



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y  
ADMINISTRACIÓN  
CAMPUS I



**“LA FUNCIÓN DE EXTENSIÓN Y SU IMPACTO EN  
EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS”**

## **TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON TERMINAL  
EN ORGANIZACIONES**

**PRESENTA:**

*Betzania Hernández García*

**DIRECTORA:**

*Dra. Sandra López Reyes*

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS; AGOSTO DE 2018



**Universidad Autónoma de Chiapas**  
**Facultad de Contaduría y Administración, C-I**  
**Gestión 2016 - 2020**

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas  
Junio 21 de 2018  
Oficio No. D/CIP/TIP/0436/18

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN EMPASTADO  
DE TESIS.**

**LIC. BETZANIA HERNÁNDEZ GARCÍA**  
**CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN**  
**CON TERMINAL EN ORGANIZACIONES.**  
**PRESENTE.**

Por este medio me permito informarle que se **AUTORIZA** la impresión de su tesis titulada **"LA FUNCIÓN DE EXTENSIÓN Y SU IMPACTO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS"**, toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha diciembre 06 de 2018, suscrito por la Dra. Sandra López Reyes, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

**ATENTAMENTE**  
**"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"**

**DR. JULIO CESAR PÉREZ ZAMBRANO**  
**COORDINADOR**



C.c.p. Archivo



## **DEDICATORIA**

A mi hijo Luan Pablo, te dedico este trabajo; todo el esfuerzo es por ti, por ser mi motor en cada proyecto, el amor de mis amores, gracias a tu existencia que llena mi vida de felicidad.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por ser bueno conmigo y darme la oportunidad de vivir y luchar para lograr mis metas.

A Pablo mi esposo, por todo tu apoyo, tu amor y por cuidar de nuestra familia día a día, eres el mejor compañero de vida, te amo.

A mis papás, por su apoyo incondicional, por sus porras, por su entusiasmo en todo lo que hago, por su infinito amor y su gran ejemplo.

A mis hermanos por estar siempre conmigo en todo, por compartir mis alegrías y festejar mis logros.

A Jessi mi cuñada, mis sobrinos Sebastián, María José, Frida María, mis otros amores, gracias por todo el amor que me brindan.

A mi amiga del alma Cristy Guadalupe, gracias por todo tu apoyo, tu amor, tus consejos; soy afortunada por tener tu amistad.

A mi intima del alma Alhelí, gracias por todo tu amor, porque más que amigas como hermanas.

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

### **INTRODUCCIÓN.**

### **CAPÍTULO 1. PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.2 DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL DE LA INVESTIGACIÓN**

### **CAPÍTULO 2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.**

#### **2.1 ASPECTOS GENERALES DE LA FUNCIÓN DE EXTENSIÓN**

2.1.1. Antecedentes Generales.

2.1.2. Función de extensión.

2.1.3. Objetivos de la función de extensión.

2.1.4. Ejes Orientadores que integran la Función.

2.1.5. Áreas de actividad de la función por ámbito de acción.

2.1.6. Modalidades de concreción de la función

#### **2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**

2.2.1. Conceptos Básicos

2.2.2. Evolución del concepto de calidad

2.2.3. Diferentes enfoques del concepto de calidad

2.2.3.1 Sistemas de Gestión de la Calidad

2.2.4. Antecedentes del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Autónoma de Chiapas

2.2.4.1. Procesos de la Universidad Autónoma de Chiapas

2.2.4.2. Procedimientos Institucionales por eje del Proyecto

Académico 2014-2018

2.2.4.3. Procesos de la Dirección General de Extensión

Universitaria

## **CAPÍTULO 3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.**

### **3.1 ASPECTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS**

- 3.1.1. Antecedentes Históricos.
- 3.1.2. Funciones de la UNACH
- 3.1.3. Misión, Visión y Principios de la UNACH.
- 3.1.4. Escudo y Lema de la UNACH.

### **3.2 DIRECCIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

- 3.2.1. Antecedentes Históricos
- 3.2.2. Estructura de la DGEU
- 3.2.3. Visión de la DGEU
- 3.2.4. Misión de la DGEU

## **CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

- 4.1. Definición del alcance de la investigación.
- 4.2. Formulación de la hipótesis de investigación.
- 4.3. Selección de universo y delimitación de la muestra
- 4.4. Selección, diseño y aplicación de las técnicas y herramientas de investigación
- 4.5. Procesamiento de la información obtenida.
- 4.6. Análisis e interpretación de los resultados.

## **CAPÍTULO 5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA**

### **CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES**

### **FUENTES DE CONSULTA**

## INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo incierto e impredecible. En la actualidad nos ubicamos en el contexto de una sociedad del conocimiento en pleno proceso de desarrollo, cuyo rasgo distintivo es el cambio impulsado en gran medida por las nuevas tecnologías de información y comunicación.

En tiempos de gran turbulencia como los presentes, las formas convencionales de pensar y trabajar ya no son apropiadas ni útiles. El asunto clave entonces es: ¿Cómo organizar el trabajo en este mundo sin razón? ¿Cómo hacer las cosas de otra manera? ¿Cómo lograr impactar en los procesos de calidad?

A partir del reconocimiento de que la forma en que estamos haciendo las cosas no es necesariamente la mejor, es urgente realizar cambios importantes e innovadores en la manera de organizar y percibir el trabajo y en la forma de pensar de los responsables de las decisiones estratégicas en la Universidad.

En la sociedad contemporánea, en donde los clientes asumen el mando, la competencia se intensifica y el cambio es una constante, si queremos ser una institución de educación superior de excelencia, lo único que sabemos con certeza es que tenemos que poner en marcha un cambio con una visión prospectiva (argumento pro acción). Sin embargo, no siempre es fácil identificar y mucho menos abandonar las reglas anticuadas y los supuestos fundamentales del viejo paradigma.

De acuerdo con la Misión de la Universidad Autónoma de Chiapas, los universitarios debemos cambiar para incidir con responsabilidad en el desarrollo social, económico, cultural y ambiental de Chiapas y de México.

En resumen, debemos cambiar porque si nos resistimos a las olas del cambio nos arriesgamos a morir irremediabilmente, como la rana hervida. El síndrome de la

rana hervida ilustra la etapa de declive en el ciclo de vida organizacional. El paradigma establece que si se pone una rana en agua fría y lentamente se le calienta, en unos minutos la rana morirá hervida sin haber intentado salir de la olla.

La autocomplacencia y la inercia ante el cambio pueden ser peligrosas y, en ocasiones, letales...

## **CAPÍTULO 1. PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En este apartado se presenta el planteamiento del objeto de la investigación, enfatizando el impacto de la Función de Extensión en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en la Dirección General de Extensión de la Universidad Autónoma de Chiapas.

La Universidad Autónoma de Chiapas es responsable de organizar, coordinar y evaluar los procesos de extensión de los servicios, vinculación y difusión de la cultura de la Universidad, con otras instituciones de educación superior y con los sectores social, público y privado de su entorno regional, nacional e internacional; a través de la Dirección General de Extensión Universitaria, como órgano administrativo encargado de la gestión de los procesos de la Función Extensión, que fomenta y contribuye con el desarrollo cultural, humanístico, científico y tecnológico de la comunidad de la propia Universidad y de la sociedad de su entorno. Entre los beneficios a la comunidad interna destaca la formación integral de los alumnos y la realimentación de la docencia e investigación.

Estas actividades las realiza mediante la difusión, divulgación, promoción, producción y extensión de los servicios de la ciencia, la tecnología, el arte y las humanidades generados en la Universidad, con respeto a la identidad cultural de los pueblos, a la biodiversidad y al ambiente; sin embargo, no se tiene una cultura organizacional en relación a los procesos de la función y la administración que corresponde al Sistema de Gestión de Calidad, generándose diversas consecuencias que enmarca debilidades administrativas:

La Dirección General de Extensión Universitaria (DGEU) se fundamenta a través de un marco normativo institucional, sin embargo, la operatividad en la organización administrativa no se desempeña de acuerdo a los lineamientos establecidos del marco normativo; aquí se agudiza el proceso de la función

administrativa en las distintas direcciones, departamentos y coordinaciones; al no desempeñar las funciones con calidad por no estar estalecidas de manera organizada; aunado el presupuesto que se le asigna a la Dirección General de Extensión Universitaria, es insuficiente para las actividades que se desarrollan como parte de la Función administrativa.

La estructura organizacional de la Dirección General de Extensión Universitaria y de toda la Universidad es del tipo de estructuras verticales de arriba hacia abajo, según los principios que Adam Smith que desarrolló en 1776. Éste modelo de organización funcional y vertical de la Dirección General de Extensión, se detectan debilidades consistentes en las áreas administrativas que integran ésta Dirección y el personal que labora, no adjudica la responsabilidad formal en que deben desempeñarse como parte de su función. En relación a los procesos de calidad en la atención a conflictos de actividades que se generan de la propia función que le corresponde a ésta Dirección, no se tienen establecidas áreas, departamentos que se responsabilicen o atiendan éstos procesos emergentes.

También se detecta que no se contempla una planeación con objetivos y metas a largo plazo, actualmente se trabaja bajo procesos de corto y mediano plazo de las actividades; aunado que no se da una evaluación de los procesos de actividades indicados como corto y mediano plazo para su impacto de medición social. Se tiene como debilidad la falta de liderazgo y la mejora continua en los procesos de organización administrativa; así como también la falta de cultura organizacional y concientización en el personal que labora en la Dirección General de Extensión Universitaria, en sus distintos departamentos, en la calidad funcional administrativa que deben tener para el desempeño de sus funciones.

Con los resultados a esperar se pretende realizar recomendaciones y/o propuestas en la mejora continua en la cultura organizacional de ésta Dirección.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto plantea las interrogantes siguientes:

¿Cómo la cultura organizacional podrá tener funcionalidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección General de Extensión Universitaria?

¿Cómo se podrá alcanzar la calidad en la función administrativa en la Dirección General de Extensión Universitaria?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 General**

Analizar la Función de Extensión y su impacto en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas

### **1.3.2. Especificos**

- Conocer la estructura organizacional de la Dirección General de Extensión Univesitaria.
- Identificar que funciones administrativas desempeñan las áreas que integran la Dirección General de Extesión Universitaria
- Indagar que tipo de clima cultural y organizacional existe en las funciones administrativa de éste Dirección
- Identificar el desempeño de las funciones administrativas que desarrolla el personal respecto a los procesos de calidad

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La Universidad Autónoma de Chiapas, en su Proyecto Académico 2014-2018, establece que la responsabilidad social en las IES se detenta en las funciones sustantivas de docencia e investigación, las cuales deben proveer, a través de la

extensión y vinculación, alternativas de solución pertinente y relevante que respondan a las demandas de la comunidad universitaria y de la sociedad en general. Partiendo de ésta encomienda social se hace necesario pensar en las funciones, tanto de extensión como de vinculación universitaria.

Cabe indicar que la función de extensión, consiste en la ampliación de los beneficios del arte, la cultura y la ciencia a la sociedad, planteando acciones tradicionales para la extensión de la cultura y la difusión de los servicios, pese a ello la Universidad no cuenta con programas integrales específicos de las diferentes actividades artísticas, culturales y deportivas, en las que se precisen los propósitos y los procedimientos para darle seguimiento y evaluación que permitan valorar su trascendencia, además en su diseño no se respetan los lineamientos curriculares de la educación basada en competencias.

Partiendo del presente del Proyecto Académico Universitario ésta investigación plantea el impacto de la función de Extensión en el Sistema de Gestión de la Calidad de la UNACH; también se enfatiza la cultura organizacional en la función administrativa del personal que labora en la Dirección General de Extensión Univesitaria; esto también lleva a analizar la gestión de calidad que el personal administrativo asume ante estos procesos de responsabilidad social.

Con los resultados esperados de esta investigación se pretende dar beneficio al personal que integran las áreas admiistratvas y a la Dirección General de Extensión Universitaria.

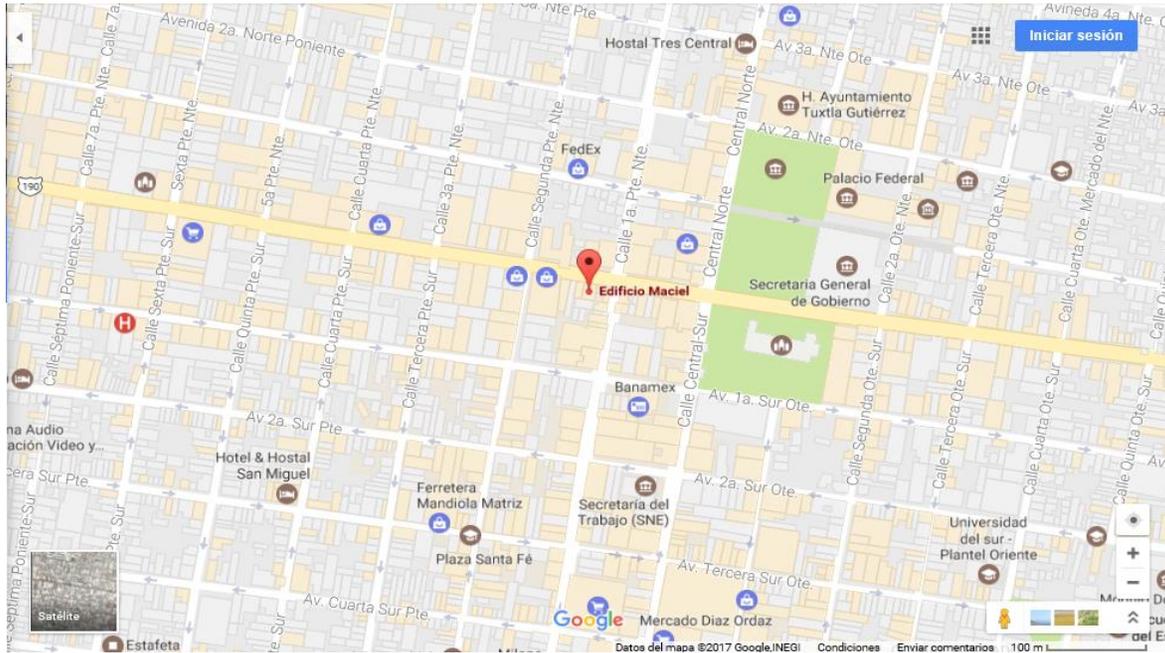
## **1.5 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.5.1 ESPACIAL**

Éste proyecto de investigación se desarrolla en la Dirección General de Extensión Universitaria de la UNACH; tiene como domicilio la segunda poniente sur No. 118,

Edificio Maciel; ubicado del cuarto al séptimo piso de ese edificio. Tiene como objetivo dar difusión, divulgación y promoción a la extensión de los servicios, la vinculación y la cultura.

**Imagen 1. Mapa de ubicación de la DGEU**



**Fuente: Google map 2017**

### **1.5.2. Temporalidad**

Actualmente la Dirección General de Extensión Universitaria desempeña la Función de Extensión, una de las funciones sustantivas de la Universidad, orientada a promover servicios universitarios, vincularse con la sociedad a través de la cultura, el deporte, la salud y de la gestión de convenios con instituciones de diversas índoles, es responsable de organizar, de coordinar y de evaluar las acciones realizadas.

Como responsable de la Función, debe cumplir con los estándares de calidad que conlleva brindar un servicio. En lo que se refiere a la delimitación temporal, el seguimiento de sus actividades carecen de mejora, por ello éste proyecto tiene como propósito analizar la problemática indentificada, en el periodo: Abril, Mayo y Junio del 2017.

## **CAPÍTULO II. CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **2.1. Aspectos Generales de la Función de Extensión**

#### **2.1.1. Antecedentes Generales.**

Las instituciones de Educación Superior en Latinoamérica, contemplan en su contexto de modelo universitario ejes que atiendan la extensión universitaria como un servicio que trasciende grandes fronteras institucionales para servir a diversos sectores de la sociedad. Este proceso de función de extensión universitaria ha estado presente a lo largo de todo el siglo XX, en el ámbito de las Instituciones de Educación Superior; sin embargo, la preocupación latente en las universidades es reforzar la concepción de la extensión universitaria como el proceso de comunicación activa y creadora.

Cabe mencionar que la concepción de universidad moderna surge alrededor de 1810, en especial a partir de la creación de la Universidad de Berlín, en Alemania, que basó su enseñanza no solo en el conocimiento aceptado, sino en demostrar cómo se habían producido tales conocimientos, lo cual dio origen a las funciones sustantivas de docencia e investigación (Morales, Mira & Arias, 2010). Más recientemente se reconoce la extensión como la tercera función sustantiva de las universidades y como el elemento dinamizador que facilita el flujo continuo de conocimientos compartidos entre la universidad y la sociedad. (Morales-Rubiano, 2011)

Actualmente en este siglo XXI las universidades en el contexto nacional mexicano destaca que la “Función” de extensión se resume en tres ámbitos: Extensión de los servicios, vinculación y difusión de la cultura; cada uno se desarrolla en los niveles de ejercicio y cumplen con una función específica que conlleva a obtener resultados ideales que contribuyen al proceso de ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes.

Extensión de los servicios: Se refiere al conjunto de servicios que ofrecen la Instituciones de Educación Superior (IES), tanto al interior como al exterior, siendo estos de carácter académico-profesional, y a través de los cuales se contribuye a que las estancias académicas interactúen de manera permanente con el entorno social, poniendo en práctica conocimientos teóricos y competencias que adquieren los estudiantes en sus respectivas disciplinas, al tiempo que se coadyuva en el estudio y atención de las necesidades y expectativas sociales (ANUIES, 2011)

La Extensión es la función que le permite a la Universidad interactuar proactivamente con su entorno social, dimensión del proceso educativo que articula transversalmente con las demás funciones y subsistemas de la universidad para lograr una nueva cualidad en el desarrollo sociocultural de las comunidades intra y extra muros al promover cultura, ciencia técnica y valores que comprometen al hombre con la sociedad.

