertenecientes a la Red Laureate.

En resumen, el Manual de Gestión de Calidad constituye la propuesta de mejora que requiere Vinculación Internacional para optimizar su desempeño, por lo que es necesario ahondar más en el tema y conocer la importancia que tiene la calidad en la actualidad y su relación con la mejora continua, que son los elementos de partida para llevar a cabo la elaboración del manual.

CAPÍTULO 2

2 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo se referirá a la calidad y su evolución a través de los años, además de mencionar los distintos conceptos que giran entorno a la definición de calidad y la interpretación que se puede abstraer de distintos autores que han aportado al tema a lo largo de la historia. Posteriormente conoceremos algunas de las herramientas que para la calidad son fundamentales y en la actualidad constituyen los elementos de partida para la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad basados en estándares internacionales como la norma ISO 9001:2000.

2.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

A lo largo de la historia se ha podido evidenciar la existencia de un concepto intuitivo de calidad, lo que demuestra que el ser humano siempre se preocupó por cumplir con su trabajo y hacerlo de la mejor manera posible. Dicho compromiso con el trabajo dio como resultado “Una evolución dinámica del concepto de calidad, sobretodo durante todo el siglo XX, que obedeció principalmente a la evolución misma de la industria”⁴.

Con el surgimiento de la Segunda Revolución Industrial a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, se suscitaron un gran conjunto de transformaciones socioeconómicas, tecnológicas y culturales en toda la historia de la humanidad. Dicho acontecimiento acabó con la forma artesanal de trabajo de años anteriores, en donde no se tomaba en cuenta ni el costo ni el esfuerzo necesario para realizar las actividades. Emergieron nuevos avances técnicos en diferentes campos, como la electricidad y el petróleo, que son dos fuentes de energía que cambiaron por completo la forma de vida de aquella época. A raíz de esto, nuevos inventos como el teléfono, el telégrafo y la radio, así como el motor de combustión interna, el automóvil y el avión, suscitaron una renovación en las comunicaciones⁵.

Este acontecimiento fue de suma importancia en aquella época, por que cambió por completo la forma de vida de la gente y la manera de ver el mundo. Los nuevos

⁴ www.spri.es/ddweb/inicio/cursos/DD/ct/UNIDAD%201.pdf

⁵ Burke, Peter: *Historia de la humanidad*, Editorial Planeta UNESCO, España, 2004. Cáp. 11 Pág. 247.

artefactos de comunicación y transporte que aparecieron rompieron las barreras de la distancia y volvieron sencillo el enlace entre lugares distantes, así como también renovaron las relaciones y los vínculos existentes entre las personas al acortar distancias, incrementar las relaciones interpersonales, mercantiles, para llevar a cabo igualmente un aumento en el comercio tanto local como internacional, lo cual trajo consigo mayor dinamismo en la economía y un nuevo giro al sistema productivo imperante.

En consecuencia, surgió el nuevo sistema industrial moderno donde Frederick Taylor fue el pionero de la Administración Científica del Trabajo. Sus aportes permitieron el aumento de la productividad, gracias a la división de las tareas en los procesos productivos, y a una adecuada planificación del trabajo realizada por ingenieros industriales

En el siglo XX inició una era tecnológica que permitió que las masas obtuvieran productos hasta entonces reservados sólo para las clases privilegiadas. Fue en este siglo cuando Henry Ford introdujo en la Ford Motor Company la línea de ensamble en movimiento. La producción de la línea de ensamblaje dividió operaciones complejas en procedimientos sencillos, capaces de ser ejecutados por obreros no especializados, dando como resultado productos de gran tecnología a bajo costo⁶.

Esto origina otro hecho importante en la historia, ya que gracias a la visión de Taylor y Ford, se reemplazaron las prácticas de trabajo habituales por la introducción de una nueva teoría basada en la planeación y en las capacidades del personal, lo cual trajo consigo el concepto de especialización y su relación directa con la productividad, es decir, que era necesario que las personas desarrollaran sus destrezas en actividades específicas para poder ser competitivos, y a partir de dicho instante, se moldeó la matriz que acuñó y vio nacer la calidad dentro de los anales de la historia.

Con el primer indicio de calidad, apareció la inspección de los productos aceptables de los no aceptables, y a partir de allí, se suscitó un acelerado proceso que ha generado hasta la actualidad varias teorías, definiciones y técnicas que confluyen en todo aquello que se conoce sobre el tema.

La producción en serie y las líneas de ensamble fueron de suma importancia durante la Primera y Segunda Guerra Mundial en la primera mitad del siglo XX, ocasionando un giro radical a la forma tradicional de trabajo, al permitir producir bienes

⁶ Coriat, Benjamín: *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*, Editorial Siglo XXI, México, 1991. Cáp. 2, Pág. 12.

a gran escala. Sin embargo, el hecho de enfocarse en fabricar grandes volúmenes de productos para satisfacer la creciente demanda que existía, descuidó otros aspectos de los procesos de producción como eran la eficiencia y la calidad. Por lo tanto, durante los años 20's nació la primera etapa de la calidad que se denominó Control de Calidad. Este avance consistió en la creación de un departamento responsable de la inspección y ensayo en los productos para verificar su conformidad con las especificaciones⁷.

En un principio, estas especificaciones se realizaban masivamente en el producto terminado, y más tarde, se comenzaron a implementar a lo largo del proceso de fabricación, incluso haciendo uso de la estadística para llevarlo a cabo.

Posteriormente, en el primer tercio del siglo XX, apareció un nuevo concepto llamado Aseguramiento de la Calidad, que fue más allá de la práctica de Control de Calidad. En ese entonces, el Aseguramiento de la Calidad no sólo implicó las pruebas y ensayos en los productos, sino también el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas necesarias para volver un producto o un servicio confiable, y al mismo tiempo satisfacer los requerimientos establecidos⁸.