Se refiere al conjunto de servicios de carácter académico-profesional que ofrecen las instituciones de educación superior, tanto al interior, como al exterior, por medio de los cuales las estancias académicas interactúan de manera permanente con el entorno social, ponen en práctica los conocimientos teóricos y las competencias adquiridas por los alumnos en sus respectivas disciplinas, al mismo tiempo que atienden las diversas necesidades y expectativas sociales (Sandra López Reyes, 2016)

El concepto de extensión universitaria ha cambiado con el tiempo, comenzando con definiciones o acepciones poco flexibles y poco dinámicas en las que se proponen, a modo de ejemplo, acciones desde la universidad hacia afuera. La institución educativa con sus actores es poseedora de un saber, de una construcción teórica, cultural y científica, y es a través de la extensión que debe compartir, aplicar y proyectar ese bagaje teórico sobre la sociedad. Ese conocimiento y trabajo que debe tener un valor social, es aplicado en la solución de sus problemas.

Esta acepción de extensión ha funcionado por mucho tiempo y no obstante haberse superado desde el punto de vista teórico, en la praxis aún se continúa con él. A continuación se presentan algunos conceptos y definiciones que tienen relación con la extensión universitaria. Se retoma un breve recorrido sobre diferentes concepciones sobre extensión, que hiciera el filósofo Irmino Perera, experto en extensión.

En 1949 en el I congreso de Universidades Latinoamericanas en Guatemala, se concluyó que: (Perera)

“ la universidad es una institución al servicio de la comunidad y su existencia debe cumplir una acción continua de carácter social, educativa y cultural, acercándose a todas las fuerzas vivas de la nación para estudiar los problemas, ayudar a resolverlos y orientar adecuadamente las fuerzas colectivas ”.

La UDUAL, Unión de Universidades de América Latina, en su Primera Conferencia Latinoamericana sobre extensión universitaria y difusión cultural realizada en Chile en 1957, propuso el siguiente concepto sobre extensión:

“ La extensión universitaria debe ser conceptuada por su naturaleza, contenido, procedimientos y finalidades de la siguiente manera:

“ Por su naturaleza, la extensión universitaria en su misión y función orientadora de la universidad contemporánea debe ser entendida como ejercicio de vocación universitaria.

Por su contenido y procedimientos la extensión se funda en el conjunto de estudios de actividades filosóficas, científicas, artísticas y técnicas mediante la cual se auscultan, exploran y recogen del medio social, nacional y universal, los problemas, datos y valores culturales que existen en todos los grupos sociales. Por sus finalidades, la extensión universitaria debe proponerse como fines fundamentales, proyectar dinámica y coordinadamente la cultura y vincular a todo el pueblo con la universidad. Además de dichos fines la extensión universitaria

debe estimular el desarrollo social, elevar el nivel espiritual, moral, intelectual y técnico de la nación proponiendo imparcial y objetivamente ante la opinión pública soluciones fundamentales a los problemas de interés nacional ”.

” Por medio de la extensión universitaria la universidad se extiende, aumenta la superficie que cubren las ideas y las acciones en ella vivas ”. Barojas Jorge.

Después de revisar diferentes conceptos sobre extensión, de analizar la misión de la Educación Superior, del Estatuto Universitario (Universidad de Antioquia) y como producto de las reflexiones teóricas del grupo de extensión de la universidad, se propone asumir la extensión universitaria como, aquella función que unida a la docencia y la investigación constituyen la triada a través de la cual la universidad cumple su misión. La extensión universitaria expresa la relación permanente y directa de la universidad con la sociedad en la perspectiva de incidir positivamente en el desarrollo social, contribuyendo con la elevación del nivel cultural, moral, espiritual y técnico de los ciudadanos. Toma como insumos fundamentales los productos de su quehacer académico, científico, técnico y cultural y los problemas del medio social, de sus grupos poblacionales y de sus organizaciones. Igualmente, explora los desarrollos y saberes externos al medio universitario enriqueciendo la formación de profesionales y académicos y la producción de conocimiento.

A través de la extensión, la universidad sale de su enclaustramiento permitiendo, además de proyectar al medio externo sus elaboraciones teóricas, sus investigaciones y sus conocimientos, establecer una relación dialógica con los diferentes sectores y grupos del medio social, respetando saberes y validando conocimientos producidos en el entorno externo. Así concebida la extensión, su consolidación debe estar orientada por principios relacionados con la misión universitaria, asunto que a continuación se desarrolla. (Clara Inés Giraldo Molina, s.f.)

La extensión conlleva, en la mayoría de las instituciones de educación superior, la realización de acciones de diversos géneros, caracterizadas por ubicarse fuera de las actividades académicas formales de las instituciones, aun cuando algunas de ellas constituyan un apoyo significativo a la docencia o a la investigación, y, por otra parte, por estar orientadas tanto a la comunidad interna de las instituciones como a las que están fuera de ellas. La extensión universitaria, al interior de las instituciones de educación superior, constituye una función estratégica en tanto su capacidad de articular la docencia con la investigación y la preservación y difusión de la cultura y, de esta manera, favorecer la formación integral de los estudiantes y de los demás miembros de la comunidad universitaria en un ambiente en el que la interlocución configura la base de un proyecto orientado a la formación de individuos reflexivos y comprometidos con una sociedad menos injusta. (Orozco, 2004)

Como categoría operacional, un modelo de extensión lo definimos como: la manera característica y distintiva en que una institución de enseñanza superior, asumiendo su función social, comparte su cultura y conocimientos con personas, grupos o comunidades marginados o vulnerables.

La categoría posibilita explicarnos las interpretaciones del concepto de extensión universitaria en América Latina. Observamos profundas diferencias y no sólo en el discurso. A lo largo de su primer siglo de vida, los fundamentos, actividades y finalidades de la extensión han tenido cambios sustanciales, constituyendo modelos definidos y diferenciados.

La extensión, tiene en potencia, una dimensión educativa de importancia excepcional. Puede ser el instrumento ideal para conseguir que la Universidad realice lo que su intelecto –la docencia y la investigación– ha determinado como adecuado para entender y resolver algún problema social. En ese proceso de solución los universitarios pondremos en juego habilidades, conocimientos, actitudes y valores. Esta intervención logrará que la formación de nuestros alumnos sea más sólida y profunda, tanto en intelectual como en lo emotivo.

Entonces, la universidad será, a la medida de sus posibilidades, una conciencia que no sólo critica, sino actúa; tiene intenciones pero las vuelve actitudes; es solidaria pero lejos de postura protagónicas, acompaña a las personas y grupos humanos en la búsqueda de las respuestas a sus problemas específicos; acude en ayuda de los que sufren abandono o injusticia; comparte sus conocimientos sin importar condición económica, filiación política o creencia religiosa. (Alcántara, 2007)

La extensión universitaria resulta función ineludible en la vida de nuestras universidades, y tema que concita cada vez a polémicas más agudas entre los que apostamos a su valor y papel en el contexto contemporáneo. Surgida en nuestro continente en el fragor de la reforma cordobense a inicios del pasado siglo, se vio signada desde los inicios por la atribución de un alcance que rebasaba los marcos de una función y correspondía en realidad a la totalidad de la universidad; para luego resultar relegada en el clásico tríptico misional y en la práctica derivar, por lo general, en adorno y derroche de saber desde las universidades. (Gil Ramón González González, 2003)

Hace ya algunos años, al hacer una reseña de la incorporación en el quehacer de nuestras universidades de la función de extensión universitaria señalé que la preocupación de las universidades latinoamericanas por extender su acción más allá de sus linderos académicos arranca de la Reforma de Córdoba de 1918. Ni la universidad colonial ni la que surgió al inicio de la época republicana, se plantearon como tarea propia la labor de extramuros. La colonial, por lo mismo que no se sentía vinculada con su sociedad sino tan sólo con un sector o segmento muy reducido de ella, no contempló entre sus cometidos la labor de extensión. Tampoco se lo propuso la Universidad republicana, desde luego que el advenimiento de la República no implicó la modificación de las estructuras sociales de la colonia, que permanecieron prácticamente intactas, salvo la sustitución de las autoridades peninsulares por los criollos. Además, la República no encontró mejor cosa que hacer con la anacrónica Universidad colonial que sustituirla por un esquema importado, el de la Universidad francesa que acababa

de experimentar profundos cambios bajo la dirección del Emperador Napoleón Bonaparte. El énfasis profesionalista y la sustitución de la Universidad por un conglomerado de escuelas profesionales, fueron los rasgos fundamentales de este modelo, así como la separación de la investigación científica de las tareas docentes, que dejó de ser función propia de las universidades y pasó a las Academias e Institutos. Centrada su preocupación principal en la preparación de profesionales, la ciencia y la cultura pasaron a un segundo plano y perdieron su espacio en el quehacer universitario. Como todos sabemos, la Universidad latinoamericana que surgió del injerto napoleónico consagró sus mejores energías al adiestramiento de los profesionales requeridos por las necesidades sociales más perentorias. La ciencia y la cultura no fueron cultivadas en ella sino en función de sus aplicaciones profesionales inmediatas. Tampoco se planteó el problema de extender su acción más allá de los reducidos límites de sus aulas: toda su vida cultural universitaria se reducía a la celebración esporádica de algunos actos culturales o “veladas literarias” sin mayor trascendencia, a los cuales asistía un público muy reducido, proveniente del mismo estrato social del cual procedían sus profesores y estudiantes, y a la publicación ocasional de alguna que otra obra.

El primer cuestionamiento serio de la Universidad latinoamericana tradicional tuvo lugar en 1918, año que tiene especial significación para nuestro continente, pues señala, según algunos sociólogos e historiadores, el momento del verdadero ingreso de América Latina en el siglo XX. Las Universidades latinoamericanas, como fiel reflejo de las estructuras sociales que la Independencia no logró modificar, seguían siendo los “virreinos del espíritu” y conservaban, en esencia, su carácter de academias señoriales. Eran, en realidad, “coloniales fuera de la colonia”.

La primera confrontación entre la sociedad, que comenzaba a experimentar cambios en su composición interna, y la Universidad enquistada en esquemas obsoletos, se concretó en el llamado Movimiento o Reforma de Córdoba. Por supuesto que tal Movimiento no puede ser examinado únicamente desde su

ángulo académico universitario, por importantes que sean los cambios que en este campo propició. Necesariamente, es preciso considerarlo dentro del contexto socioeconómico y político del cual brotó. La clase media fue, en realidad, el protagonista clave del Movimiento, en su afán por lograr acceso a la Universidad, hasta entonces controlada por la vieja oligarquía terrateniente y el clero. La Universidad aparecía, a los ojos de la nueva clase emergente, como el canal capaz de permitir su ascenso político y social. De ahí que el Movimiento propugnara por derribar los muros anacrónicos que hacían de la Universidad un coto cerrado de las clases superiores.

De esta manera, el programa de la Reforma desbordó los aspectos puramente docentes e incluyó toda una serie de planteamientos político-sociales que aparecen ya insinuados en el propio Manifiesto Liminar de los estudiantes cordobeses de 1918.

El fortalecimiento de la función social de la Universidad, vía proyección de su quehacer a la sociedad mediante los programas de extensión universitaria y difusión cultural, figuró desde muy temprano entre los postulados de la Reforma de 1918. En realidad, la “misión social” de la Universidad constituía el remate programático de la Reforma. De esta suerte, el movimiento agregó al tríptico misional clásico de la Universidad, un nuevo y prometedor cometido, capaz de vincularla más estrechamente con la sociedad y sus problemas, de volcarla hacia su pueblo, haciéndolo a éste partícipe de su mensaje y transformándose en su conciencia cívica y social. Acorde con esta aspiración, la Reforma incorporó la extensión universitaria y la difusión cultural entre las tareas normales de la Universidad latinoamericana y propugnó por hacer de ella el centro por excelencia para el estudio científico y objetivo de los grandes problemas nacionales. Toda la gama de actividades que generó el ejercicio de esta misión social, que incluso se tradujo en determinados momentos en una mayor concientización y politización de los cuadros universitarios, contribuyeron a definir el perfil de la Universidad latinoamericana, al asumir ésta, o sus elementos componentes, tareas que no se

proponían o que permanecían inéditas para las Universidades de otras regiones del mundo.

Como puede verse, la incorporación de la Extensión Universitaria y de la Difusión Cultural entre las tareas de la Universidad latinoamericana, forma parte de un proceso histórico encaminado a lograr una mayor apertura y democratización de la Universidad y una más amplia proyección social de su labor. Los documentos del Movimiento Reformista, así como las opiniones de sus teóricos, nos permiten apreciar el concepto que ellos tuvieron de este nuevo cometido universitario. (Bernheim, 2000)

Para perfeccionar la tarea de Extensión Universitaria se hace necesario hacer una serie de rupturas que favorezcan el cambio y que deben ir encaminadas a saldar la brecha entre el paradigma actual y el estado deseado para llevar a cabo con eficiencia el proceso de planificación de la Extensión, y que atañen a elementos esenciales, tales como el predominio de un concepto estrecho, orientado sólo a determinadas áreas de la Extensión. En este caso, la ruptura necesaria estaría dirigida a encauzar un cambio de mentalidad y de modo de actuación que beneficien la amplitud de interpretación y la aplicación consecuente en la práctica. De esta manera son necesarios cambios en la formación de los recursos humanos, en la percepción del proceso, la comunicación, aseguramiento material y financiero y la forma de concebirla en el proceso de planificación. (Marimón, 2007)

Las líneas prioritarias para el desarrollo de la Extensión deben ir encaminadas a aspectos fundamentales tales como: el desarrollo de su gestión, proyectos para el desarrollo sociocultural de la comunidad intra y extrauniversitaria, los servicios académicos para la comunidad universitaria y la población en general, fortalecimiento de la dimensión extensionista en la formación integral del profesional y potenciación de la comunicación.

A su vez se proponen un conjunto de estrategias para fortalecer el trabajo extensionista desde la promoción de salud desde el nivel nacional, territorial y el de las propias instituciones, las cuales van encaminadas a: (Marimón, 2007)

- Proyectar e implementar programas de preparación y capacitación que hagan más eficiente la gestión de los recursos humanos con énfasis en el enfoque social de la salud y su concepción de bienestar comunitario.
- Fortalecer la participación del estudiante en su rotación comunitaria mediante la identificación de las necesidades y problemas de salud, así como la búsqueda de soluciones conjuntamente con la comunidad.
- Enriquecer los contenidos de las asignaturas sociomédicas con temas de promoción de salud y su aplicación en la práctica.
- Implementar el desarrollo de temas en investigación cualitativa.
- Fortalecer en la formación del estudiante habilidades para el manejo acertado de la información, comunicación social, liderazgo, trabajo en grupo, negociación, entre otros.
- Incrementar la creación de proyectos conjuntos con otros CEMS, instituciones y organismos nacionales e internacionales.

La Universidad constituye un potencial agente dinamizador del cambio social, puesto que forma a los futuros profesionales, que en el desarrollo de su trabajo profesional tendrán un efecto directo e indirecto en su entorno natural, social y cultural.

La función social de la Universidad se expresa esencialmente a través de la extensión universitaria, ya que permite activar los ciclos evolutivos del sistema educativo y es un sistema funcional porque ordena los problemas típicos dentro de su espacio funcional; es decir, que la Universidad, a través de la extensión, tiene una función particular que le permite diferenciarse y autorreferenciarse del resto de los subsistemas sociales.

Desde este referente teórico se puede interpretar que el sistema de educación superior, al ser parte del subsistema de educación, adquiere funciones específicas que le permiten reestructurar constantemente las funciones ya sea dentro de la institución o en el devenir sociocultural. Así, la Universidad adquiere características y funciones propias dentro de su subsistema pero también dentro del sistema social.

Desde esta perspectiva, se entiende por función social de la Universidad aquel proceso sociocultural el que se interpelan directamente ella y el sistema social, atravesado por una serie de cambios, coyunturas y contingencias. La función social no es nada más que el resultado de la participación directa entre la Universidad y los procesos sociales en contextos históricos específicos como es la comunidad. (Julio Cedeño Ferrín, 2012)

### **2.1.2. La Extensión.**

La Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura se define como la función sustantiva que, con la misma relevancia de las funciones de docencia e investigación, responde, con pertinencia social y calidad, a las demandas tanto de las comunidades académicas como de los diferentes sectores de la sociedad; debe constituirse en el medio de articulación con el entorno, en el eje principal donde las Instituciones de Educación Superior (IES) se nutran del exterior, y en donde se aplique y divulgue de manera pertinente el conocimiento y la cultura. (ANUIES C. y.).

Un nuevo concepto de Extensión Universitaria y Difusión Cultural surgió de los análisis sociológicos y antropológicos sobre el papel de la educación en el seno de la sociedad, análisis que superó su consideración como simple fenómeno escolar o pedagógico. En síntesis, consistió en reconocer que la educación es un subsistema social que forma parte del sistema social global y, por lo mismo, es un

reflejo de éste, pero goza de suficiente autonomía como para, a su vez, influir sobre la sociedad y propiciar su cambio. (Universitaria, 2000)

Dicho análisis de la relación dialéctica educación-sociedad y universidad-sociedad constituyó el punto de partida para el examen del papel de la educación superior y de la extensión universitaria en el seno de la colectividad. Así lo reconoció la “Segunda Conferencia Latinoamericana de Extensión Universitaria y Difusión Cultural” (México, 1972), que jugó un papel clave en la evolución del concepto de extensión, al declarar que “las Universidades son instituciones sociales que corresponden a partes del cuerpo social y que la extensión es una de sus funciones. Por lo tanto, ella es fundamentalmente histórica y se da inmersa en el proceso social de los respectivos pueblos y en general de la América Latina”. Considerando los parámetros: a) la situación de la sociedad y b) la actitud que guarda la universidad respecto de la sociedad, la Conferencia manifestó que es posible distinguir con ello distintos tipos de respuestas de las universidades a la sociedad, y por lo tanto, de la extensión, que podrían ser las siguientes: (Universitaria, 2000)

1. En una sociedad tradicional la universidad que acepta el sistema y colabora en su consolidación; en esta situación la extensión y la difusión no constituyen factores intervinientes de cambio transformador; por el contrario, afianzan el sistema.
2. En una sociedad en evolución la universidad que cuestiona el sistema y trabaja por la creación de situaciones sociales que desencadenan los procesos de cambio. Esta acción universitaria se concierta con otras fuerzas sociales que buscan el mismo objetivo (sindicatos, organizaciones juveniles, etc.). Aquí sí es posible la realización de la extensión universitaria propiamente dicha.

3. Ante un proceso social acelerado y revolucionario la universidad que constituye una oposición a dicho proceso, producirá un tipo de extensión universitaria contrarrevolucionario.
4. En una sociedad en transformación revolucionaria la universidad que participa positivamente en ella, desarrollará una extensión que contribuya a poner en evidencia las contradicciones aún existentes del sistema y consecuentemente, colaborará al logro de la participación plena y creadora de todos los miembros del cuerpo social.
5. Un caso más sería el de la “universidad integrada a la sociedad” en que el sistema socioeconómico y cultural del país permite un ingreso a la universidad en igualdad de condiciones a toda la comunidad. En esta situación, considerando la existencia de condiciones de real participación social de todos los miembros de la comunidad, los fines de la sociedad son armónicos con los de la Universidad y existe una integración de la actividad humana en sus fases productivas y de estudio. La extensión universitaria contribuye entonces a proporcionar mayores elementos técnicos, científicos y artísticos necesarios para la realización personal y colectiva de todos los miembros de la comunidad.

### **2.1.3. Objetivos de la función de extensión.**

El objetivo general de la Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura es renovar e integrar las actividades que realizan las IES en materia de extensión, vinculación y difusión cultural para que fortalezcan y encaucen las relaciones de las instituciones y del sistema en su conjunto con la sociedad, coadyuven a los procesos de mejora cualitativa de las funciones de docencia e investigación, y contribuyan a la formación integral de los estudiantes.

La extensión universitaria tiene como misión difundir las diversas manifestaciones del arte y la cultura nacional y universal, así como los conocimientos científicos, tecnológicos, y humanísticos que se desarrollan en la Universidad para enriquecer la formación de los alumnos, beneficiar lo más ampliamente posible a toda la sociedad mexicana, y fortalecer la identidad nacional. (Guadalajara, s.f.)

La extensión universitaria es una función sustantiva de las universidades mexicanas. Esta afirmación contundente implica su carácter esencial con respecto a los fines últimos de la educación universitaria e importancia similar a las funciones de docencia e investigación. (Latinoamericana, 2014, actualización 2014)

En las reformas emprendidas por algunas universidades latinoamericanas, al iniciar el Siglo XX, destaca el surgimiento de la “misión social” de los universitarios, que consistía en manifestar la obligación ineludible de compartir la cultura y conocimientos con el desposeído o ignorante, promoviendo así la justicia social. La responsabilidad de promover y coordinar las acciones que para ese fin implementaran las universidades, fue conferida a la extensión. (Latinoamericana, 2014, actualización 2014)

La Extensión Universitaria, EU, posee diferentes líneas de acción: la educación continua, (actualización profesional, aunque también pueden ofrecerse cursos de verano o de otro tipo) la vinculación (con el sector productivo y los servicios a la comunidad) y la difusión cultural; aunque ésta última, por su gran diversidad y cantidad, usualmente se conforma en una instancia por sí misma.

La extensión universitaria, entonces, es una manera de “extender” los beneficios formativos, de investigación y culturales a sectores poblacionales más allá de las universidades. La EU enfatiza el carácter de “la educación como bien común” o como “bien social”, que desde el siglo pasado fue exigiéndose a una buena parte de las universidades latinoamericanas con la idea de justicia social para quienes

estaban marginados de la educación. No obstante, La Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM, desde sus orígenes ha contribuido la socialización del conocimiento. Baste dos ejemplos: en 1907 José Vasconcelos, Alfonso Reyes y otros intelectuales fundaron la Sociedad de Conferencias que de manera didáctica intentaba llevar al pueblo los temas de vanguardia y que diera origen a su vez el Ateneo de la juventud. Asimismo, el Congreso Internacional de Estudiantes, celebrado en la Cd. de México en 1921, mismo que señaló entre sus resoluciones: “que la Extensión Universitaria es una obligación de las asociaciones estudiantiles puesto que la primera y fundamental acción que el estudiante debe desarrollar en la sociedad es difundir la cultura entre quienes ha de menester”.

A diferencia de las otras dos funciones universitarias, a la extensión se le atribuye un beneficio inmediato (aunque también genere beneficios mediatos), ya que muchos de los servicios responden a solicitud de servicios para atender necesidades específicas (transferencia de tecnología, v. gr) y en muchas ocasiones también derivadas de situaciones o problemas emergentes (brigadas de apoyo comunitario en casos de catástrofes naturales).

No obstante las coincidencias respecto a la concepción y acciones de Extensión Universitaria entre las distintas instituciones de educación superior, la EU se operativiza de manera diferente y con énfasis diferentes, lo que ha llevado a algunos a identificar también diferentes “modelos de extensión universitaria”. Más aún, algunos señalan que las tareas de EU pueden incurrir en manejo ideológico de la opinión, según los recursos empleados, conceptos teóricos o énfasis de las actividades o, algunas actividades comunitarias pueden proveer acento paternalista y asistencial, por lo que en las acciones de EU debe prevalecer una función crítica.

En otro sentido, algunos piensan incluso, que ésta función sustantiva, debía ser el centro por excelencia del estudio de los grandes problemas nacionales, ya que, a

través de la EU se vierten a la sociedad los beneficios de la educación superior y en sentido bidireccional, los universitarios (maestros y alumnos) pueden incorporarse de manera diferente a las realidades sociales, cada vez más cambiantes. También se ha observado que uno de los aspectos que provocan cierta dificultad a los universitarios es lo que se refiere a los servicios de transferencia, a pesar del talento y experiencia que se posee, probablemente por falta de capacitación en procesos de gestión.

También está ocurriendo como en otros procesos universitarios, que se tiende a la hiperregulación de los procesos, lo que genera tensión y agobio entre los usuarios, además se corre el riesgo de burocratizar las actividades académicas. Otra apreciación es que existe poca o nula interacción entre las EU y las otras acciones derivadas de la docencia y la investigación; lo que limita la potencialidad de dicha interacción en la construcción de programas innovadores y con pertinencia social. Es también cierto que a diferencia de la docencia y la investigación, la extensión no se ha constituido aún como objeto de investigación en México, lo que abre una línea inagotable de trabajo.

Bajo éstas perspectivas, las tareas pendientes relativas a la extensión universitaria son las de reflexionar permanente en torno a su concepción, fines, recursos, modelos de gestión y valores que la soportan, además de su potencialidad como fuente de profesionalización aun desde los estudios profesionales y desde la Universidad. Así como la de constituir a la EU como objeto de conocimiento e investigación. (Miranda, s.f.)

## 2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Se abordará los diferentes enfoques en relación al Sistema de Gestión de Calidad que ejercen las IES (Instituciones de Educación Superior) aplicado a la Fución de la Extensión, Vinculación.

Entendiendo como un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como la serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente/usuario, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente/usuario y en el logro de la satisfacción del mismo.

Es importante conocer el significado de cada una de sus palabras y definirlas por separado:

Sistema: Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos. (2014)., s.f.)

Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (2014)., s.f.)

De estas dos definiciones podemos concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos

La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La Planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero).

Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

Los Procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí a que es un sistema) y su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión: planear, Controlar y Mejorar. (2014)., s.f.)

### **2.2.1. Conceptos Básicos.**

En este capítulo se abordarán conceptos relacionados a la calidad y el Sistema de Gestión de Calidad, para concebir la idea general y el contexto en que se ubica: (Chiapas, s.f.)

- **Calidad:** La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.
- **Política de calidad:** Orientaciones y propósitos generales de un organismo concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.
- **Sistema de calidad:** La organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.
- **Aseguramiento de la calidad:** Conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de la calidad, que se ha demostrado que son necesarias, para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.
- **Control de la calidad:** Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos para la calidad.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre si que transforman elementos entrantes en elementos salientes.
- **Procedimiento:** Manera especificada de realizar una actividad. El conjunto de estos conforman un proceso.

La gestión de la calidad ha sido siempre una de las máximas preocupaciones de las Instituciones de Formación Profesional. Como Instituciones Nacionales, su interés por dar una adecuada respuesta a las necesidades que atienden, pasa obviamente por una buena “calidad”.

La gestión de la calidad en la formación profesional desde el punto de vista de la gestión de procesos en la institución, bajo el supuesto de que una organización

que guarde conformidad con los principios implícitos en la norma de calidad, asegurará consistentemente la calidad de sus productos y la satisfacción de los clientes. En esta perspectiva, muchas instituciones de formación han definido explícitamente una política de calidad y en consecuencia practican una gestión estratégica de la calidad. Ello implica ubicar referentes internos y externos y aplicar decisiones que combinen ambos, para avanzar hacia el logro de objetivos.

La implementación de un sistema de gestión de calidad conlleva la aplicación de varios principios básicos:

- Una clara orientación al cliente: Comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Mejora continua de lo que hace la institución: Calidad como una filosofía que jamás termina.
- Procesos definidos y consistentes: Se definen y se garantiza su cumplimiento.
- Garantía de calidad de los procesos: La calidad de un producto deviene de los procesos precedentes. Del mismo modo la calidad de servicio de formación profesional refleja el control que se aplique en su proceso.
- Prevenir, en lugar de supervisar y corregir: Los costes de medidas preventivas son menores que los de una estrecha supervisión y corrección.<sup>1</sup>

La garantía de calidad por lo general implica la comparación entre un determinado producto o servicio y un estándar, previamente definido, que establece los criterios para calificar la calidad de dicho bien o servicio.

---

## 2.2.2 Evolución del concepto de calidad

La calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha tenido que controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo y penoso proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud.

En este proceso evolutivo, el hombre entendió que el uso de armas facilitaba el abastecimiento de los alimentos necesarios para su subsistencia, lo que generó un gran interés por construir y desarrollar armas que le permitieran cazar presas más grandes y con un esfuerzo menor, lo que obligó a que en el proceso de diseño, construcción y mejora de sus armas la calidad estuviera presente. Este proceso se replicó a lo largo de la satisfacción de todas sus actividades primarias, como la construcción de sus viviendas y la fabricación de sus prendas de vestir.

El hombre consolida las primeras civilizaciones conocidas, en las cuales existen pruebas documentadas sobre la existencia de la calidad y su importancia en las actividades desarrolladas.

Un testimonio de este fenómeno se remonta al año 2150 A. C., época en que la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla 229 establecida que “si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado” (E., 1991)

Otro testimonio documentado es aportado por la civilización fenicia. Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objetivo de eliminar la repetición de errores. Los inspectores simplemente corataban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria.

Evidencias adicionales sobre la importancia de la calidad se encuentran en otras civilizaciones, como la egipcia, donde los inspectores de calidad egipcios verificaban las medidas de los bloques de piedra caliza de las pirámides por medio de una cuerda. Esta estrategia también la empleó la civilización maya. Otro ejemplo es presentado por la civilización griega, que también utilizó instrumentos de medida que garantizaran homogeneidad de medidas para la construcción de los frisos de sus templos. (E., 1991)

### **Etapa Artesanal**

En este proceso evolutivo llegamos a la Edad Media, donde surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se generaliza la costumbre de agregarles marca y, con ésta práctica, se desarrolla el interés de mantener una buena reputación (las sedas de damasco, la porcelana china, etc.)

Según De Fuentes (1998), en el siglo XIII empezaron a existir los aprendices y los gremios, fenómeno que convirtió a los artesanos en instructores del oficio y en inspectores de éste, ya que conocían a fondo su trabajo, su producto y sus clientes.

Este conocimiento tan amplio del artesano determinó que sus productos fueran de la mejor calidad, y que realizaban el control de calidad de sus productos y de antemano conocían las necesidades y expectativas de sus clientes. En el siglo XVII se produjo una separación entre la ciudad y el mundo rural, debido a que se presenta en la escena productiva el desarrollo del comercio internacional. Este proceso obliga a que paulatiblemente los artesanos migren a las ciudades y se concentren ahí. En este momento aparece la figura del mercader, que compra la producción de los artesanos para comercializarla posteriormente. Esta operación permite a estos la dedicación exclusiva a sus actividades productivas. Durante esta etapa, que es el antecedente a la Revolución Industrial y su producción en masa, la calidad se fundamentaba en las destrezas y la reputación del artesano. (J., 2000)

## **Revolución Industrial**

Con la llegada de la era industrial, esta situación cambió. El taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción. Los artesanos, al igual que los talleres también cambiaron. Los de mayor capacidad económica se transformaron en empresarios, mientras que el resto se convirtió en los operarios de las nuevas fábricas. La era de la revolución industrial trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo. Como consecuencia de los altos niveles de demanda y la necesidad implícita de mejorar la calidad de los procesos exigida por los nuevos esquemas productivos, la función de inspección se convierte en elemento fundamental del proceso productivo y la realiza el operario. Por consiguiente, el objeto de la inspección simplemente era identificar los productos que no se ajustaban a los estándares deseados, para que no llegaran hasta el cliente. (G., 1996)

## **Administración Científica. Segunda Guerra Mundial**

A finales del siglo XIX, en los Estados Unidos desaparece totalmente la comunicación estrecha entre los fabricantes y sus clientes, debido a la imposibilidad de los productores de comunicarse y satisfacer individualmente las necesidades de cada uno de sus clientes, como consecuencia de la aparición del sistema de producción en serie, el cual se caracteriza por la poca flexibilidad del producto. En pocas palabras, se inició formalmente el proceso de estandarización de las condiciones y el método de trabajo.

Según Evans y Lindsay (2008), uno de los principios fundamentales de esta teoría determina que las actividades de planificación y ejecución del trabajo deben estar totalmente separadas con el objetivo de aumentar la productividad. Este nuevo esquema generó inicialmente una disminución clara en la calidad del producto, debido a que los errores humanos aumentaron en gran medida al desaparecer la inspección realizada por cada operario anteriormente. Como solución, se adoptó la

creación de la función de inspección en la fábrica, centralizada en un ejemplo responsable de determinar productos buenos y malos. Así aparecen por primera vez en los organigramas de las empresas los departamentos de control de calidad que, a través de la inspección, verifican uno a uno los productos terminados para detectar sus defectos y proceder a tomar medidas respectivas de solución y evitar así que los mismos lleguen al consumidor. En esta etapa, calidad significa atacar los efectos y no la causa; se encuentra un enfoque netamente correctivo, porque los responsables son únicamente los inspectores de calidad, que soportan sus decisiones en inspecciones visuales y en la utilización de algunos instrumentos de medición para realizar comprobaciones de producto contra unos estándares fijados para éste. En consecuencia, con la aparición de la administración científica en los esquemas productivos de la época, se da inicio a la primera etapa del desarrollo de la calidad, conocida como control de calidad por inspección.

Una vez terminada la primera guerra mundial, periodo donde se perfeccionan los sistemas de producción en serie y los procesos y técnicas de inspección de calidad, se inicia la segunda etapa del desarrollo del concepto de calidad, donde la inspección se convierte en una herramienta de la calidad y deja de ser el eje de la misma. Entre 1920 y 1940 la tecnología industrial cambió rápidamente. La Bell System y su subsidiaria manufacturera, la Western Electric estuvieron a la cabeza en el control de la calidad creando un departamento de ingeniería de inspección que se ocupara de los problemas creados por los efectos de sus productos y la falta de coordinación entre sus departamentos.

En 1924 el matemático Walter Shewhart diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables del producto, dando así inicio oficial a la era del control estadístico de la calidad, lo cual proporcionó un método para controlar la calidad en medios de producción en serie a unos costos más económicos que los anteriores. El objetivo de este nuevo método era mejorar, en términos de costo-beneficio, las líneas de producción, aplicando la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores (R., 2009)

Cabe anotar que además de su preocupación por la estadística aplicada al control de calidad, Shewhart también se preocupó por el rol administrativo de la calidad, diseñando el famoso ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), bautizado más adelante por los japoneses como el ciclo de deming, el cual es la base de los sistemas de gestión de calidad existentes en la actualidad.

Al estallar la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico de calidad se convirtió de manera paulatina en un arma secreta de la industria. Así, los estudios industriales sobre cómo elevar la calidad basándose en el nuevo método estadístico propuesto condujeron a los norteamericanos a liderar la segunda etapa del desarrollo de la calidad, conocida como aseguramiento de la calidad.

Según Duncan (1996), el objetivo fundamental de este nuevo sistema era el demostrar con total certeza que, a través de un sistema basado en la estadística, era posible garantizar los estándares de calidad de manera que se evitara, sobre todo, la pérdida de vidas humanas; uno de los principales interesados en elevar la calidad y el efecto de ésta en la productividad fue el gobierno norteamericano, en especial su industria militar. Para los militares era fundamental el evitar que tantos jóvenes norteamericanos perecieran simple y sencillamente porque sus paracaídas no se abrían. En octubre de 1942, de cada mil paracaídas fabricados, por lo menos 3,45% no se abrió, lo que significó una gran cantidad de jóvenes soldados caídos como consecuencia de los defectos de fábrica de los paracaídas. A partir de 1943 se intensificó la búsqueda para establecer los estándares de calidad a través de la visión aportada por el aseguramiento de la calidad para evitar aquella tragedia.

Para lograr elevar la calidad en las industrias militares, se crearon las primeras normas de calidad en el mundo, fundamentadas en el concepto de aseguramiento de la calidad. Para lograr un verdadero control de calidad, se creó un sistema de certificación de calidad que el ejército de Estados Unidos implantó en la Segunda Guerra Mundial. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron

precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1, las cuales tuvieron un gran éxito para la industria norteamericana y permitieron elevar los estándares de calidad drásticamente, disminuyendo en un gran número el derroche de vidas humanas. Durante el mismo periodo de la Segunda Guerra Mundial, aparece en la escena del desarrollo de la calidad el doctor William Edwards Deming, uno de los grandes estadistas y discípulos de Shewhart, que también había trabajado en la célebre Western Electric Company de la ciudad de Chicago, Illinois, donde tuvieron lugar los primeros experimentos serios sobre productividad por Elton Mayo. Deming absolutamente desconocido en este tiempo, trabajó en la Universidad de Stanford capacitando a los ingenieros militares en el control estadístico de calidad. Entre 1942 y 1945 Edwards Deming contribuyó a mejorar la calidad de la industria norteamericana dedicada a la guerra.