Los pioneros en esta nueva etapa fueron Walter Shewhart, Harold Dodge y George Edwards, donde Shewhart aportó con la elaboración de gráficas de control, en cambio Dodge y Edwards fijaron las técnicas de muestreo y las técnicas de análisis económicos para resolver problemas.

La aparición de este nuevo modelo llamado Aseguramiento de la Calidad benefició a las organizaciones de aquella época brindando un enfoque prospectivo por la calidad. Es decir, la calidad ya no sólo era responsabilidad de una persona que clasificaba el producto en aceptable o no aceptable, sino que demandó el uso y aplicación de nuevas herramientas, técnicas y datos históricos para llevar la calidad aun nivel más elevado que un simple control de los procesos. Gracias a esto, surge un nuevo paradigma dentro de la historia de la calidad, debido a que la gente se dio cuenta que al asegurar la calidad, con base en técnicas que permitan conocer más a fondo el comportamiento del sistema productivo, se puede prescindir de un control de calidad exhaustivo al tener un producto más confiable.

Continuando con el avance histórico de la calidad, a mitad de siglo XX y luego de finalizada la Segunda Guerra Mundial, se generaron los más grandes aportes en

⁷ Cantú Delgado, H. y otros: *Calidad para la Globalización*, Editorial McGraw Hill, México, 2005. Cáp. 1, Pág. 42-44.

⁸ Gutiérrez Pulido, H: *Calidad Total y Productividad*, Editorial McGraw Hill, México, 2005. Cáp. 1, Pág. 13-15.

esta materia, sobretodo en los países de Estados Unidos y Japón. Gracias a Edwards Deming y la contribución de varios autores como Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, Masayuki Taguchi, Taiichi Ohno, Armand Feigenbaum, entre otros, se formularon las principales teorías que darían lugar al concepto de Calidad Total. La Calidad Total es una metodología que busca proporcionar el mayor grado de satisfacción del cliente de acuerdo a las capacidades que tiene la empresa⁹.

Una vez más se amplió la percepción que se tenía con respecto a la calidad, porque se dejó de lado el concepto de calidad como cumplimiento de los requisitos, al viajar más allá y enfocarse primordialmente en el cliente y su satisfacción. La nueva visión de la calidad consistía en una verdadera filosofía o forma de vida que involucra a todas las áreas y niveles de la compañía, y no solamente a un departamento encargado del control de la calidad. Como resultado de éste avance, se pensó que la calidad era de ahora en adelante responsabilidad de cada miembro de la organización en cada nivel de ésta, y no únicamente un esfuerzo más de los altos mandos.

A finales de los años 70's e inicio de los 80's, tomó fuerza una nueva tendencia denominada mejoramiento de la calidad o gestión de calidad, que involucra todas las técnicas y métodos antes mencionados junto con nuevos aportes por parte de organismos internacionales y asociaciones dedicadas a la investigación, entre las cuales destaca la Organización Internacional para la Estandarización (ISO)¹⁰. Desde su creación, ISO tuvo como propósito el mejoramiento de la calidad, el aumento de la productividad, la disminución los costos y el fomento del comercio internacional, basado en el surgimiento de la familia de normas ISO 9000¹¹.

Las normas ISO 9000 están integradas por un conjunto de modelos y documentos sobre gestión de calidad, y desde su publicación en 1987, han servido como un modelo de calidad dirigido tanto a la industria de manufactura como a la rama de los servicios. En la actualidad, estas normas coadyuvan a la implementación de todo un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas, y tienen el objetivo de asegurar la calidad y la productividad de los bienes o servicios que se ofertan.

En éste momento la historia de la calidad fue lo más importante al constituirse en el pináculo de casi un siglo de avances y evolución. Todos los adelantos alcanzados

⁹ Feigenbaum, A: *Control total de la calidad*, Editorial CECOSA, México, 1994. Cap. 1, Pág. 5-7.

¹⁰ Gutiérrez Pulido, H: *Calidad Total y Productividad*, Editorial McGraw Hill, México, 2005. Cap. 1, Pág. 16.

¹¹ Nava Carbellido, V: *ISO 9000:2000 estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*, Editorial Limusa, México, 2003. Pág 15

año tras año no fueron desestimados, sino que continuaron siendo válidos conforme llegaban nuevos aportes que complementaban aquello que ya se había descubierto.

Este progreso fue el catalizador del crecimiento paulatino de la calidad, donde el único objetivo era alcanzar la mejora continua en todos los aspectos. Al final, ya no era suficiente contar con un departamento de control de calidad, e involucrar a toda la organización en el aseguramiento de la calidad, sino que era preciso ir mas allá e insistir en la tarea de unificar criterios y crear un Sistema de Gestión de Calidad que permita lograr esta tarea, implicando a cada uno de los eslabones de la cadena de suministro de los productos y servicios. Por ello, la estandarización trajo la respuesta a la necesidad de unificación y normalización en las empresas en la actualidad, al convertirse en el camino seguro para encarar de forma efectiva los nuevos retos y desafíos que presenta el mundo globalizado, y cuya herramienta más poderosa es sin duda alguna ISO 9000.

2.1.1 RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

Tabla 3. HISTORIA DE LA CALIDAD

Evolución	Años 20 - 50	Años 50 - 70	Años 70 - 80	Años 80 - Hoy
Sistemas de Producción	Producción en masa	Ajuste a la demanda	Planeación de la Producción	ERP's y Optimización de diseños.
Concepto de Calidad	Conformidad con las especificaciones.	Satisfacción de las necesidades de los clientes.	Satisfacción del cliente y de todos los niveles de la empresa.	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Etapas de la Evolución	Control de Calidad	Aseguramiento de la Calidad	Mejoramiento de la Calidad	Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000.

Fuente: <http://www.spri.es/ddweb/inicio/cursos/DD/ct/UNIDAD%201.pdf>

Como se muestra anteriormente, la calidad encontró su mayor proceso evolutivo durante el transcurso del siglo XX, sin embargo, dicho progreso no habría sido posible de no haber sido por las valiosas contribuciones y aportes que difundieron diversos autores e investigadores de aquella época, entre ellos, Edwards Deming, considerado el precursor de calidad en la era moderna.

2.2 VISIÓN DE CALIDAD DE DEMING

Varios autores en el transcurso del siglo XX realizaron grandes aportaciones en materia de calidad, ya que formularon las principales ideas, conceptos y técnicas que se

manejan hoy en día para el mejoramiento de los procesos y la competitividad entre las empresas.

Entre dichos autores, considerados los maestros de la calidad, se encuentran “Edwards Deming, Philip Crosby, Joseph Juran, Armand Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Shigeo Shingo, entre otros, los cuales aportaron algo original al tema de calidad”¹². Sin embargo, fue Deming quien tuvo un papel determinante en el inicio de toda una nueva era en dicha materia, ya que varios aspectos relevantes a su obra cambiaron la forma de hacer las cosas y de ver la calidad.

Edwards W. Deming fue un estadounidense nacido en 1900, considerado el padre de la administración moderna. Deming vivió prácticamente la evolución de la calidad en Japón, donde formó a cientos de ingenieros, directivos y estudiantes en el control estadístico de procesos (SPC) y los conceptos de calidad, a partir de la segunda mitad del siglo XX. Gracias a sus valiosas aportaciones, en la actualidad se otorga anualmente el Premio Deming a aquellas compañías que demuestran un comportamiento ejemplar en la mejora de la calidad¹³.

Deming alcanzó un alto prestigio y reconocimiento a sus grandes logros en la calidad, ya que sus aportes contribuyeron a dar forma a una nueva doctrina para la gestión de las organizaciones. Deming siempre estuvo en contra de las formas tradicionales de administrar y evaluar a los trabajadores, por lo que propuso ideas más humanistas que inspiraron cambios radicales en muchas empresas en todo el mundo.

Entre las contribuciones más importantes de Deming se encuentran los famosos 14 principios para transformar la gestión de las organizaciones, que en conjunto se visualizan como una teoría que permite entender cómo funcionan las cosas, qué es lo que proporciona la calidad en una organización y cómo se debe administrar una empresa para asegurar su éxito por medio de la calidad. Estos principios ayudan a evaluar el desempeño de la dirección de cualquier organización de productos o servicios, y de igual forma, contribuyen a determinar si se está haciendo lo adecuado para permanecer en el negocio, proteger a los inversionistas y conservar los puestos de trabajo¹⁴.

¹² Cantú Delgado, H. y otros: *Calidad para la Globalización*, Cap. 2, Pág. 59-60. Editorial McGraw Hill, México, 2005.

¹³ Gutiérrez Pulido, H: *Calidad Total y Productividad*, Cap. 2, Pág. 35-36. Editorial McGraw Hill, México, 2005.

¹⁴ Gabor, Andrea: *Deming, El Hombre que descubrió la Calidad*. Cap. 1, Pág 28, Editorial Granica, Argentina, 1990.

En forma general, los 14 principios de Deming son los siguientes:

1. Constancia en el propósito de mejorar productos y servicios.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. No depender más de la inspección masiva.
4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio.
5. Mejorar continuamente y por siempre los sistemas de producción y servicio.
6. Instituir la capacitación en el trabajo.
7. Instituir el liderazgo.
8. Desterrar el temor.
9. Derribar las barreras que hay entre áreas de staff.
10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas de producción para la fuerza laboral.
11. Eliminar las cuotas numéricas.
12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho.
13. Establecer un vigoroso programa de educación y entrenamiento.
14. Tomar medidas para lograr la transformación.

Otro de sus valiosos aportes fue la metodología denominada Espiral de Mejora Continua o Círculo de Deming, que constituye una de las técnicas más recurridas hoy en día para la solución de problemas y la mejora continua dentro de las organizaciones. En resumen, Deming basó su trabajo tanto en la difusión de sus 14 principios para la gestión de las organizaciones, como en el Espiral de Mejora Continua, ya que a través de estos, logró transmitir su filosofía, la cual consiste en alcanzar la reducción del desperdicio mientras se agrega valor a los procesos, es decir, alcanzar un balance entre la constancia en los objetivos y la mejora continua, lo cual después fue fundamental para el surgimiento de nuevas técnicas como Kaizen, o Six-Sigma¹⁵.

Sin duda, la obra de Deming ha sido una fuente inagotable de ideas de mejora, ya que sus contribuciones han generado grandes beneficios dentro de la evolución de la calidad, además de un conjunto de técnicas y métodos enfocados a controlar y

¹⁵ Scherkenbach, William: *La ruta Deming hacia la mejora continua*. Editorial CECOSA, México, 1994. Cáp. 3, Pág 45-47.