### **Segunda Guerra Mundial. Década de los Setenta**

Una vez finalizada la Segunda Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes. Por un lado, Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección. Por otro lado, se debe destacar el proceso desarrollado en Japón, que comenzó una batalla particular por la calidad con un enfoque totalmente distinto al occidental. Japón, durante la década de los cincuenta, comprendió que para no fabricar y, por tanto, vender productos defectuosos, era necesario producir artículos correctos desde el principio. (Evans, 2005)

Deming llegó a Tokio y en 1947 inició sus primeros contactos con ingenieros japoneses. En 1950 fue invitado por el presidente de la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE). Deming, el padre de la calidad japonesa, se dio a conocer por impartir una serie de conferencias a estos ingenieros sobre control estadístico de calidad y sobre el modelo administrativo para el manejo de calidad, en la que explicó la responsabilidad del personal directivo para lograrla. Deming llevó a Japón el ciclo PHVA. Por consiguiente, pese que al control de calidad se inició con la idea de hacer hincapié en la inspección, pronto se pasó a la

prevención como forma de controlar los factores del proceso que ocasionaban los productos defectuosos. Las empresas niponas entendieron que se necesitaba un programa de control de calidad cuya aplicación fuera más amplia que la considerada hasta el momento. Por mucho que se esforzase el departamento de producción, sería imposible resolver los problemas de confiabilidad, seguridad y economía del producto si el diseño era defectuoso o los materiales eran mediocres (Gorgemans, 1999)

Es importante señalar que los japoneses no tenían antecedentes claros de la calidad y que ésta era muy baja antes de la llegada de Deming en 1950 y antes de la visita de Joseph Juran en 1954 a Japón. Joseph M. Juran visitó por primera vez Japón en 1954 y contribuyó a destacar el importante compromiso del área gerencial por el logro de la calidad, modelo que después se adoptó en todo el mundo. Otro personaje muy importante fue Armand V. Feigenbaum quien creó el concepto de gestión de la calidad o de gestionar la calidad, e introdujo el programa de calidad de la General Electric, que aplicó por primera vez el Total Quality Control en Estados Unidos, que apareció en 1951 en su libro *Total Quality Control*. Feigenbaum fue nombrado director de todas las unidades de producción existentes en el mundo de la General Electric y así difunde en esta compañía sus conocimientos acerca de calidad. Feigenbaum también fue a Japón en 1956. A estos tres nombres: Edward Deming, Joseph Juran y Armand V. Feigenbaum, se debe la gran explosión de la calidad en Japón, consolidada a través de Ishikawa a partir de 1955. Hasta principios de los años sesenta la calidad en Estados Unidos permaneció en el ámbito de los ingenieros y de la gestión. El hombre en la empresa no es más que un factor, carece de responsabilidad en la obtención de la calidad. En octubre de 1961 Phillip B. Crosby lanzó su concepto de cero defectos. Los primeros fracasos en el terreno espacial mostraron que, en efecto, los fallos provienen casi exclusivamente de errores humanos; por tanto, hay que concentrar los esfuerzos en el hombre. En 1966 Crosby, nombrado nuevamente vicepresidente de la calidad de la empresa ITT, desarrolla un experimento basado en la experiencia conseguida por Martín Marrieta, donde se

responsabiliza al operario por la calidad de las operaciones que se le confían. Este método entraña la supresión de numerosos controles y genera en el operario la toma de conciencia de “hacerlo bien a la primera y siempre”. La ITT adopta este lema y estos conceptos de filosofía de calidad con resultados innegables, en particular en las actividades relacionadas con el servicio. Desde el caso japonés, en 1962, el empresario y consultor japonés Kaoru Ishikawa constituye los primeros círculos de control de calidad en Japón con el fin de lograr un mejoramiento importante en la calidad de sus productos. Como primer resultado de esta implantación, los empleados japoneses aprendieron y aplicaron técnicas estadísticas sencillas. En mayo de 1963 se llevó a cabo en Japón la Primera Conferencia de Círculo de Control de Calidad, donde se dio inicio a lo que hoy se conoce como el milagro japonés. (R., 2009)

### **Década de los Setenta-Década de los Noventa**

Como se puede observar, el periodo comprendido entre la terminación de la Segunda Guerra Mundial y el fin de la década del setenta, aportó el mayor porcentaje de la fundamentación teórica y conceptual de la calidad de hoy. Posteriormente a esta década y como consecuencia de los nuevos esquemas económicos mundiales, se presenta una tercera etapa en el desarrollo de la Calidad. Aparece en el escenario mundial *“El Proceso de Calidad Total”*.

Esta nueva etapa se distingue por un esfuerzo para alcanzar la calidad en todos los aspectos dentro de las organizaciones sin importar su actividad económica, incluidas las áreas de finanzas, ventas, personal, mantenimiento, administración, manufactura y servicios. Esto significaba que quienes intervenían en la planificación, diseño e investigación de nuevos productos, así como quienes estaban en la división de fabricación, en la contabilidad y en el personal, entre otras áreas, tenían que participar sin excepción. A su vez, los encargados de la investigación de mercados tenían un papel importantísimo, pues debían escuchar las opiniones de los consumidores para incorporarlas en la planificación del

producto con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores, a quienes iba dirigido. La calidad se enfoca ya al sistema como un todo y no exclusivamente en la línea de manufactura. (R., 2009)

### **Década de los Noventa-Actualidad**

La tercera etapa del concepto de calidad finaliza con el inicio de la década de los noventa, cuando aparecieron nuevos fenómenos socioeconómicos como la globalización, que cambian por completo el concepto de empresa. Esta cuarta etapa, en la cual se encuentra la calidad actualmente es conocida como mejora continua de la calidad total. La competencia empieza a ser cada vez más fuerte, los mercados se globalizan y la industria occidental, y particularmente la estadounidense, comienza a perder el liderazgo en sectores donde durante décadas había disfrutado de una posición ventajosa (automóviles, acero, semiconductores, ordenadores). En esta nueva etapa, el factor humano cumple un papel muy importante al iniciar un proceso continuo de reducción de costos, dado que ha desarrollado habilidades para trabajar en equipo y para la resolución de problemas. La empresa descubre que tiene que desarrollar cerebros y generar su propio conocimiento, pero de forma sistémica. Al madurar el liderazgo de las directivas, el trabajo en equipo sufre una transformación de grupos naturales de trabajo a equipos de mejora continua, dotando al personal de medios formales para implementar mejoras en su propio lugar de trabajo. Una parte del sueldo o salario de los empleados se otorga según los resultados obtenidos. Al competir en un mercado globalizado, las empresas se enfrentan al reto de producir y vender productos de alta calidad al menor costo posible. La suma de los esfuerzos del personal y la optimización del proceso se reflejan en una reducción continua de costos que, junto con la reducción de la brecha con los clientes, traducida en ventas, refleja una mejora en las utilidades de la empresa. (Evans, 2005)

## **Evolución Conceptual de la Calidad**

Teniendo como base el proceso de evolución cronológica de la calidad, se observa que el concepto de calidad propiamente dicho, inicia en la etapa de la administración científica, específicamente con la aparición del control de calidad por inspección, que da comienzo formal al concepto de calidad, ya que en este punto empiezan a definirse los criterios para catalogar si un producto es bueno o malo de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas. La evolución del proceso de control de calidad, evidenciada por el cambio de un proceso de control realizado por inspección a todas las unidades a un proceso de control realizado con criterios y herramientas estadísticas, determina el punto de partida para la aparición de una definición formal de calidad. Esta definición de calidad puede analizarse desde dos dimensiones fundamentales: la dimensión cronológica y la dimensión conceptual, que se inicia con el surgimiento del control estadístico de calidad. Desde el punto de vista conceptual, se pueden identificar claramente cuatro etapas del desarrollo de la calidad: control de calidad, aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total y mejora continua de la calidad total. (R., 2009)

### **2.2.3 Diferentes enfoques de la calidad**

Después de conocer la evolución que ha tenido el concepto de calidad a lo largo del tiempo; ahora, a través de la historia diversos estudiosos han planteado sus propios conceptos, reconocidos mundialmente por sus aportaciones académicas de disciplinas; por eso se ha considerado relevante contextualizar la vida y obra de los principales maestros de la calidad para dar una visión clara y precisa de su origen, fundamentos, principios y logros. Por mencionar los más importantes:

#### **William Edwards Deming**

Nació el 14 de octubre de 1900 en Sioux City, Iowa. Su vida se caracterizó por la pobreza y el trabajo duro; salió a trabajar cuando tenía ocho años. En la Universidad de Wyoming estudió ingeniería. Recibió un Ph.D. D. en Físicas

Matemáticas en la Universidad de Yale en 1927, donde fue empleado como profesor. Durante la Segunda Guerra Mundial, Deming enseñó a los técnicos e ingenieros estadounidenses estadísticas que pudieran mejorar la calidad de los materiales de guerra. Este trabajo atrajo la atención de los japoneses. Durante los siguientes treinta años, Deming dedicaría su tiempo y esfuerzo a la enseñanza de los japoneses. Fue invitado a Japón cuando su industria y economía se encontraba en crisis. Ellos le escucharon, cambiaron su forma de pensar, su estilo de administrar, su trato a los empleados. Al seguir la filosofía de Deming, los japoneses giraron su economía y productividad por completo para convertirse en los líderes del mercado mundial. El emperador Hirohito condecoró a Deming con la Medalla del Tesoro Sagrado de Japón en Segundo Grado. La mención decía: “El pueblo de Japón atribuye el renacimiento de la industria Japonesa y su éxito mundial a Deming”. Las corporaciones estadounidenses le prestaron atención después de la transmisión de un documental por NBC en junio de 1980, que detallaba el éxito industrial de Japón. Enfrentados a una producción decadente y costos incrementados, los presidentes de las corporaciones consultaron con Deming acerca de negocios. Los principios de Deming establecían que mediante el uso de mediciones estadísticas, una compañía debía ver su funcionamiento para luego desarrollar maneras de mejorar dicho sistema, siguiendo los Catorce Puntos y teniendo presente los Siete Pecados Mortales.

**Concepto de calidad:** “Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”

**Principales aportaciones:** pionero de la calidad total (TQM, Total Quality Management), creador de sus famosos catorce puntos con los cuales las compañías estarían en posición de mantenerse a la par con los constantes cambios del entorno económico:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y servicio
2. Adaptar la empresa a la economía en que se vive
3. Evitar la inspección masiva de productos
4. Comprar por calidad (no por precio) y estrechar vínculos con los proveedores
5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa
6. Formar a los trabajadores para la mejora del desempeño

7. Adoptar e implantar el liderazgo
8. Eliminar el miedo para que las personas den lo mejor de sí
9. Romper las barreras entre departamentos
10. Eliminar consignas, sustituyéndolas por acciones de mejora
11. Eliminar incentivos y trabajo a destajo
12. Eliminar barreras a las personas que evitan sentirse orgullosa de su trabajo.
13. Estimular a la gente para su mejora personal
14. Aplicar el PDCA o PHVA, y evitar los siete pecados mortales

Divulga el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), también conocido como Círculo de Deming. Es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también denominada “espiral de mejora continua”, muy utilizado en los sistemas de gestión de calidad. (R., 2009)

### **Joseph M. Juran**

Nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, Rumania. Es reconocido como la persona que agregó la dimensión humana para la amplia calidad; de ahí provienen los orígenes estadísticos de la calidad total. Crea la conciencia de la crisis de la calidad, el papel de la planificación de la calidad en esa crisis y la necesidad de revisar el enfoque de la planificación de la calidad. Establece un nuevo enfoque de la planificación de la calidad. Suministra formación sobre como planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque, asistir al personal de la empresa para replanificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables, asistir al personal de la empresa para utilizar el dominio resultante en la planificación de la calidad de forma que se evite la creación de problemas crónicos nuevos.

Concepto de calidad: la define como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.

Principales aportaciones: la trilogía de procesos de Juran, los cuales se encuentran interrelacionados:

- Planeación de la calidad: Es aquel proceso en el que se hacen las preparaciones para cumplir con las metas de calidad y cuyo resultado final es un proceso capaz de lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación.
  - Control de la calidad: Es el que permite comparar las metas de calidad con la realización de las operaciones y su resultado final es conducir las operaciones de acuerdo con el plan de calidad.
  - Mejora de la calidad: Es el que rompe con los niveles anteriores de rendimiento y desempeño y su resultado final conduce las operaciones a niveles de calidad marcadamente mejores de aquellos que se han planteado para las operaciones.
- (R., 2009)

### **Kaoru Ishikawa**

Nació en Japón en 1915 y murió en 1989. Teórico de la administración de empresas japonés, experto en el control de calidad. Educado en una familia con extensa tradición industrial, Ishikawa se licenció en Química en la Universidad de Tokio en 1939. De 1939 a 1947 trabajó en la industria y en el ejército. Ejerció también la docencia en el área de ingeniería de esa universidad. A partir de 1949 participó en la promoción del control de calidad, y desde entonces trabajó como consultor de numerosas empresas e instituciones comprometidas con las estrategias de desarrollo del Japón de la posguerra. En 1952 Japón entró en la ISO (International Standard Organization), asociación internacional creada con el fin de fijar los estándares para las diferentes empresas y productos. Ishikawa se incorporó a ella en 1960 y, desde 1977, fue el presidente de la delegación del Japón. Fue además presidente del Instituto de Tecnología Musashi de Japón. Ishikawa explicó el interés y el éxito de los japoneses en la calidad basándose en la filosofía del kanji (escritura de letras chinas), puesto que la dificultad de su aprendizaje favorece los hábitos de trabajo preciso. La base filosófica de sus ideas es de tipo roussoniano: el hombre es bueno por naturaleza y se implica positivamente con aquello que le afecta. Es por ello que Ishikawa critica el modelo productivo de Occidente, en el que el trabajador recibe un trato irrespetuoso con su dignidad humana. El taylorismo y el fordismo, base técnica de los modelos

occidentales vigentes en ese momento, se desarrollaban a partir de concepciones en las que el hombre es malo por naturaleza. El trabajador era reducido a un objeto desechable, a un robot que cumplía las órdenes de los jefes. Para romper esa dinámica, Ishikawa intentaba conseguir el compromiso de los obreros como personas: solamente así los trabajadores tendrían interés en mejorar la calidad y la producción.

**Concepto de calidad:** define al control de calidad (CC) como: desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

**Principales aportaciones:** sus siete herramientas básicas son gráfica de Pareto, diagrama de causa-efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión y gráfica de control de Shewhart. El control de calidad empresarial (CWQC) enfatiza en que la calidad debe observarse y lograrse no solo en el producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal; conlleva a disponer de directivos con habilidades ingenieriles, de gestión de recursos humanos y directivas. Es el padre de los círculos de calidad, a los cuales define como pequeñas unidades de trabajo próximos que potencian el desarrollo de habilidades, trabajo en equipo y rotación. (R., 2009)

### **Philip Crosby**

Norteamericano, fue director de calidad en la International Telephone and Telegraph (ITT) donde desarrolló y aplicó las bases de su método. Estableció su modelo que llama de administración preventiva, modelo de dirección. Otra parte interesante de su filosofía es la que dice que hay tres mitos sobre la calidad, que se describen así: Primero: la calidad es intangible. Por ello, se habla de alta calidad, calidad de exportación, producto bueno o malo, servicio excelente o pésimo. Segundo: la calidad cuesta. La falacia está por ejemplo en decir: no cuesta ensamblar bien un auto que hacerlo mal; no cuesta más surtir bien un pedido que despacharlo erradamente; no cuesta más programar bien que hacerlo mal. Lo que cuesta es inspeccionar, descubrir errores y corregirlos; lo que cuesta

son las horas de computadora y el papel desperdiciado; lo que cuesta son las devoluciones de los clientes inconformes; lo que cuesta es rehacer las cartas mal mecanografiadas, etcétera. Lo costoso, realmente, son los errores y los defectos, no la calidad; por lo tanto, nunca será más económico tolerar errores que “hacerlo bien desde la primera vez”, y no habrá un “punto de equilibrio” entre beneficios y costo de calidad. Tercero: Los defectos y errores son inevitables. Se ha convertido en costumbre aceptar los baches en las calles, los productos defectuosos, los accidentes. ¿Será que cada día somos más mediocres?

Concepto de calidad: La calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con estos se logra cero defectos.

Principales aportaciones: creador del concepto cero defectos. Desarrolló un concepto denominado los absolutos de la calidad total, cuyos principios son:

1. La calidad se define como cumplimiento de requisitos
2. El sistema de calidad es la prevención
3. El estándar de realización es cero defectos
4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento (R., 2009)

## **William Ouchi**

Autor de la teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés. Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito norteamericano. Motivado por conocer las causas de la productividad japonesa, inició el estudio de empresas norteamericanas y japonesas. Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura que ayudasen a determinar qué podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas. Según Ouchi, la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso, base de su teoría. La conclusión principal de Ouchi es que la elevada productividad se da como consecuencia del estilo directivo y no de la cultura, por lo cual considera que sí es posible asimilar como aportaciones japonesas sus técnicas de dirección empresarial y lograr así éxito en la gestión de las organizaciones. Sin embargo, reconoce que los elementos culturales influyen en el

establecimiento de una filosofía corporativa congruente con los principios de su teoría.

**Concepto de calidad:** Calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez.

**Principales aportaciones:** la teoría Z proporciona medios para dirigir a las personas de tal forma que trabajen más eficazmente en equipo.