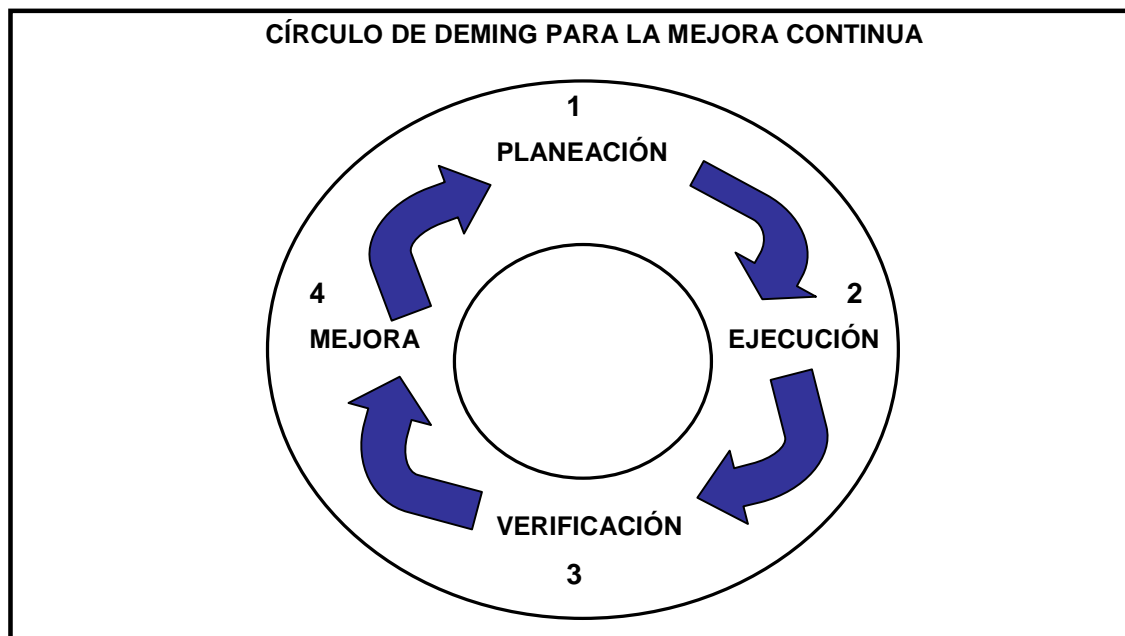
mantener la calidad en las industrias de manufactura y de servicio de la actualidad. Por ésta razón, vale la pena conocer más acerca de las técnicas y métodos que aportó Deming en cuanto a la calidad, sobretodo la Espiral de Mejora Continua, que será de gran utilidad para la implementación del Manual de Gestión de Calidad para Vinculación Internacional.

2.2.1 CÍRCULO DE DEMING PARA LA MEJORA CONTINUA

El Círculo de Deming, también conocido como Ciclo Planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) o Espiral de Mejora Continua, nació inicialmente como un concepto ideado por Walter A. Shewhart, sin embargo, “Fue Edwards Deming quien se encargó de su aplicación y difusión en la industria japonesa a partir de la segunda mitad del siglo XX”¹⁶.

El Círculo Deming es una metodología para el análisis y solución de problemas. Consiste en una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos simples; planeación, ejecución, verificación y mejora, que se muestran a continuación:

Gráfica 1.



Nota: La mejora continua se alcanza gracias a un proceso espiral que promueve un desarrollo constante. La numeración indica los pasos secuenciales dentro del ciclo.

¹⁶ Gutiérrez Pulido, H: *Calidad Total y Productividad*, Editorial McGraw Hill, México, 2005. Cáp. 14, Pág. 285.

Planeación

La fase de planeación es el punto de partida para el análisis de los procesos e identificación de los problemas. El objetivo de esta fase es seleccionar el proceso o problema más importante dentro de la organización, ya que será aquel que coadyuve de manera más influyente al mejoramiento de la calidad. Dentro de la planeación, es importante que se realice una recopilación de datos imparcial y amplia, que contribuya a profundizar el conocimiento que se tiene sobre el proceso. Asimismo, el análisis e interpretación de estos datos revelarán las áreas de oportunidad que existen, lo cual permitirá establecer objetivos de mejora y definir las estrategias o herramientas que serán necesarias para alcanzar dichos objetivos.

Ejecución

La fase de ejecución consiste en la implementación de las estrategias y herramientas escogidas en la fase de planeación. Para ello, se debe definir equipos de trabajo o responsables de emprender las acciones antes mencionadas, para controlar que éstas se ejecuten tanto en tiempo como en forma según lo establecido. Además, los responsables deberán documentar los resultados que se obtengan para posteriormente poder compararlos con los objetivos planteados.

Verificación

La fase de verificación se basa en la recopilación y análisis de datos de control, que deberán ser tomados periódicamente durante la ejecución de las acciones de mejora. Estos datos podrán ser interpretados mediante gráficas, diagramas o cualquier otra herramienta de análisis, con motivo de mostrar en forma cuantitativa el grado de mejoramiento y desarrollo alcanzado en los procesos. Se deberá sacar conclusiones sobre los resultados obtenidos.

Mejora

La fase de mejora es una de las más importantes, ya que garantiza que la experiencia adquirida tanto en el problema analizado como en la capacidad y habilidad

para trabajar en equipo, servirán como base para lograr una mayor efectividad en la solución de problemas futuros. En esta fase se tomarán decisiones para continuar con los cambios realizados, o iniciar nuevamente el estudio en busca de nuevas causas que originan los problemas, con el fin de continuar con el ciclo de mejora de la calidad¹⁷.

Para la consecución efectiva del Círculo de Deming se recomienda cumplir dos condiciones básicas, las cuales garantizan constancia y excelencia a través del tiempo. La primera es tener control total sobre la calidad, mediante la estandarización con base en normas nacionales o internacionales, y la segunda es contar con un absoluto compromiso por parte de la gerencia y los demás niveles de la organización.

En resumen, el uso continuo del Ciclo PHVA brinda una solución que permite mantener la competitividad de los productos y servicios, lo que Deming denominó "Reacción en Cadena: Mejora de la calidad, reducción de los costos, mejora de la productividad, reducción de los precios, aumento de la participación en el mercado, supervivencia de la empresa, generación de nuevos puestos de trabajo y aumento de la rentabilidad"¹⁸

Gracias a esto, se logra adquirir una metodología para la solución de problemas que aporta un proceso de mejora continua dentro de las organizaciones, así como también un desarrollo y crecimiento sostenible en el tiempo.

2.3 TÉCNICAS DE CALIDAD

Existen varios métodos y técnicas relacionadas con la calidad, cuyo principal objetivo es apoyar el proceso de análisis y solución de problemas, y contribuir a la mejora continua dentro de las organizaciones. Entre dichos métodos, podemos destacar los siguientes:

- 5'S.
- Benchmarking.
- Espiral de Mejora Continua o Círculo de Deming.

¹⁷ Sosa Pulido: *Conceptos y Herramientas para la mejora continua*, Editorial Limusa, México, 1998. Cáp. 5, Pág. 43-48.

¹⁸ <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/35.htm>

- Control Total de la Calidad (CTC).
- Despliegue de la Función de Calidad (DFC).
- Kaizen.
- Reingeniería de Procesos.
- Sistema de Producción de Toyota.
- Six Sigma.

De todas las herramientas antes mencionadas, se analizará en detalle las 5'S, ya que ha sido escogida como metodología para promover una adecuada operación de los procesos y actividades que conforman el Manual de Gestión de Calidad para Vinculación Internacional.

2.3.1 LAS 5'S

El movimiento de las 5'S es una concepción ligada a la orientación hacia la Calidad Total que se originó en el Japón hace más de 40 años y que esta incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o Kaizen. Tanto en el seno de las familias como en las escuelas del Japón no es casual que una de las primeras herramientas que se transmite para educar a los niños y jóvenes son las 5'S, muy simple y a la vez muy poderosa, porque ayuda a eliminar las causas de gran cantidad de problemas y contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas.

Las 5'S es una metodología que permite organizar el ambiente laboral, mantenerlo limpio, funcional y con las condiciones estandarizadas y la disciplina necesaria para hacer un buen trabajo.¹⁹

Esta técnica sirve para atender problemáticas en las oficinas, espacios de trabajo e incluso en la vida diaria, donde es relativamente frecuente que las personas no encuentren lo que buscan, exista desorden, abundancia de cosas innecesarias y espacios sucios. Se llama estrategia de las 5'S porque consta de cinco palabras japonesas que comienza por S. Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Estas cinco palabras son:

1. **Seiri (Clasificación).**

¹⁹ Gutiérrez Pulido, H: *Calidad Total y Productividad*, Editorial McGraw Hill, México, 2005. Cáp. 13, Pág. 280-284.

2. **Seiton (Orden).**
3. **Seiso (Limpieza).**
4. **Seiketsu (Estandarización).**
5. **Shitsuke (Disciplina).**

2.3.1.1 SEIRI (CLASIFICACIÓN)

Este principio implica seleccionar aquello que es realmente necesario en los espacios de trabajo, e identificar lo que no sirve o tiene una dudosa utilidad para eliminarlo de los espacios laborales o de la vida. Por lo tanto, el objetivo final de esta estrategia es conseguir que los espacios estén libres de piezas, documentos, y artículos en general que no se requieren para la realización el trabajo.

Cuando se ejecute esta táctica, se recomienda identificar los elementos que habrán de ser eliminados mediante etiquetas rojas. Luego, los elementos deberán ser llevados a un área de almacenamiento transitorio, donde se deberá confirmar si en realidad dichas cosas eran innecesarias. Las que sean utilizables para otra necesidad u operación deberán ser restituidas, de lo contrario, aquellas que sean inútiles serán descartadas.

Con la aplicación de Seiri, se consiguen beneficios dentro del ambiente de trabajo y que repercuten en el aumento de la productividad, gracias a la liberación de espacios, además de la reutilización de cosas en otros lugares donde si son necesarias, y el desecho de objetos que en la práctica son estorbos y basura.

2.3.1.2 SEITON (ORDEN)

Este principio implica asignar un lugar para cada cosa, y cada cosa colocarla en su lugar. La idea es que lo que se ha decidido mantener o conservar con la aplicación de Seiri, permita organizar el puesto de trabajo de tal forma que cada cosa tenga una ubicación clara, y así, esté disponible y accesible para que cualquiera lo pueda usar en el momento que lo disponga.

Para clasificar los artículos, se debe usar reglas sencillas como etiquetarlos para que cada cosa se encuentre identificada. Además, se deberá ubicar los elementos de trabajo de acuerdo a su frecuencia de uso, es decir, los que más se usan deben estar

más cerca y a la mano, y lo que no se usan con frecuencia se deben colocar más distantes.

Con la aplicación de Seiton, se facilita el acceso rápido a elementos que se requieren para el trabajo, además de que el aseo y limpieza se pueden realizar con mayor facilidad y seguridad. Por otro lado, mejora también la presentación y estética del lugar de trabajo, ya que demuestra orden, responsabilidad y compromiso con la calidad.

2.3.1.3 SEISO (LIMPIEZA)

Este principio implica el aseo del sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad, implementando acciones que permitan fomentar el aseo y volver más seguros los ambientes de trabajo. Se basa en identificar las causas por las cuales se produce el desaseo, de tal forma que se pueda tener la capacidad para solucionar los problemas de raíz y evitar que se repitan. Para identificar dichas causas y decidir que acciones se deben llevar a cabo, se deben utilizar herramientas básicas como diagramas de Ishikawa, gráficas de Pareto, histogramas, etc.