Las lecciones básicas de esta teoría que pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones son:

1. Confianza en la gente y de ésta en la organización
2. Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas
3. Relaciones sociales más estrechas. Esta teoría sistematiza las diferencias culturales entre las prácticas de gestión norteamericana y japonesa. (Gutiérrez, 2005)

### **Armand Valin Feigenbaum**

Nació en 1922. En 1944 era el principal experto en calidad de General Electric en Schenectady, Nueva York. Obtuvo el título de posgrado académico en el Instituto Tecnológico de Massachusetts en 1951. Por ese entonces escribió su obra más importante, Total Quality Control (Control de la calidad total), hoy en su tercera edición. En 1958 fue designado ejecutivo de las operaciones industriales de General Electric en el mundo. En 1968, fundó la compañía General Systems en Pittsfield, Massachusetts, donde hoy cumple las funciones de presidente. Plantea tres preguntas relativas al proceso de instrucción en calidad: Primera. ¿Cuál es el alcance, la magnitud y la efectividad de la capacitación que la compañía da a los empleados para que adquieran los conocimientos y habilidades laborales específicos

que se necesitan para el diseño, construcción y mantenimiento de la buena calidad? Segunda. ¿Cuál es el efecto neto que las influencias informales diarias en el trabajo producido por la experiencia, contactos y orientaciones tan importantes en el proceso de capacitación en calidad en una compañía, tienen en lo que el personal piensa acerca de la calidad? Tercera. ¿Cuál es el alcance, la magnitud y la efectividad de los esfuerzos de la compañía para instruir al personal

en los conceptos modernos de calidad y en los programas y métodos del control de calidad?

**Concepto de calidad:** La define como el resultante total de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso cumplirá las esperanzas del cliente. Define un sistema de gestión de calidad total como la estructura de trabajo operativo acordada, que abarca a la empresa y a la planta, documentada en procedimientos de técnicos y administrativos integrados, a fin de orientar las acciones coordinadas del personal, las máquinas y la información, de la compañía y la planta de una manera eficaz. El sistema de Gestión de la Calidad Total proporciona un control permanente e integrado de todas las actividades clave, que alcanza verdaderamente a toda la organización.

**Principales aportaciones:** establece 19 pautas para el mejoramiento de la calidad, las cuales se enuncian a continuación:

1. Definición del control de la calidad total.
2. Calidad versus calidad.
3. Control.
4. Integración.
5. La calidad incrementa las ganancias.
6. Se espera calidad, no se la desea.
7. Los seres humanos influyen en la calidad.
8. El CCT se aplica a todos los productos y servicios.
9. La calidad abarca todo el ciclo de vida del producto.
10. El control del proceso.
11. Define sistema de GCT
12. Beneficios.
13. El coste de la calidad.
14. Organice para el control de la calidad.
15. Facilitadores de la calidad, no policías de la calidad.
16. Compromiso permanente por parte de la dirección.
17. Use herramientas estadísticas.

18. La automatización no es una panacea.
19. El control de calidad en las fuentes. (R., 2009)

### **2.2.3.1. Sistemas de Gestión de Calidad**

De acuerdo con Evans (2005), la calidad fue evolucionando hasta surgir el concepto de calidad total o bien TQ, siglas en inglés de Total Quality. Conforme las compañías empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de calidad, surgió el concepto de la calidad total, la cual es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes.

Fue en la segunda mitad del siglo XX, cuando se dedicó una atención extraordinaria a la gestión de la calidad, por sus conceptos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento, particularmente a partir de los años 80's y hasta la actualidad, teniendo como referencia al llamado milagro industrial japonés del cual el mundo occidental apenas comienza a entender los factores de su éxito. En México, esto ha venido prendiendo desde principios de la década de los 90's aunque con un ritmo lento y con fuertes altibajos, si lo comparamos con el de los países del primer mundo. La firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Estados Unidos, Canadá y México en 1993, es síntoma de que la globalización se ha intensificado y ha determinado la necesidad en las empresas para implementar un enfoque de calidad en su administración. (Gestión de la Calidad, s.f.)

La gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.

La gestión de la calidad entonces la podemos considerar como el modo de dirección de una organización, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente/usuario y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad. Por otra parte, se considera a la gestión de la calidad como el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. La gestión de la calidad opera a todo lo largo del sistema de calidad.

De acuerdo con (Gutiérrez, 2005), la gestión de la calidad está en manos de cada miembro de la empresa después del impulso por parte de la dirección, con el objetivo de obtener la calidad requerida por el cliente al mínimo costo posible. La gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no conformidades y el proceso de mejora continua.

De acuerdo con (James, 1997), la gestión de la calidad opera con diversos elementos: valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política, objetivos de calidad, procedimientos y prácticas eficaces, requisitos del cliente/proveedor interno y externo, orientación empresarial, demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos, utilización del ciclo Deming o Shewart, el cual mantiene cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar.

## **CAPÍTULO III. CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.**

### **3.1 ASPECTOS GENERALES**

#### **3.1.1. Universidad Autónoma de Chiapas**

La vida de la enseñanza pública en nuestra entidad federativa se fue transformando de acuerdo con las realidades surgidas en otros lugares, que influyeron en el devenir histórico de Chiapas.

La historia educativa de Chiapas evolucionó con la tradición cultural de occidente, expandida en Latinoamérica durante la conquista; de ahí se crearon las instituciones que fueron precursoras de los establecimientos de educación superior.

A partir de este precedente, en Chiapas se da la evolución educativa a nivel superior, con las gestiones realizadas por el Dr. Manuel Velasco Suarez, Gobernador Constitucional del Estado y el Congreso Estatal expide el Decreto no. 98, del 28 de Septiembre de ese año, en el que se publica su primera Ley Orgánica y la fusión de las escuelas de educación superior existentes en la entidad. En 1975 inician las actividades docentes de la universidad, con las correspondientes modificaciones al proyecto inicial.

La diversidad geográfica en el estado y las políticas nacionales de desconcentración administrativa, la Universidad adopta la estructura de campus universitarios: campus I y II en Tuxtla Gutiérrez; en San Cristóbal de las Casas se situó el Campus III y en Tapachula el IV. Posteriormente, se fueron incorporando los campus V en Villaflores; VI en Tuxtla Gutiérrez; VII en Pichucalco; VIII en Comitán y IX en Tonalá y Arriaga. Actualmente se integraron a los campus universitarios Catazajá y Copainalá.

La organización inicial de estas áreas académicas se concibió como departamental, pero pronto se modificó para adoptar el sistema tradicional de escuelas y facultades.

En acuerdo a su marco jurídico, la Universidad Autónoma de Chiapas se propone cultivar, transmitir y preservar el conocimiento y la cultura en un ambiente de libre reflexión, que propicie el juicio analítico y la imaginación creativa.

La UNACH, como la mayoría de las instituciones de educación superior del país, a las que en lo sucesivo se denominará IES, procura ejercer: la autonomía, la libertad de cátedra y la investigación; pero además declara estar al servicio a la comunidad chiapaneca, sin cerrar sus puertas a estudiantes de otros lugares que deseen estudiar en ella; y busca y fomenta lazos de colaboración académica con otras IES las universidades mexicanas y extranjeras.

### **3.1.2. Funciones de la Universidad Autónoma de Chiapas.**

En un artículo publicado en la gaceta de la Universidad sobre la Ley Orgánica Institucional se enlistaron los artículos que describen cuales con las actividades que se deben cumplir.

La Universidad Autónoma de Chiapas tiene por objetivos: (Gaceta Universitaria)

I. Impartir enseñanza superior para formar los profesionistas, investigadores, profesores, universitarios y técnicos que requiere el desarrollo económico y social del estado;

II. Organizar, desarrollar y fomentar la investigación científica y humanística, considerando las condiciones y problemas nacionales y, primordialmente, los del Estado de Chiapas; y

III. Extender, con la mayor amplitud posible, los beneficios de la cultura en todos los medios sociales de la comunidad que la sustenta.

La autonomía universitaria garantiza el ejercicio pleno de la libertad

de cátedra y de investigación, a todos los catedráticos e investigadores que presten sus servicios a la Universidad, en cumplimiento de sus planes y programas.

La Universidad, para realizar sus fines, tendrá las siguientes facultades:

I. Organizarse, de acuerdo con su situación económica y al amparo de su autonomía, para la realización de sus objetivos.

II. Expedir certificados de estudios y otorgar títulos, diplomas y grados académicos, cuando se hayan cumplido los requisitos de planes y programas y de rendimiento académico, además de los particulares de investigación y servicio social.

III. Revalidar y establecer equivalencias de estudios del mismo tipo de conocimientos, realizados en otras instituciones.

IV. Otorgar reconocimiento oficial, de validez, a los estudios realizados en planteles particulares previamente autorizados por la Universidad.

Estos planteles deberán sujetarse a los planes de estudios y programas de la misma Universidad y cumplir las condiciones apropiadas para la enseñanza; y

V. Establecer los planes, programas y convenios para la extensión y difusión de la cultura.

El patrimonio de la Universidad estará constituido por:

I. Los ingresos y recuperaciones que obtenga por los servicios que preste y por las actividades que realice en cumplimiento de su función académica, o en otras

actividades que fortalezcan su condición patrimonial.

II. Los bienes muebles e inmuebles, derechos y demás ingresos que adquiriera por cualquier título legal o por disposición de la ley.

III. Los recursos económicos federales, estatales y municipales que se le aporten.

IV. Las donaciones, herencias, legados y demás aportaciones de particulares o instituciones públicas.

En ningún caso las aportaciones reseñadas en las fracciones anteriores, darán derecho a intervenir en los asuntos internos de la Universidad.

Los inmuebles, destinados a los fines de la Universidad, serán inalienables e imprescriptibles y sobre ellos no podrá constituirse gravamen alguno.

Cuando alguno de los inmuebles citados, dejen de utilizarse para los fines de la Universidad, el Comité Permanente de Finanzas, formulará la declaración correspondiente.

Los ingresos de la Universidad y los bienes de su propiedad, no estarán sujetos a impuestos o a derechos estatales o municipales. Tampoco estarán gravados los actos y contratos en que ella intervenga, cuando por la ley los impuestos sean a cargo de la propia Universidad.

La Universidad se integra por sus autoridades, investigadores, profesores, alumnos y personal administrativo.

La función docente de la Universidad y la investigación científica y humanística se realizarán por las escuelas, institutos o centros universitarios que determine el

Estatuto General. La docencia y la investigación se llevarán a cabo en estrecha vinculación en los términos de la legislación aplicable.

Son autoridades de la Universidad:

- I. La Junta de Gobierno
- II. El Consejo Universitario
- III. El Comité Permanente de Finanzas
- IV. La Rectoría; y
- V. Las direcciones de escuela o instituto.

Como toda institución que tiene una razón de ser y un que hacer, la Universidad diseñó, de acuerdo a sus expectativas y proyectos su visión, su misión y los principios por los que se rige, a fin de tener una alineación por la cual desarrollarse. (Chiapas, s.f.)

### **3.1.2.1 MISIÓN**

Ser una institución de educación superior, pública y autónoma, que genera, recrea y extiende el conocimiento; forma profesionales, capaces, críticos, propositivos y creativos, con espíritu ético y humanista, conciencia histórica y social; y comprende y anticipa la complejidad de la realidad social, para incidir con responsabilidad en el desarrollo de Chiapas y de México, con respeto a la identidad cultural de los pueblos, a la biodiversidad y al ambiente.

### **3.1.2.2 VISIÓN**

La Universidad Autónoma de Chiapas es en el año 2018, una institución reconocida socialmente por la calidad de sus egresados, por su actividad científica y tecnológica, y por la transparencia y credibilidad de su gestión. Con programas educativos acreditados y procesos certificados; innovadora y articulada en redes de cooperación, centrada en lo local e inspirada en el pensamiento universal, y

estrechamente vinculada al desarrollo de la sociedad chiapaneca.

### **3.1.2.3 PRINCIPIOS UNIVERSITARIOS**

La misión y la visión deben encauzarse dentro de los principios universales que norman el desarrollo de las instituciones públicas de educación superior:

- La verdad a través del ejercicio de la ética y el rigor científico.
- La legalidad en el respeto a la norma.
- Congruencia con las políticas del sistema estatal y nacional de educación superior.
- La libertad de cátedra y de investigación como base del desarrollo académico.
- La autonomía universitaria, orientada a la determinación de su proyecto académico, organización interna y administración de recursos para alcanzar sus fines educativos y sociales, obteniendo mayor legitimidad y respeto.
- El respeto como valor fundamental en la relación entre órganos de gobierno, autoridades, docentes, trabajadores administrativos y estudiantes.
- La libertad, la paz, la justicia, la democracia, la pluralidad, la tolerancia, la equidad y la solidaridad como valores universales de la convivencia humana.

## **3.2 DIRECCIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

### **3.2.1. Antecedentes Históricos**

A partir de la creación de la UNACH, se inician una serie de acciones orientadas a promover la extensión de los servicios, la vinculación y la difusión de la cultura, tanto al interior como al exterior de la Universidad. Con esta finalidad, se crea la

Dirección General de Extensión Universitaria, como órgano administrativo de la Universidad, responsable de organizar, coordinar y evaluar la función.

Al respecto, el Estatuto General de la Universidad Autónoma de Chiapas, aprobado por el H. Consejo Universitario el 8 de diciembre de 1995, establece en su artículo 105, que la Dirección General de Extensión Universitaria tendrá las atribuciones siguientes:

- Difundir la cultura plural chiapaneca y nacional, el deporte y los servicios en el ámbito de la Universidad y extender sus beneficios a la sociedad con la mayor amplitud posible.
- Fomentar el mayor aprovechamiento de los teatros, auditorios, salas de conferencias, instalaciones deportivas y demás recintos universitarios de índole semejante, cuyos fines sean la difusión de la cultura, las actividades deportivas y los servicios.
- Organizar, coordinar y dirigir la labor editorial, así como la de radio y televisión universitaria.
- Refortalecer la vinculación con los diferentes sectores de la sociedad, así como mejorar el nivel de vida, cultural y deportiva de la comunidad.
- Fomentar, organizar y coordinar los programas de vinculación e intercambio cultural y deportivo con otras instituciones, nacionales o extranjeras.
- Fomentar talleres u otras actividades con el fin de procurar la vinculación y formación artística y deportiva dentro de la Universidad e incentivar la actividad artística y deportiva que tiendan al rescate de la cultura plural chiapaneca.

- Organizar las actividades del servicio social orientándolo en beneficio de la comunidad y principalmente de los grupos sociales más desprotegidos.
- Fomentar los convenios de intercambio y cooperación suscritos por la Universidad y operar los que sean de su competencia; y
- Las demás que le confiera la Legislación Universitaria. (Chiapas L. O.)

### **3.2.2. Misión de la Dirección General de Extensión Universitaria**

La DGEU es el órgano administrativo de la Universidad Autónoma de Chiapas, responsable de organizar, coordinar y evaluar los procesos de extensión de los servicios, vinculación y difusión de la cultura de la Universidad con otras instituciones de educación superior y con los sectores social, público y privado de su entorno regional, nacional e internacional.

La DGEU fomenta y contribuye con el desarrollo cultural, humanístico, científico y tecnológico de la comunidad de la propia Universidad y de la sociedad de su entorno. Entre los beneficios a la comunidad interna destaca la formación integral de los alumnos y la realimentación de la docencia e investigación principalmente, mientras que a los usuarios externos les permite el acceso a los conocimientos que desarrolla, mismos que coadyuvan a mejorar la calidad de la vida y a resolver problemas puntuales.

Estas tareas las realiza mediante la difusión, divulgación, promoción, producción y extensión de los servicios de la ciencia, la tecnología, el arte y las humanidades generados en la Universidad, con respeto a la identidad cultural de los pueblos, a la biodiversidad y al ambiente.

### **3.2.3. Visión de la Dirección General de Extensión Universitaria**

La DGEU es en el año 2018, un órgano administrativo de la Universidad Autónoma de Chiapas con mayor calidad y mejor capacidad de atención y respuesta a la comunidad de la propia Universidad y a la sociedad en general de los servicios que presta. Estas tareas las realiza con calidad, eficiencia, pertinencia, cobertura y equidad equiparables a los estándares internacionales.

La DGEU cuenta con procesos certificados, instalaciones y equipos suficientes y adecuados, personal con perfiles acordes con las acciones que realiza y recursos financieros suficientes.

Todas las actividades que realiza la DGEU responden a los cambios del mundo contemporáneo y están orientadas a contribuir con el desarrollo de la sociedad chiapaneca.

En otras palabras, la DGEU aspira a ser en el año 2018, un órgano administrativo inteligente, que cuenta con procesos certificados y cuyas principales características sean: la flexibilidad, que le permita ajustarse rápidamente a las cambiantes condiciones del entorno; la innovación; que rinda el máximo de calidad y servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad de su entorno; la eficiencia; la competitividad; y la motivación por el amor al prójimo y la sabiduría, como recomienda la UNESCO.

### **3.2.4. Estructura de la Dirección General de Extensión Universitaria**

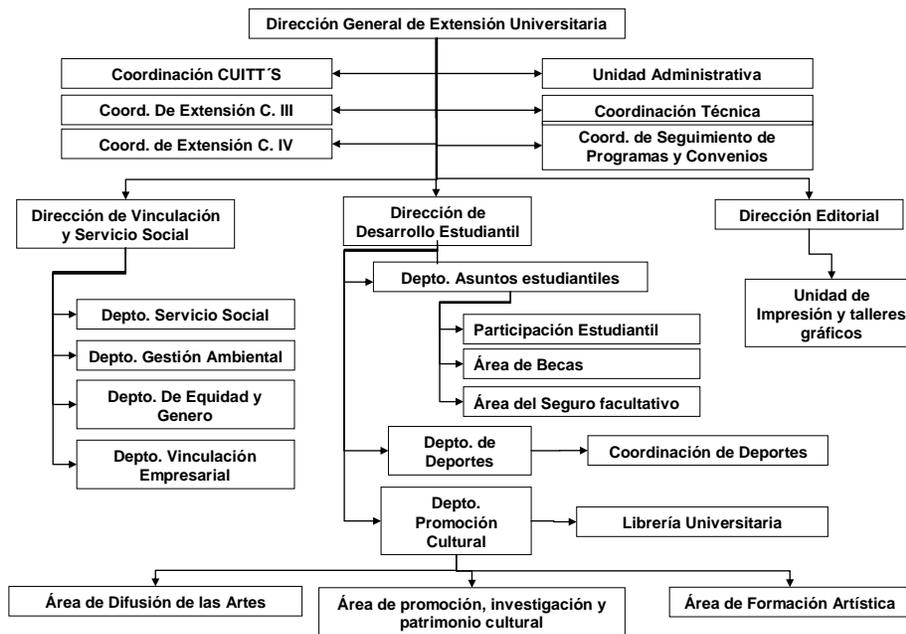
La estructura organizacional de una institución depende de su naturaleza y dimensión. Y para esta planificación, es esencial desarrollar organigramas que promuevan la interacción y comunicación frecuente entre las áreas.