Con la aplicación de Seiso, no sólo se logra un ambiente de trabajo agradable a la vista y con menos contaminación, sino que también resulta más fácil la identificación de fallas que alteran el orden normal del entorno. Además, reduce el riesgo potencial de que ocurran accidentes, incrementa la vida útil del equipo al reducir su deterioro por contaminación y suciedad, y reduce los desperdicios de materiales y energía debido al maltrato y mal uso.

2.3.1.4 SEIKETSU (ESTANDARIZACIÓN)

Este principio pretende mantener el estado de limpieza y organización alcanzado con la aplicación de las primeras 3'S. Para lograrlo, se recomienda asignar trabajos y responsabilidades encaminadas a preservar los logros alcanzados. También se debe desarrollar normas o manuales que especifiquen lo que debe realizar cada trabajador con respecto a su área de trabajo, y de manera adicional, desarrollar procedimientos y programas de sensibilización e inducción, para que las tres primeras S sean parte de los hábitos, acciones y actitudes diarias del personal.

Con la aplicación de Seiketsu, se mejora el bienestar del personal al crear el hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma permanente, mientras los

empleados asumen mayores responsabilidades en la gestión del puesto de trabajo. Además, los trabajadores aprenden a conocer en profundidad el equipo, y se evitan errores en la limpieza que puedan ocasionar accidentes laborales o riesgos innecesarios. También se logra que la dirección se comprometa más en el mantenimiento de las áreas de trabajo al intervenir en la aprobación y promoción de los estándares.

2.3.1.5 SHITSUKE (DISCIPLINA)

Este principio se enfoca en convertir en hábito el uso de los métodos establecidos y estandarizados para la limpieza y el orden en el lugar de trabajo. Sólo con el establecimiento de la autodisciplina y el cumplimiento de las normas y procedimientos adoptados, se podrá disfrutar de los beneficios que éstos brindan, y será exitosa la implantación de los demás estrategias que forman las 5'S.

Con la aplicación de Shitsuke, se logra un control periódico de las actividades, autocontrol de los empleados y respeto hacia sí mismos y hacia el grupo. Además, se garantiza que la seguridad sea permanente, que la productividad mejore progresivamente y que la calidad de los productos y servicios sea excelente.

2.3.2 BENEFICIOS DE LAS 5'S

La implementación de una estrategia de 5'S es importante en diferentes áreas, ya que permite eliminar despilfarros, aumentar el orden y mejorar las condiciones de seguridad. Algunos de los beneficios que genera la implantación de las 5'S son:

- Eliminación de lo inútil del espacio de trabajo.
- Organización del espacio de trabajo de forma eficaz.
- Mejoramiento del nivel de limpieza de los lugares.
- Eliminación de suciedad y el desorden.
- Reducción de los gastos de tiempo y energía.
- Creación de un compromiso hacia la calidad en el servicio.
- Mejoramiento del estado de ánimo, la moral y la motivación de los empleados.
- Generación de mayores niveles de seguridad.

- Aumento de la vida útil de los equipos.
- Promoción de una cultura organizacional.
- Aumento de la productividad y la eficiencia en los procesos y actividades.

Por consiguiente, tanto las 5'S como el Círculo de Deming generan grandes beneficios y contribuciones a quienes las utilizan, ya que son valiosas herramientas que asisten en la solución de problemas en las empresas, además de aportar en forma ordenada al manejo de las ideas para mejorar las áreas de trabajo, así como contribuir en el establecimiento de políticas y estándares para mantener la calidad dentro de las organizaciones.

2.4 ISO 9000: EL CAMINO HACIA LA ESTANDARIZACIÓN

La estandarización o normalización es la manera que existe para registrar todo lo concerniente al trabajo, ya que es la brújula que orienta el desempeño de las tareas para realizarlas bien todos los días y asegurar que se ejecuten siempre de la misma forma.

“Estandarización es todo aquello que está documentado y norma el comportamiento de la gente”²⁰. La estandarización resulta muy importante y necesaria en la actualidad, puesto que al usarla se logra instaurar todos aquellos métodos y procedimientos dentro de la empresa que ayudan a mantener un nivel de calidad y productividad deseables.

La estandarización esta conformada por planes que en su conjunto integran toda la administración de la empresa, tales como objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, métodos, presupuestos, programas, manuales, etc. Sin embargo, la estandarización no sería posible de no ser por varios organismos nacionales e internacionales que se dedican a la redacción y aprobación de normas, con motivo de regular las actividades y alcanzar un grado óptimo de operación.

Entre los organismos internacionales de normalización, sin duda alguna ISO (Organización Internacional para la Estandarización) es en la actualidad la más importante de todas. ISO conforma una red de institutos nacionales de normalización con presencia en 158 países, y cuya sede se encuentra en Ginebra, Suiza. Desde su

²⁰ Sosa Pulido: *Manual de Calidad Total para Operarios*, Cap. 15, Pág. 165-172. Editorial Limusa, México, 2003.

fundación en 1947, ISO ha publicado más de 13700 estándares internacionales, de los cuales la familia de normas ISO 9000 es la más conocida y exitosa por haberse convertido en un referente internacional para los requerimientos de calidad²¹.

La familia de normas ISO 9000 son actualmente un fenómeno en todo el mundo y sus extraordinarios efectos en las organizaciones no pueden ser desestimados, ya que han sido aplicadas en una vasta gama de compañías en diferentes campos, desde multinacionales, hasta medianas y pequeñas empresas. El propósito central de la familia de normas ISO 9000 es apoyar a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y operación eficaces de un Sistema de Gestión de Calidad. En otras palabras, lo relevante de ISO 9000 radica no sólo en la importancia de la calidad, sino en todo un conglomerado de acuerdos internacionales sobre los conceptos, directrices y requisitos con los que deben funcionar las organizaciones²².