El organigrama tiene como objetivo presentar, de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica, como es el caso de la estructura organizacional de la Dirección General de Extensión Universitaria, el cual inició trabajando bajo las

disposiciones oficiales, sin embargo con el paso de las administraciones fue cambiando hasta llegar al punto de no adaptarse a la propuesta inicial.

### Esquema 1.

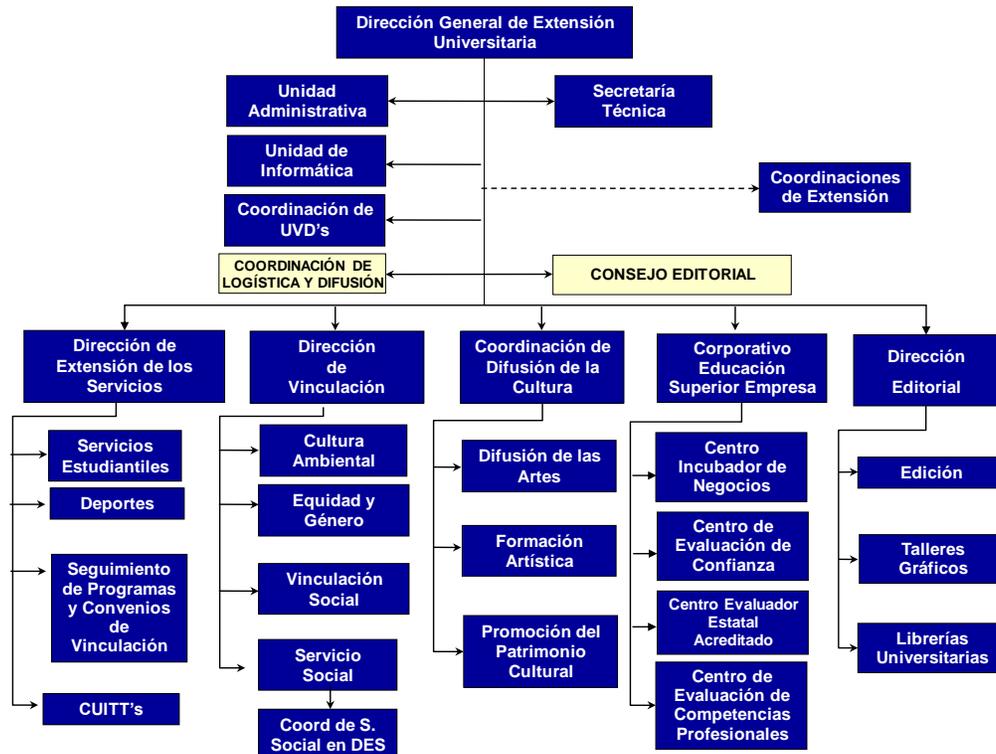
La estructura organizacional con la que se operó desde los inicios contemplaba tres direcciones con sus respectivos departamentos, asimismo como apoyo directo a la Dirección General contaba con su Unidad Administrativa, una Coordinación Técnica, Coordinación de Seguimiento de Programas y Convenios para atender a todas las direcciones y departamentes; Coordinaciones de Extensión, una en San Cristóbal y otra en Tapachula, ambas para replicar las actividades programadas a nivel central y un Centro Universitario de Transferencia de Tecnología en la región Altos de Chiapas.



Fuente: Administración 2006-2019

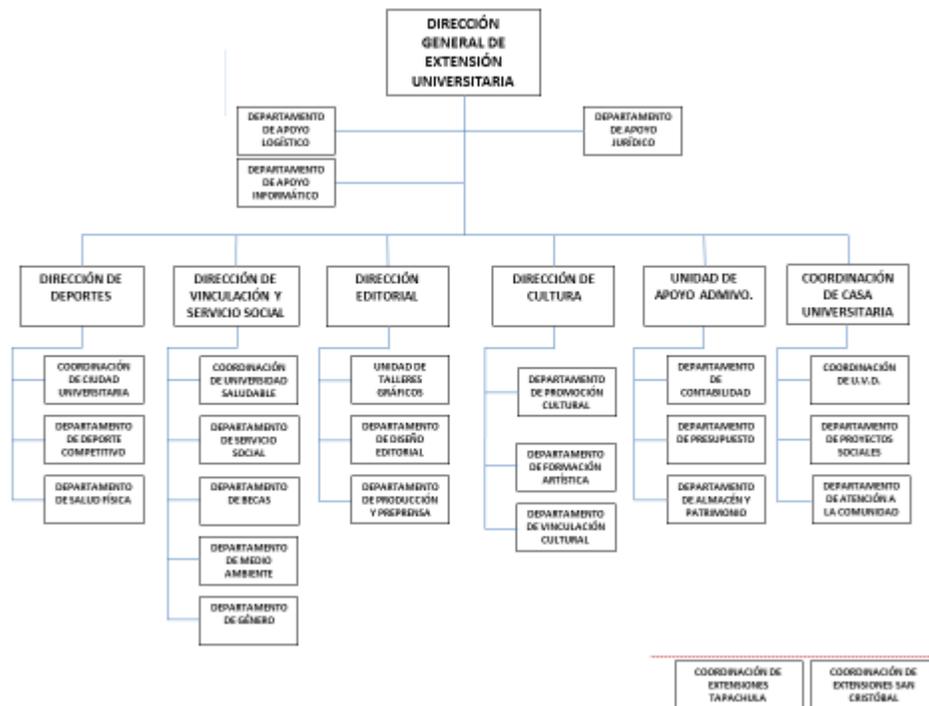
## Esquema 2.

La estructura organizacional que se presenta en este esquema es basado en el Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura (PI ESVID)



Fuente: *La Gestión de la Calidad, un instrumento de efectividad en los procesos administrativos para la Asignación de la Práctica del Servicio Social y su Seguimiento en la Universidad Autónoma de Chiapas*; Mtra. Cristy Guadalupe Esquinca Morales. Año 2014

### Esquema 3.



Fuente: Dirección General de Extensión Universitaria, Propuesta Actual

Las actividades que realiza la Dirección General de Extensión Universitaria han tenido variaciones mínimas en algunas administraciones, en otras se han presentado cambios importantes a la función dándole mayor énfasis a algunas áreas, creando otras con base a las necesidades del entorno social y algunas se fueron fortaleciendo a fin de ofrecer mejores servicios a la comunidad universitaria y coadyuvar a la formación integral de los estudiantes. Por ello se presenta el siguiente análisis de los Proyectos Académicos partiendo del año 1989 a la actualidad.

### **PROYECTO ACADÉMICO 1989-1992**

Durante esta administración se manejó como Extensión de la Cultura y de los Servicios, Difusión y Divulgación Científica, Extensión de los Servicios y Difusión

Cultural. Se hizo referencia a la falta de definición del concepto de cultura universitaria y la inexistencia de criterios para definir el perfil del extensionista universitario. Las Unidades Académicas definían sus propios proyectos culturales y veían la forma de como insertarlos en la sociedad. Desde entonces el Servicio Social estaba insertado dentro de la currícula académica, apoyándose de una comisión dictaminadora que revisaba y aprobaba las propuestas de las instituciones que solicitaban este servicio a la universidad.

### **PROYECTO ACADÉMICO 1995-1999**

En este periodo se manejaron los conceptos de Difusión y Extensión Culturales, Vinculación Docente e Investigación, Servicios a estudiantes (Orientación Educativa, Deportes y Recreación), Extensión y Servicios (coordinado con la Áreas Académicas). Existían programas y subprogramas para definir las líneas de acción.

El vínculo que existía entre la universidad y la sociedad era a través de la Clínica Universitaria, Bufetes Jurídicos y Clínicas Veterinarias.

Se enfatizaba la falta de incidencia con el servicio en las áreas de mayor problemática y su acción poco equilibrada, a su vez, había nula incidencia en los temas de Ecología y Medio Ambiente; escasa actividad de extensionismo agropecuario y apropiación tecnológica. El único campo eficiente era el de la salud.

### **PROYECTO ACADÉMICO 1998-2002**

Durante este periodo se maneja el concepto de “Consolidación de la Extensión Universitaria”

No existe consolidación de la difusión y la extensión, hay necesidad de impulsar la educación continua, la integración de módulos regionales e interdisciplinarios de asistencia técnica multimodal a los estudiantes.

Se tenía la necesidad de consolidar el impulso al Programa Editorial y al programa de Difusión, fortalecimiento a la Formación Integral del Estudiante, la

programación de actividades culturales, fortalecimiento a la vinculación a través de convenios de colaboración, modernización de la imagen universitaria.

En esta administración se empieza a manejar el Bienestar Estudiantil considerando: Becas, intercambio académico y proponía la creación de un Sistema Optativo Estudiantil del Ahorro y la Bolsa de Trabajo.

### **PROYECTO ACADÉMICO 2002-2006**

En esta administración se manejó un tinte muy claro que apuntó a las carencias, logros y metas que había que trabajar en materia de extensión:

La Universidad adolecía de falta de procesos de planeación realistas y eficientes. No existía relación estrecha en el desarrollo de actividades con la Unidades Académicas.

La función de extensión era inexistente en la estructura orgánica de las Escuelas y no existía un Programa Integral de Vinculación.

Se destaca la presencia de áreas de influencia limitada por falta de financiamiento y desinterés de la comunidad. No había políticas de trabajo con los cuerpos académicos, trabajo aislado, disperso y lucha de poder.

### **PROYECTO ACADÉMICO 2006-2010**

Se han iniciado acciones a través de la incubadora universitaria de empresas INCUBO que potenciará su quehacer en esta administración. También se explorarán nuevas modalidades de organización con la sociedad y las organizaciones productivas como los conglomerados que permiten interactuar constructivamente con las instituciones públicas y los sectores productivos y sociales.

La carencia de una imagen de la función como actividad académica no ha favorecido la obtención de los apoyos para su fortalecimiento, y no se han consolidado programas precisos y puntuales para el financiamiento de las diversas actividades de la extensión.

La cultura de evaluación es, en general, incipiente y la información que de ella deriva no se utiliza para mejorar los servicios y programas; es decir, para retroalimentar los procesos de planeación y gestión.

En síntesis, la extensión de la cultura y los servicios muestra un alto grado de compromiso con la sociedad y con la comunidad de la educación superior, también permiten la obtención de recursos financieros adicionales, provenientes de otras fuentes.

Las Unidades de Vinculación Docente (UVD) se constituyen en el puente que permite el tránsito y la retroalimentación entre las necesidades del entorno social y las propuestas de solución que se generan en el aula, desde el currículum, desde la práctica docente, hasta el espacio en el que se detecta la problemática.

#### **PROYECTO ACADÉMICO 2010-2014**

La UNA CH, a través del Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculación, y Difusión de la Cultura (ESVID ), promueve objetivos relacionados con la solución de problemas como: pobreza, morbilidad, mortalidad, analfabetismo, inequidad de género, deterioro ambiental, migración y dispersión de la población, entre otro la UNA CH, dada su experiencia y sus procesos metodológicos, coadyuva directamente al cumplimiento de los ODM , mediante las Agencias Universitarias para el Desarrollo (AUDES ) y en especial la AUDES Milenio, las cuales atienden de manera conjunta seis de los 28 municipios con menor índice de desarrollo humano del estado.

La Universidad ha impulsado el desarrollo del modelo de competencias, la certificación de normas institucionales, empresariales y técnicas, con el fin de contribuir al mejoramiento de la competitividad y productividad en los diversos sectores del estado, a través de la operación del Centro de Evaluación y Certificación de Competencias (CERCOM ), acreditado ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

El personal encargado de las tareas de promoción cultural no cuenta con el perfil adecuado, ni se les ofrece capacitación alguna para mejorar el desempeño de sus funciones. Situación similar sucede con las actividades deportivas, en las cuales se privilegia la atención a deportistas con potencial competitivo, generalmente en deportes individuales, y se descuida el aspecto recreativo y de cultura física.

### **PROYECTO ACADÉMICO 2014-2018**

Diversas recomendaciones han señalado la necesidad de redefinir el vínculo universidad-sociedad. Por ello se hace necesario repensar las funciones, tanto de extensión como de vinculación universitaria, así como su relación con la docencia y la investigación.

Para atender la función de extensión, que consiste en la ampliación de los beneficios del arte, la cultura y la ciencia a la sociedad, se han planteado acciones tradicionales para la extensión de la cultura y la difusión de los servicios, pese a ello la Universidad no cuenta con programas integrales específicos de las diferentes actividades artísticas, culturales y deportivas, en las que se precisen los propósitos y los procedimientos para darle seguimiento y evaluación que permitan valorar su trascendencia, además en su diseño no se respetan los lineamientos curriculares de la educación basada en competencias.

Los objetivos específicos de la función de Extensión son los siguientes: (Simán)

- Contribuir a la mejora de los programas académicos de las instituciones de educación superior brindando elementos útiles para los procesos de revisión y actualización.
- Promover los servicios comunitarios, particularmente en los grupos sociales minoritarios y marginados.
- Lograr la profesionalización de las tareas propias de la función al interior de las instituciones de educación superior de acuerdo con su tipología.

- Coadyuvar a la educación integral de los alumnos de las instituciones de educación superior, mediante la incorporación de contenidos artísticos y culturales locales, regionales, nacionales e internacionales.
- Impulsar opciones de empleo para los egresados a través de la vinculación y extensión de los servicios.
- Mantener una relación con los egresados por medio de la incorporación en las actividades de la función.
- Brindar a los alumnos la posibilidad de poner en práctica, en ámbitos sociales que serán su mercado de trabajo, los conocimientos adquiridos en su formación académica.
- Fomentar en los alumnos y en la comunidad académica institucional un ejercicio profesional basado en altos principios y valores éticos.

Fomentar la preservación y mejoramiento de la cultura local, regional, nacional e internacional.

- Apoyar la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación de interés del sector productivo.
- Contribuir a la obtención de ingresos extraordinarios.
- Impulsar la investigación inter y multidisciplinaria y la colaboración interinstitucional.

- Propiciar y fortalecer cada vez más el diálogo entre las instituciones de educación superior y la sociedad, a fin de generar procesos que contribuyan al desarrollo mutuo.
- Impulsar, a través de la función, estrategias de internacionalización que permitan el enriquecimiento mutuo en el conocimiento científico, tecnológico, humanístico y artístico.

#### **3.2.4.1 Ejes de la función de Extensión**

De acuerdo con la definición y objetivos de la función, los cuatro ejes fundamentales que orientan su desarrollo, son los siguientes: (ANUIES)

1. La transversalidad de la función. En un marco de interacción permanente con la docencia y la investigación. La atención a las necesidades y expectativas de la sociedad exige la articulación de los programas y actividades de las funciones sustantivas de las IES de acuerdo con su misión y el abordaje desde una perspectiva transdisciplinaria.

2. La contribución a la formación integral del estudiante. El desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes se debe complementar con programas orientados a la adquisición de actitudes y valores congruentes con la responsabilidad social de la educación superior.

En el caso de la Universidad Autónoma de Chiapas, acorde con los preceptos generales del modelo universitario, “la formación integral de los estudiantes se concibe a partir de entender el proceso de la formación como el cultivo del ser, con cualidades para el poder ser y el poder hacer, de tal manera que despliegue su capacidad de reconocer la complejidad de la realidad en su tránsito por la Universidad, ampliando sus horizontes con la construcción y reconstrucción de sus saberes”.

3. El impacto institucional de la función. Las actividades de la función tienen un impacto directo en las labores de la comunidad académica, al tiempo que retroalimentan la docencia y la investigación, lo cual permite a las IES mejorar sus procesos y resultados, la pertinencia de sus programas y la imagen institucional.

4. El impacto en el desarrollo social y económico. Extiende a la sociedad los conocimientos que generan y aplican las IES, y los que adquieren los recursos humanos que forman, con una orientación que contribuye a identificar y dar respuesta a las necesidades y problemas del entorno.

Ésta investigación impacta directamente a

#### **3.2.4.2 Áreas de actividad de la función por ámbito de acción.**

Las áreas de actividad de la función por ámbito de acción a nivel nacional, son las siguientes: (Simán)

##### **a) Extensión de los servicios universitarios**

Las áreas de actividad de este ámbito son: el servicio social, Becas PRONABES, Seguro Facultativo, Talleres Artísticos, Actividades Deportivas, Ambientales, de Género, Unidad de Atención a la Salud Universitaria y Servicios Editoriales.



Convocatoria para Talleres Artísticos y Ciclo de Cine, en el marco del convenio de colaboración entre la Universidad Autónoma de Chiapas y la Fundación Fernando Castañón Gamboa Pro-Museo de la Ciudad de Tuxla.



Convocatorias para diversas becas promovidas en beneficio a comunidad estudiantil.



Convocatorias a actividades deportivas de diferentes disciplinas.



Actividades abiertas a toda la comunidad universitaria en pro del cuidado al medio ambiente.



Convocatoria abierta a la comunidad universitaria, a través de la cual se brindan servicios médicos y se da una guía a los trabajadores universitarios sobre los diversos temas del cuidado de la salud.

VIERNES, 21 OCTUBRE 2016 01:11

## RECONOCEN A NIVEL NACIONAL EL TRABAJO QUE REALIZA LA UNACH EN MATERIA DE SERVICIO SOCIAL

tamaño de la fuente 🔍 | Imprimir | Email



JUEVES, 03 OCTUBRE 2013 03:01

## GALARDONAN A LA UNACH CON EL PREMIO NACIONAL DE SERVICIO SOCIAL DE LA ANUIES

tamaño de la fuente 🔍 | Imprimir | Email | Galería de imágenes



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS  
UNIDAD DE GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA

Inicio Sala de prensa Directorio Recursos multimedia

JUEVES, 25 SEPTIEMBRE 2014 01:39

## OTORGAN LA COMISIÓN INTERUNIVERSITARIA DE SERVICIO SOCIAL Y LA UNAM PREMIO NACIONAL DE EXPERIENCIAS DEL SERVICIO SOCIAL A LA UNACH

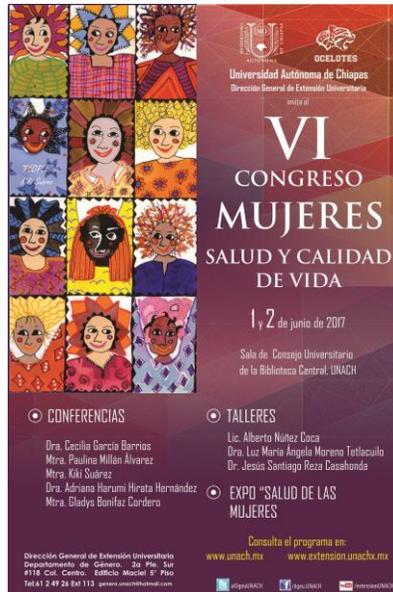
tamaño de la fuente 🔍 | Imprimir | Email



Diversos premios al Servicio Social de la Universidad Autónoma de Chiapas, trabajo conjunto de autoridades, docentes, investigadores, administrativos y alumnos.

### b) Vinculación

La Dirección de Vinculación se conforma por el Departamento de servicio Social, Departamento de Género, Unidades de Vinculación Docente.



### c) Difusión de la cultura

Las áreas de actividad que comprende este ámbito son: producción y difusión artística; divulgación de las humanidades, el arte, la ciencia y la tecnología; desarrollo y uso de los medios de comunicación e información (televisión, video, Internet, recepción satelital, radiodifusión y edición de documentos digitalizados); labor editorial; y preservación y difusión del patrimonio cultural.

## CARTELERA UNIVERSITARIA CULTURAL



### Objetivo.

Integrar las actividades culturales de los campus en una sola cartelera, que ofrezca a la población en general alternativas culturales gratuitas.





**Expresión **ES** juventud**

Miles de jóvenes se están uniendo en diferentes **causas** a través de **Organizaciones** de la Sociedad Civil.  
**¿Cuál es la tuya?**

www.extension.unach.mx

 @DigaUNACH 
  /digaUNACH 
  /extencionUNACH

 OCELOTES 
  DG EU  
 DIRECCIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

 UNACH  
 AUTÓNOMA DE CHIAPAS

 KYBERNUS  
 LIDERAZGO CON VALORES Y COMPROMISO

 COBACH

**Lunes 3 de abril 2017**  
**De 09:00 a 14:00 horas**

**Centro de Convenciones Manuel Velasco Suárez, UNACH**



Memoria fotográfica de los Festivales Culturales Universitarios realizados en todos los campus.



Dirección General de Extensión Universitaria.  
Coordinación de Promoción Cultural

**LA VOZ UNACH**

Descubrir talentos universitarios. El disco está compuesto por grabaciones con canciones inéditas de compositores chiapanecos, producido por la Universidad Autónoma de Chiapas.

Alumnos confirmados, para participar en la Voz UNACH 2017	Facultad o Escuela
Cristian Enrique Rodríguez Velasco	Ingeniería C.I
Javier Gómez Ruiz	Escuela de Contaduría y Administración C.VII
Ana Karen Marroquín Solís	Lenguas Tuxtla M.V.Z. C.II

Resultados del concurso universitario en el que destacan a los talentos universitarios a través de un concurso.

### 3.2.4.3 Modalidades de concreción de la función de extensión

La función sólo alcanza su concreción a través de la vinculación universidad-sociedad.

De acuerdo con el Programa Nacional de Extensión de la Cultura y los Servicios, las modalidades de concreción de la función, son las siguientes: (Simán)

#### a) Difusión

Consiste en la planeación, organización y realización de actividades que permiten dar a conocer las diferentes expresiones de la cultura, mediante grupos o

individuos aficionados, profesionales, grupos experimentales o especializados, desde instancias creadas ex profeso para dicho propósito.

### **b) Divulgación**

Constituye un proceso mediante el cual se realizan actividades tendientes a transmitir el acervo del conocimiento que se genera y conserva en las instituciones de educación superior para la capacitación de la comunidad, lo cual requiere de una decodificación del lenguaje académico para lograr su comprensión por parte del receptor.

### **c) Promoción**

Refiere a las actividades de fomento que permiten preservar un conjunto de manifestaciones de la cultura nacional.

### **d) Producción**

Consiste en la concepción, diseño, elaboración y puesta en práctica de iniciativas institucionales relacionadas con algunos de los ámbitos del arte o de la ciencia, utilizando tanto medios directos, como indirectos, especialmente los medios de comunicación social.

### **e) Servicios**

Ofrecer a la comunidad los recursos profesionales especializados con que cuentan las instituciones de educación superior para coadyuvar al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Son el instrumento recíproco de vinculación y aceptación entre las instituciones de educación superior y la sociedad, que permite objetivar y cohesionar las funciones sustantivas.

### **3.3 Procesos de calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas.**

La diferencia en proceso y procedimiento es que el proceso es el conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos; y procedimiento es la forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse. (Chiapas, s.f.)

La política del SGI-UNACH es:

“En la UNACH estamos comprometidos en ofrecer servicios de calidad con base en valores, principios institucionales, responsabilidad ambiental y social, en beneficio de la comunidad dentro y fuera de la Universidad; contribuyendo al desarrollo sustentable mediante la mejora continua de nuestro sistema de gestión y en apego a la Legislación”.

#### **3.3.1 Procedimientos Institucionales por eje del Proyecto Académico 2014-2018**

##### **3.3.1.1 Calidad Educativa**

La dimensión Calidad educativa en las Instituciones de Educación Superior (IES), se refiere a garantizar la calidad como un atributo indisoluble a sus actores, procesos, productos y servicios, cuyas características son: evaluación y acreditación, capacidad académica, competitividad académica y desarrollo integral del estudiante.

Categorías:

- 1.1 Evaluación y acreditación institucional
- 1.2 Consolidación de la capacidad académica
- 1.3 Aseguramiento de la competitividad académica
- 1.4 Formación integral de los estudiantes

### **3.3.1.2 Responsabilidad Social Universitaria**

La responsabilidad social en las IES se detenta en las funciones sustantivas de docencia e investigación, las cuales deben proveer, a través de la extensión y vinculación, alternativas de solución pertinente y relevante que respondan a las demandas de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

Categorías:

- 2.1 Cobertura con equidad, calidad educativa y sustentabilidad técnica y financiera
- 2.2 Extensión y vinculación permanente con la sociedad
- 2.3 Articulación de la capacidad institucional con la investigación y el posgrado

### **3.3.1.3 Internacionalización**

La vocación internacional de Chiapas resurge con mayor fuerza en la era de la globalización que impulsa a las universidades a la superación de las barreras nacionalistas y culturales y a la configuración conjunta de visiones universales de desarrollo educativo, social, económico y cultural que potencien el desarrollo propio. La internacionalización está orientando a las IES a integrar una dimensión internacional, intercultural y global en sus fines, funciones, misiones, visiones y valores, proceso del cual no pueden estar ajenos.

Categorías:

- 3.1 La UNACH en el contexto internacional
- 3.2 Gestión para la internacionalización

### **3.3.1.4 Gestión y Evaluación Istitucional**

Para el desarrollo eficiente de las funciones sustantivas en la Universidad deben expandirse las acciones de planeación, programación, presupuesto, seguimiento y evaluación; con un sustento legal y con base en criterios de eficiencia y racionalidad de los recursos; por lo anterior es necesario hacer un análisis minucioso de la situación actual.

Categorías:

- 4.1 Gestión universitaria
- 4.2 Consolidación de la infraestructura física y tecnológica universitaria
- 4.3 Fortalecimiento de la administración y las finanzas universitarias
- 4.4 Transparencia y eficiencia en los recursos institucionales
- 4.5 Fortalecimiento de los órganos colegiados

### **3.3.2 Procesos de la Dirección General de Extensión Universitaria**

En las IES contemplan dentro de su Proyecto Académico el área de Extensión Universitaria incluyendo varios servicios, enfocados a la atención del entorno social, a su ámbito interno de la universidad e atención a sus estudiantes; estos servicios que se brindan están orientados a los estudiantes, que deben ejercerlo acorde al plan de estudios en que estén formándose y para su desarrollo integral profesional.

- **Servicio Social**

Se entiende por Servicio Social la aplicación teórico- práctica del conocimiento en actividades que afirman y amplían la formación académica del estudiante y fomentan en él una conciencia de responsabilidad social, lo que se verá reflejado en un beneficio a la sociedad, el Estado y la comunidad universitaria. El Servicio Social brinda a los alumnos una oportunidad para que se desarrollen mediante actividades que les permitan compartir sus conocimientos y habilidades, beneficiando a la comunidad y contribuyendo al logro de sus metas tanto profesionales como personales, además les permite acumular experiencia y con ello tener la

posibilidad de incorporarse al mercado laboral en mejores condiciones.  
(Simán)

Éste proceso tiene como propósito asegurar el cumplimiento de la prestación del servicio social en un lapso de 480hrs en un periodo mínimo de 6 meses y hasta 2 años; comprendiendo dos periodos de prestación: enero y julio, considerando los requisitos emitidos en las respectivas convocatorias. Inicia desde la emisión de la convocatoria (cumpliendo los requisitos estipulados en la misma) hasta la entrega al alumno o pasante de la constancia de liberación de servicio social.

- **Trámite de Seguro Facultativo para estudiantes**

El propósito de este proceso es tramitar la incorporación de los estudiantes al régimen de Seguro Facultativo IMSS, para que cuenten con un servicio médico, el cual inicia con la emisión del Calendario de Recepción de formatos para el trámite afiliación a las UA's y la difusión de información del periodo de gestión a los alumnos en cada UA; y finaliza con la entrega a los responsables de las UA's el formato único de afiliación autorizado y de la base de datos semestral de alumnos afiliados por UA.

- **Gestión de becas**

El propósito es definir las actividades que permitan asegurar la eficacia en la gestión de Solicitudes de Becas de los alumnos que cumplan los requisitos de las diferentes convocatorias emitidas por la Coordinación Nacional de Becas de Educación Superior (CNBES).

La gestión de becas inicia con la recepción de la convocatoria emitida por la SE y finaliza con la publicación de los resultados de alumnos beneficiados con la beca de dicha convocatoria, emitida por la SE.

- **Vinculación con Empresas e instituciones**

El propósito de éste proceso es formalizar la vinculación de la Universidad Autónoma de Chiapas con los diferentes sectores de la sociedad, a través de un convenio de colaboración; iniciando desde la solicitud de formalizar la vinculación de la Universidad Autónoma de Chiapas con una Institución a través de un convenio de colaboración (cumpliendo con los requisitos estipulados para cada tipo de convenio), y concluye con el seguimiento de los términos acordados. El procedimiento aplica para la Dirección de Vinculación y Servicio Social.

- **Unidades de Vinculación Docente**

EL propósito del proceso es lograr la vinculación efectiva de la Universidad Autónoma de Chiapas con los sectores productivos del Estado y retroalimentar los programas educativos universitarios a partir de analizar y transformar la realidad. Inicia desde la publicación de una convocatoria a los docentes de tiempo completo y medio tiempo. Se receptionan las solicitudes, se analiza su viabilidad, se autoriza su ejecución y se concluye con un oficio de finalización.

- **Promoción de la cultura ambiental**

Su propósito es asegurar en la Universidad Autónoma de Chiapas la incorporación de conocimientos y valores proambientales en la formación de los universitarios, fomentando el cuidado y la preservación del medio ambiente y sus recursos, acorde con su política y objetivos ambientales. Aplica para las actividades, productos y servicios de la Universidad Autónoma de Chiapas en el contexto de la promoción de la Cultura Ambiental.

- **Capacitación con perspectiva de género**

Tiene como propósito fomentar una cultura de igualdad con perspectiva de Género, mediante políticas institucionales, considerando la igualdad de oportunidades y no discriminación entre mujeres y hombres. Aplica para las acciones, actividades y servicios de la Universidad Autónoma de Chiapas, desde una visión incluyente de la perspectiva de género.

- **Actividades Culturales**

Se propone promover la cultura y resaltar las expresiones artísticas como parte de la formación integral del estudiante considerando extender los beneficios de la cultura a la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Su alcance va desde la planeación de las actividades culturales hasta la emisión de resultados de los talleres artísticos, festivales culturales, ciclos de cine y las diversas actividades realizadas. El procedimiento abarca los 09 Campus y Escuelas de la Universidad Autónoma de Chiapas.

- **Torneo Inter-áreas de la Dirección de Desarrollo Estudiantil**

Tiene como propósito formar integralmente a la comunidad universitaria, desarrollando diversas actividades, articuladas entre sí, para el fomento del deporte como práctica recreativa y de alto desempeño. Entre actividades de extensión de la cultura deportiva, se organizan encuentros intrauniversitarios y con instituciones de nivel superior. También se promueve de manera intensa las actividades deportivas y de recreación en todos los ámbitos y espacios de esta universidad.

Inicia desde la calendarización de actividades, hasta ejecución y concentración de las memorias realizadas, para así evaluar nuestro alcance y lograr posicionarnos en mejor metas cualitativas y cuantitativas.

- **Identificación de aspectos ambientales**

Su propósito es establecer y mantener el procedimiento para identificar los aspectos ambientales de la Universidad Autónoma de Chiapas, en cada una de sus áreas, considerando la Política integral de calidad así como los objetivos, metas y programas ambientales; es aplicable para todos los aspectos ambientales que interactúan con las actividades, productos y servicios de la Universidad Autónoma de Chiapas.

- **Identificación y verificación de requisitos legales y otros requisitos ambientales**

El propósito que maneja es el de establecer y mantener el procedimiento para identificar, consultar y aplicar los requisitos de cumplimiento legal y otros requisitos que la Universidad Autónoma de Chiapas suscriba relacionados con sus aspectos ambientales, es aplicable para todos los involucrados en la identificación, acceso y aplicación de los requisitos de cumplimiento legal y otros requisitos suscritos por la Universidad Autónoma de Chiapas.

La Dirección General de Extensión Universitaria ha alcanzado altos estándares de calidad debido a que se ha apegado al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas. Los procesos certificados y en proceso de certificación van en aumento, lo que significa que la organización del trabajo cada vez es más clara y concreta, los trabajadores se apegan a las normas para desempeñarse con calidad y los resultados tienen la difusión esperada. Retomar el Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura sumaría a estos esfuerzos el cumplimiento de las metas que se establecen a nivel institucional, cumpliendo así con los requerimientos de los organismos evaluadores a nivel nacional e internacional.

## **CAPÍTULO IV. ABORDAGE METODOLÓGICO**

### **4.1 Tipo de estudio**

Algunas veces una investigación puede caracterizarse como básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, pero no situarse únicamente como tal. Esto es, aunque un estudio sea en esencia exploratorio contendrá elementos descriptivos; o bien, un estudio correlacional incluirá componentes descriptivos, y lo mismo ocurre con los demás alcances. (Dr. Roberto Hernández Sampieri, 2010)

Esta investigación se desarrolla a través del estudio descriptivo por las características que se presentan en el fenómeno de estudio del impacto de la función de Extensión en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Dr. Roberto Hernández Sampieri, 2010)

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos (exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.

Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Se encuentra más

estructurado que las demás investigaciones (de hecho implica los propósitos de éstas); además de que proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia. (Dr. Roberto Hernández Sampieri, 2010)

Por ello se explican las diversas problemáticas que se identifican en la Dirección General de Extensión Universitaria, quien desarrolla la función de Extensión de la Universidad Autónoma de Chiapas.

#### **4.1.1. Metodología de la investigación.**

Las investigaciones se originan por ideas, sin importar qué tipo de paradigma fundamente nuestro estudio ni el enfoque que habremos de seguir. Para iniciar una investigación siempre se necesita una idea; todavía no se conoce el sustituto de una buena idea. Las ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad objetiva (desde la perspectiva cuantitativa), a la realidad subjetiva (desde la perspectiva cualitativa) o a la realidad intersubjetiva (desde la óptica mixta) que habrá de investigarse. (Dr. Roberto Hernández Sampieri, 2010)

El método que se usará en ésta investigación será mixto para fortalecer más la información debido a que se necesitan conocer datos cuantitativos y cualitativos que permitan conocer la profundidad tanto de la problemática con el entorno donde se desarrolla.

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

Las relaciones interpersonales, la depresión, las organizaciones, la religiosidad, el consumo, las enfermedades, los valores de los jóvenes, la crisis económica global, los procesos astrofísicos, el DNA, la pobreza y, en general, todos los fenómenos y problemas que enfrentan actualmente las ciencias son tan complejos y diversos

que el uso de un enfoque único, tanto cuantitativo como cualitativo, es insuficiente para lidiar con esta complejidad.

Además, la investigación hoy en día necesita de un trabajo multidisciplinario, lo cual contribuye a que se realice en equipos integrados por personas con intereses y aproximaciones metodológicas diversas, que refuerza la necesidad de usar diseños multimodales. (Dr. Roberto Hernández Sampieri, 2010)

#### **4.2 Formulación de la Hipótesis de investigación**

Son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente (Williams, 2003) y deben formularse a manera de proposiciones.

De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. Cabe señalar que en nuestra vida cotidiana constantemente elaboramos hipótesis acerca de muchas cosas y luego indagamos su veracidad.

Las hipótesis son el centro, la médula o el eje del método deductivo cuantitativo. (Dr. Roberto Hernández Sampieri, 2010)

Esta investigación plantea la hipótesis siguiente:

**Con la mejora en los procesos administrativos en la Dirección de Extensión, se podrá aplicar el sistema de gestión de calidad en la Universidad Autónoma de Chiapas.**

#### **4.3 Variables**

Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas. (Hernández, 2010)

En el presente proyecto se integran las variables que determinan el objeto de estudio.