La familia de normas ISO 9000 esta conformada por tres estándares, empezando por ISO 9000:2000 que trata de los Fundamentos y vocabulario del Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2000, que trata de los Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, y por último ISO 9004:2000, que trata de las Directrices para la mejora del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo, sólo ISO 9001:2000 constituye una norma certificable, es decir, el cumplimiento de sus requisitos pueden ser verificados mediante la aprobación de un organismo acreditado. Por el contrario, las normas ISO 9000:2000 e ISO 9004:2000 no son certificables, ya que son estándares complementarios que apoyan el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

Un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9000 es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para controlar y corregir una organización con respecto a la calidad²³. Es decir, la gestión de calidad se vuelve una regla o idea fundamental que apoya todos los niveles de dirección y operación de una organización, para que ésta tienda al desarrollo y la mejora continua en el largo plazo, mediante el enfoque hacia los clientes y todas las partes involucradas.

El diseño y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de una organización están influenciados por las diferentes necesidades y objetivos particulares

²¹ Gutiérrez Pulido, H: *Calidad Total y Productividad*, Cap. 3, Pág. 67-71. Editorial McGraw Hill, México, 2005.

²² Esponda, A: *Hacia una calidad más robusta con ISO 9000:2000*, Cap. 1, Pág. 17-21. Editorial Panorama, México, 2002.

²³ ISO 9000:2000, *Fundamentos y vocabulario del sistema de gestión de la calidad*, 3.2 Términos relativos a la gestión.

de ésta, así como los productos y servicios que ofrece, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. Sin embargo, ISO 9001:2000 promueve cuatro aspectos fundamentales en su norma: Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto y Medición, análisis y mejora. Cuando estos cuatro términos funcionan en armonía, habiendo tomado en cuenta las directrices que propone ISO 9000, se puede hablar de la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad. Por último, ISO 9001:2000 requiere la elaboración de un Manual de Gestión de Calidad, que es un documento que regula el Sistema de Gestión de Calidad y constituye el primer paso para la estandarización dentro de las organizaciones, y el cual veremos a continuación.

2.4.1 EL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2000

La elaboración de un manual de calidad constituye el punto de partida en la odisea para conquistar ISO 9001:2000, al erigirse como el pilar que moldea todo el Sistema de Gestión de Calidad de las organizaciones e impulsar un desarrollo perdurable en el tiempo.

El Manual de Gestión de Calidad es un documento que tiene como intención demostrar la capacidad que tiene una organización para contribuir con la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2000²⁴.

El Manual de Gestión de Calidad debe incluir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, su descripción e interacciones, la política y objetivos de calidad y los procedimientos documentados que la conforman²⁵. Para ello, ISO 9001:2000, resalta cuatro aspectos fundamentales dentro de su norma y que son primordiales para la elaboración del Manual de Gestión de Calidad: Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto y Medición, análisis y mejora.

La Responsabilidad de la dirección constituye la autoridad máxima de una organización, independientemente de su tamaño. Es responsable de conducir, a través de su liderazgo, el proceso de calidad de una manera participativa y visible, basándose en los principios de gestión de la calidad. La dirección es la responsable de definir el

²⁴ Ogalla Segura, F: *Sistema de gestión: una guía práctica*, Editorial Díaz de Santos, España, 2005. Pág. 5, Pág. 143.

²⁵ ISO 10013:2001, *Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad*, 4.4 Manual de Calidad.

rumbo de la organización, apoyar el sistema y proporcionar los recursos para su implantación y mantenimiento. Lo realiza con la definición de la política y los objetivos de calidad que establecen con claridad los propósitos esenciales a alcanzar, a través de la planeación del sistema, que define cómo están funcionando sus procesos. También participa de manera decidida en la revisión del sistema, en la cual analiza los datos arrojados en los diferentes procesos para tomar acciones de mejora.

La Gestión de los recursos incluye el cuidado que se debe tener en relación con los recursos humanos y materiales de la organización, como fuente esencial para el logro de los objetivos de calidad. Primero, es necesario contar con la previsión de recursos que permita implementar y mantener el sistema de calidad. También se incluyen los recursos humanos o el personal, que a través del trabajo en equipo y su aporte creativo logran los mejores resultados. De igual manera, para el desarrollo de las actividades y de acuerdo a las necesidades propias del producto o servicio que se realice, es conveniente disponer de la infraestructura necesaria, como edificios, equipos y servicios de apoyo. Un análisis de cada uno de estos factores se debe realizar con el propósito de definir si se cuenta con todas las facilidades necesarias. Por último, como parte de la gestión de los recursos humanos, se incluye el desarrollo de un ambiente de trabajo adecuado que facilite y asegure la manera de realizar el producto o servicio.

Cuando se adquiere el compromiso con la calidad, es necesario establecer todos los mecanismos para la adecuada realización del producto o servicio que se ofrece. En la planeación de las etapas de realización del producto o servicio, se verifica la manera en que se desarrollan los productos sea la adecuada y cumpla satisfactoriamente con los requisitos. La determinación de los procesos relacionados con el cliente, permite regular la relación que se tiene con ellos de una manera adecuada, con el propósito de lograr que se encuentren satisfechos, y que se produzcan beneficios tanto para él como para la propia organización. Asimismo, se incluyen los requisitos relacionados con el diseño y desarrollo del producto, ya que la satisfacción del cliente depende en gran medida de un diseño apropiado y la capacidad de contar con los insumos adecuados.

La mejora permite a las organizaciones crecer, sin quedarse estancados en un nivel de desarrollo que se verá afectado por los cambios en el entorno, ya que si un sistema permanece igual seguramente será rebasado por los avances tecnológicos que vayan surgiendo, por el desarrollo que tengan los competidores y por las modificaciones en el mercado. Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, el elemento de medición,

análisis y mejora permite a la organización establecer los mecanismos necesarios para obtener información sobre la satisfacción del cliente, establecer auditorías internas para verificar el cumplimiento de las disposiciones acordadas con relación a la calidad, darle seguimiento a los procesos y al producto en cada una de sus etapas y establecer las medidas necesarias para controlar el producto no conforme. La información que se derive de las acciones anteriores estará sujeta a un análisis de datos que permita tomar acciones para mejorar el sistema, a través del establecimiento de un mecanismo correctivo y preventivo para eliminar la aparición de inconformidades.

Ahora que sabemos a grandes rasgos en que consiste un Manual de Gestión de Calidad y que debe contener, conozcamos las razones del porque sería importante elaborar un documento de este tipo para la Coordinación de Vinculación Internacional del campus Lomas Verdes.

2.4.2 RAZONES PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2000 PARA VINCULACIÓN INTERNACIONAL

El desarrollo de un Manual de Gestión de Calidad para Vinculación Internacional va a establecer una guía constante en la coordinación, y sobretodo, va a demostrar que se están haciendo las cosas tal y como se debe hacerlas. Gracias a éste manual, se va a adquirir una manera segura de trabajar y se va a dejar de lado todas aquellas prácticas ambiguas y trilladas, para reemplazarlas por logros adquiridos dentro de un proceso de mejora continua.

Las razones para la elaboración de un Manual de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2000 para Vinculación Internacional son diversas. Desde el punto de vista financiero, el uso del manual va a permitir la optimización de recursos dentro del departamento, lo que se va a reflejar en un ahorro en los costos por la ausencia de calidad en los servicios. Desde el punto de vista comercial, se va a fomentar una cultura organizacional entre el personal, al hacerlo participe de los objetivos y la política de calidad de la coordinación, lo cual va a volver incluso más competitiva el área y con una mejor imagen.

Desde el punto de vista técnico, la elaboración del manual va a permitir la estandarización de los procesos y los servicios que se ofrecen, lo cual va a unificar los criterios y formas de trabajo que se tienen, y además va a fomentar el orden y la limpieza en el área para mantener un buen ambiente de trabajo. Desde el punto de vista

laboral, el manual va a traer consigo la implantación de una metodología de trabajo, la cual, al ser asimilada y puesta en práctica por el personal, va a mejorar la comunicación dentro la institución, la adjudicación de responsabilidades y retos profesionales, y la confianza por parte de la dirección hacia toda su gente.

Además, es necesario recalcar la importancia que tiene el desarrollo e implementación del Manual de Gestión de Calidad como una estrategia dentro de Vinculación Internacional para alcanzar el éxito, ayudar a un adecuado desempeño del área, así como fortalecer el propósito que mantiene la UVM por servir a su comunidad y proyectarse como una institución internacional con competencias y destrezas dentro de un mundo globalizado.

Como resultado de esta estrategia, se pretende realizar un esfuerzo aun mayor para compartir los logros adquiridos en primera instancia en Vinculación Internacional del campus Lomas Verdes, y extenderlos a los demás campi que conforman la Región Estado de México y Morelos. Cabe resaltar que la Región Estado de México y Morelos, al mando de la Rectoría Regional, juega un papel determinante dentro de la institución, ya que administra objetivos específicos de trabajo a nivel académico, mercadotécnico y de vinculación internacional, y es donde se fijan semestralmente nuevas metas y proyectos bajo la línea de Laureate, y que permiten alcanzar un crecimiento sostenido de la institución en todos los aspectos.

Por este motivo, en un futuro próximo se busca difundir el Manual de Gestión de Calidad en la Región Estado de México y Morelos, en una primera etapa, aumentando su alcance para servir como instrumento de soporte y promover una misma línea de trabajo en todos los campi que cuentan con su propia coordinación de Vinculación Internacional, y así lograr que cada una de ellas pueda acoplarse dentro del Sistema de Gestión de Calidad y a estandarizar sus procedimientos de la misma manera que lo hizo la Coordinación de Vinculación Internacional del campus Lomas Verdes.

En una segunda etapa, se pretende digitalizar a través de la página de la UVM y la Dirección Regional de Tecnología Académica (DRTA), todos los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de Vinculación Internacional de Lomas Verdes, incluyendo el manual de calidad y demás manuscritos que lo conforman. Una vez que estos se encuentren en la Web, se conseguirá apoyar permanentemente la gestión y el trabajo de Lomas Verdes, junto con la Rectoría Regional y los campi de la Región, con el objetivo de continuar con los esfuerzos de estandarización con base en un desarrollo y crecimiento sustentados en la mejora continua y la calidad en el servicio.

De igual manera, los documentos digitalizados en la Web traerán consigo transparencia y confianza en los procesos que maneja Vinculación Internacional, y aumentará la promoción de los intercambios académicos tanto en el exterior como dentro de las universidades participantes de la Red Laureate. Con este esfuerzo, la institución busca impactar a más personas con menor inversión, simplificar las tareas, automatizar los procesos y servicios, así como también facilitar el flujo de la información, reducir los tiempos entre actividades, generar ventajas competitivas que apoyen la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos, y por último, fomentar las relaciones culturales y de cooperación entre personas y países.

Sin duda alguna, la elaboración del Manual de Gestión de Calidad será de gran ayuda en varios niveles dentro de la UVM y la Red Laureate, pues abrirá la ruta hacia nuevos horizontes, trayendo consigo una herramienta confiable para encarar los retos de un mundo competitivo, dentro de un proceso de mejora continua de la calidad para alcanzar la excelencia.