Variable Dependiente: Procesos Administrativos

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

#### **4.4. Selección del universo de la investigación.**

El Universo, lo podemos entender como un conjunto de elementos o unidades observables como empresas, personas, que están directamente relacionados con el problema de investigación y la muestra, es un subgrupo de la población o de todo el universo, el cual será sujeto de estudio.

##### **4.4.1. Determinación del tamaño de la muestra**

Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periodicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población.

Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). (Hernández, 2010)

##### **4.4.2. TIPO DE MUESTREO**

En la investigación se trabajará con una muestra probabilística estratificada, Muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. (Hernández, 2010)

En el proyecto se determina que el universo del objeto de estudio es de 150 trabajadores ubicados en la Dirección de Extensión de la Universidad.

Como muestra para este estudio es de 37 trabajadores que integran la Dirección General de Extensión Universitaria.

Muestra:

- Dirección General ( 2 personas)
- Unidad Administrativa (5 personas)
- Dirección de Deportes (5 personas)
- Dirección de Vinculación y Servicio Social (15 personas)
- Dirección Editorial (5 personas)
- Coordinación de Cultura (5 personas)

La muestra fue obtenida a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + 2^2 pq}$$

n=?

Z= 75% equivalente a 1.15

P= 50%= 50/100=0.5

q= 50%=50/100=0.5

e= 8.2%= 8.2/100= 0.082

N= 150

$$n = \frac{(1.15)^2(0.5)(0.5)(150)}{(0.006724)(150-1) + (1.15)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(1.3225)(0.5)(0.5)(150)}{(0.006724)(149) + (1.3225)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{49.59375}{1.001876 + 0.330625}$$

$$n = \frac{49.59375}{1.332501}$$

n= 37.22

n= 37

## **4.5. SELECCIÓN Y DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **4.5.1. CUESTIONARIO**

Se usarán como técnicas y herramientas de investigación el cuestionario para que el proceso de obtención de información sea más práctica, rápida y genere disponibilidad en quienes lo respondan. Después se procesará la información a través de gráficos y finalizar con el análisis e interpretación de los resultados. En este proyecto se encuestará a Dirección General, Direcciones y una Coordinación, a través de preguntas abiertas.

### **4.5.2. Diseño del Instrumento.**

A continuación se presentará el modelo de cuestionario y tabulación estadística de las respuestas obtenidas.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS**  
**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACIÓN C-I**  
**ENCUESTA**

**Objetivo:** Obtener información de las funciones administrativas con procesos de calidad en la Dirección de Extensión de la Universidad Autónoma de Chiapas.

**Instrucciones:** Lea y subraye la respuesta que usted considere adecuada.

**PARTE I.**

**SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR EN SUS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS CON PROCESOS DE CALIDAD.**

1.- ¿Considera usted que las actividades administrativas que realiza funcionan con la misión y visión de la institución?

- a).- Siempre      b).- Casi siempre      c).- Regularmente      d).-Nunca

2.- ¿El área de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de las actividades que realiza.

- a).- Siempre      b).- Casi siempre      c).- Regularmente      d).-Nunca

3.- ¿Las actividades que realiza son congruentes con su puesto?

- a).- Siempre      b).- Casi siempre      c).- Regularmente      d).-Nunca

4.- En términos generales ¿qué tan satisfecho se encuentra con su actividad administrativa que realiza?

- a).- Muy satisfecho      b).- Satisfecho      c).- Indiferente      d).-Insatisfecho  
e).- Muy Insatisfecho.

## PARTE II

### PROCESOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

5.- ¿Conoce los procesos de calidad de la actividad administrativa que realiza?

- a).- Suficiente                      b).- Poco                      c).- Nada

6.- ¿Considera que la Dirección de Extensión labora con procesos de estándares de calidad marcados por los organismos evaluadores?

- a).- Siempre              b).- Casi siempre              c).- Regularmente              d).-Nunca

7.- ¿Tiene conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

- a).- Suficiente                      b).- Poco                      c).- Nada

8.- ¿Considera que el personal requiera capacitación para desempeñar sus actividades administrativas bajo estándares de calidad?

- a).- Definitivamente sí                      b).- Definitivamente no

9.- ¿Cree que el sistema de gestión de la calidad favorece a las funciones sustantivas de la Universidad Autónoma de Chiapas?

- a).- Definitivamente sí                      b).- Definitivamente no

10.- ¿Considera que contar con un Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad han mejorado las actividades en la Dirección General de Extensión Universitaria?

- a).- Definitivamente sí                      b).- Definitivamente no

“Gracias por su colaboración”

### 4.5.3. Procesamiento de la información

En este apartado se procede a cuantificar las variables para su medición demostrada en las siguientes gráficas:

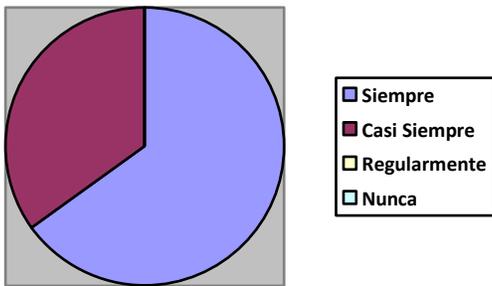
1.- ¿Considera usted que las actividades administrativas que realiza funcionan con la misión y visión de la institución?

a).- Siempre

b).- Casi siempre

c).- Regularmente

d).-Nunca



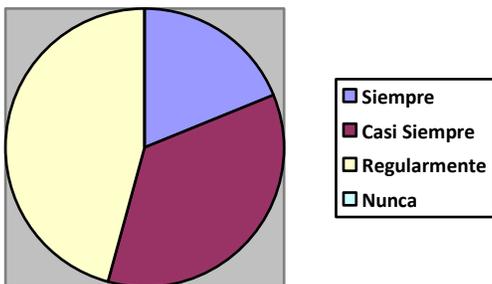
2.- ¿El área de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de las actividades que realiza.

a).- Siempre

b).- Casi siempre

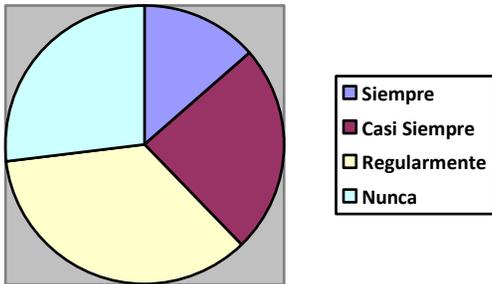
c).- Regularmente

d).-Nunca



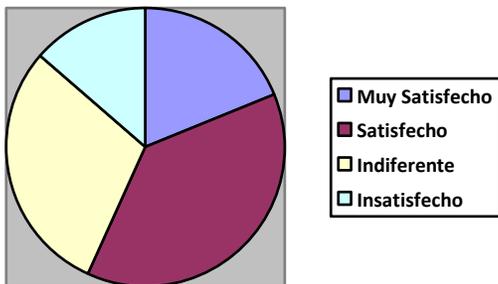
3.- ¿Las actividades que realiza son congruentes con su puesto?

- a).- Siempre      b).- Casi siempre      c).- Regularmente      d).-Nunca



4.- En términos generales ¿qué tan satisfecho se encuentra con su actividad administrativa que realiza?

- a).- Muy satisfecho      b).- Satisfecho      c).- Indiferente      d).-Insatisfecho  
e).- Muy Insatisfecho.

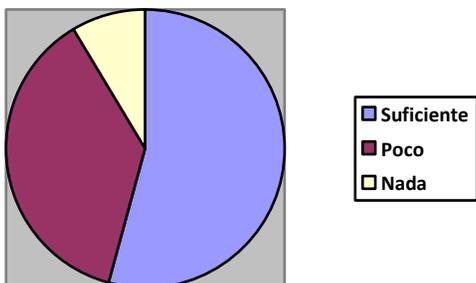


5.- ¿Conoce los procesos de calidad de la actividad administrativa que realiza?

a).- Suficiente

b).- Poco

c).- Nada



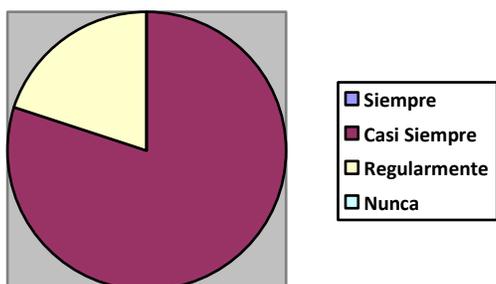
6.- ¿Considera que la Dirección de Extensión labora con procesos de estándares de calidad marcados por los organismos evaluadores?

a).- Siempre

b).- Casi siempre

c).- Regularmente

d).-Nunca

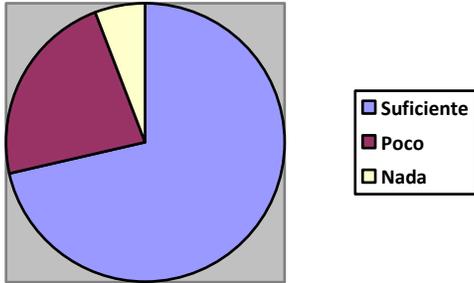


7.- ¿Tiene conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

a).- Suficiente

b).- Poco

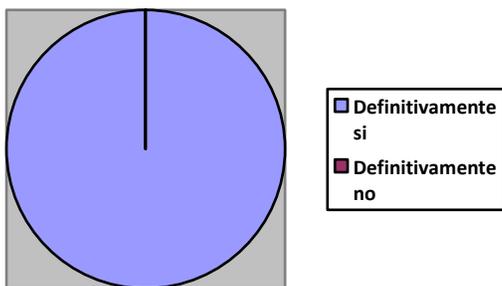
c).- Nada



8.- ¿Considera que el personal requiera capacitación para desempeñar sus actividades administrativas bajo estándares de calidad?

a).- Definitivamente sí

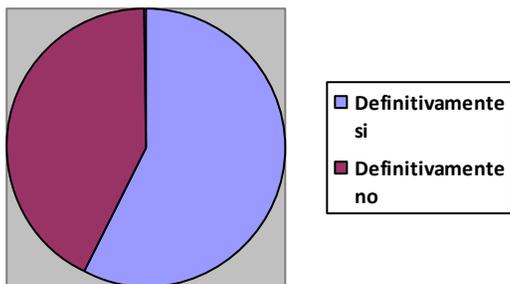
b).- Definitivamente no



9.- ¿Cree que el sistema de gestión de la calidad favorece a las funciones sustantivas de la Universidad Autónoma de Chiapas?

a).- Definitivamente sí

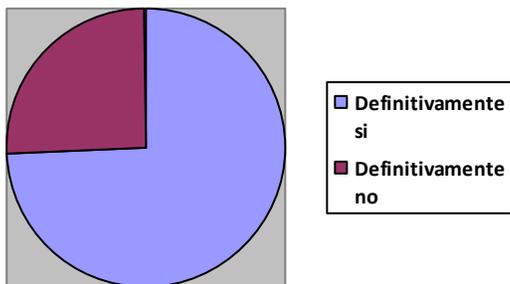
b).- Definitivamente no



10.- ¿Considera que contar con un Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad han mejorado las actividades en la Dirección General de Extensión Universitaria?

a).- Definitivamente sí

b).- Definitivamente no



#### **4.5.4. Interpretación de Resultados**

Conforme a los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas y graficación de medición respecto a la Dirección General de Extensión Universitaria, se determina que las variables: *satisfacción de las actividades administrativas, procesos de calidad, Sistema de Gestión de Calidad;*

En respuesta a la variable de *satisfacción de las actividades administrativas*, se obtuvo un porcentaje positivo “muy satisfecho”. El resultado aprecia a una motivación en sus actividades permitiendo un clima organizacional.

En la variable de *calidad de la actividad administrativa*, el personal que labora respondió tener conocimiento suficiente, con los procesos de estándares de calidad marcados por los organismos evaluadores internos y externos de la Universidad Autónoma de Chiapas. Este proceso es a través de formatería controlada, procedimientos establecidos que deben ser aplicados de acuerdo a la actividad que se lleve a cabo y todo es respaldado por evidencias; esto se maneja específicamente en las áreas que tienen procedimientos certificados por el Sistema de gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas.

En relación a la variable *Sistema de Gestión de Calidad*, se tiene como resultado 98% del personal considera que requiere de capacitación; gestión de calidad, Normas ISO, Trabajo en equipo, atención al público, tecnología (paquetería office), para desempeñar sus actividades administrativas bajo estándares de calidad.

Se considera que con la capacitación realizada permitirá que las funciones sustantivas de la Universidad Autónoma de Chiapas, se desarrollen alineadas a estándares de calidad.

El 70% del personal de la Dirección General de Extensión Universitaria, labora con Sistemas de Gestión de Calidad, y un 24% necesitan capacitación sobre Gestión de Calidad.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y PROPUESTA**

### **5.1 Propuestas**

En la Universidad Autónoma de Chiapas se contempla dentro del Programa Académico ejes sobre Gestión de Calidad, que han sido implantadas en las distintas Direcciones de Administración Central. En este sentido se analizó la Dirección General de Extensión Universitaria de esta Universidad, a través de la aplicación del método cuantitativo permitió determinar las siguientes:

## Propuesta 1: Capacitación

La capacitación tiene la finalidad de la mejora continua en cualquier área que se aplique bajo programas identificados que pretenden innovar de manera connitiva, habilidades y actitudes.

- a) Capacitación en la Dirección de Vinculación y Servicio Social, a través de los siguientes programas; Ver tabla 1.

Dirección de Vinculación y Servicio Social				
ÁREA	TIPO DE CAPACITACIÓN	CAPACITADOR	DURACIÓN	OBSERVACIONES
Departamento de Gestión Ambiental	Gestión de Proyectos	Coordinación General de Innovación	16 horas	Ajustable al horario laboral
	Administración de personal	Contaduría y Administración C-I UNACH	16 horas	Requerido cada seis meses
	Diplomado de Vinculación desde la perspectiva empresarial	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior	2 años	En línea
	Manejo de Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001	Coordinación de Calidad de la Secretaría Académica UNACH	16 horas	Requerido cada seis meses
Coordinación de Salud Universitaria	Taller de Redacción y Ortografía	Facultad de Humanidades	5 horas	Semestralmente
	Taller de manejo de Sistemas	Instituto Mexicano del Seguro Social	12 horas	Semestralmente
	Especialización en el manejo de Microsoft Excell	Coordinación de Universidad Virtual	8 horas	Semestralmente
Departamento de Género	Taller de Trabajo colaborativo	Expertos en el tema de instituciones de prestigio	8 horas	Tres veces por año
	Curso sobre Visión de Perspectiva de Género	Expertos en el tema de instituciones de prestigio	8 horas	Tres veces por año
Departamento de Servicio Social	Manejo de relaciones conflictivas	Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración C-I UNACH	15 horas	En la semana semana sesiones de tres días de cinco horas
	Curso de Corel Draw y/o photoshop	Coordinación General de Universidad Virtual	8 horas	Semestralmente
	Taller para integración y trabajo en equipo	Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración C-I UNACH	15 horas	En la semana semana sesiones de tres días de cinco horas
	Curso-taller Atención al Público	Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración C-I UNACH	15 horas	En la semana semana sesiones de tres días de cinco horas

b) Capacitación a la Dirección Editorial; Ver tabla 2

Dirección de Editorial				
ÁREA	TIPO DE CAPACITACIÓN	CAPACITADOR	DURACIÓN	OBSERVACIONES
Departamento de Diseño	Curso de especialización en Diseño Gráfico	Coordinación General de Universidad Virtual	01 mes	16-20 horas dos días a la semana
	Curso de grabación y Edición de videos	Coordinación General de Universidad Virtual	01 mes	16-20 horas dos días a la semana
	Curso de Programación y Diseño 3D	Coordinación General de Universidad Virtual	01 mes	16-20 horas dos días a la semana
Talleres Gráficos	Cursos de manejo de máquinas cortadoras y plotter	Empresa particular	3 horas	
Departamento de Edición	Curso de manejo de programas para edición de libros	Empresa particular	40 horas	En línea
Dirección	Taller de Gestión de Recursos Extraordinarios	Coordinación General de Innovación	16 horas	Ajustable al horario laboral

c) Capacitación a la Coordinación de Cultura; Ver tabla 3

Coordinación de Cultura				
ÁREA	TIPO DE CAPACITACIÓN	CAPACITADOR	DURACIÓN	OBSERVACIONES
Coordinación	Curso de capacitación la conciencia de la cultura en la sociedad	Prof. Miguel Pavía.- Promotor Cultural del Estado de Chiapas	8 horas	Puede ser impartido en sábados
	Curso sobre el valor del área donde se labora	Secretaría Auxiliar de Gestión de la Calidad	6 horas	Semestralmente
	Homogenización de conocimientos digitales	Coordinación de Universidad Virtual UNACH	01 mes	16-20 horas dos días a la semana
	Curso-taller de conocimiento respecto a lo que desarrollan las demás áreas de la Dirección General de Extensión	Dirección General, con la intervención de cada área organizadas en un calendario	1 hora	Semanalmente
	Taller sobre Relaciones Humanas	Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración C- I UNACH	15 horas	En la semana semana sesiones de tres días de cinco horas
	Taller sobre Relaciones Públicas	Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración C- I UNACH	15 horas	En la semana semana sesiones de tres días de cinco horas
	Curso-Taller Identidad Universitaria	Secretaría Académica UNACH	3 horas	1 sesión cada semestre
Talleres Artísticos	Formación de Promotores Culturales	Secretaría de Cultura	2 años	En línea
	Formación de Gestores Culturales	CONACULTA	2 días	Semestralmente

En relación a los Directores de área: Vinculación y Servicio Social, Editorial y Coordinación de Cultura; se propone un programa psicoemocional que permita mejoras en la actitud del personal, estímulos motivacionales y emprendedores; con este objetivo permitirá a los directivos mayor habilidad en sus actividades administrativas y directivas.

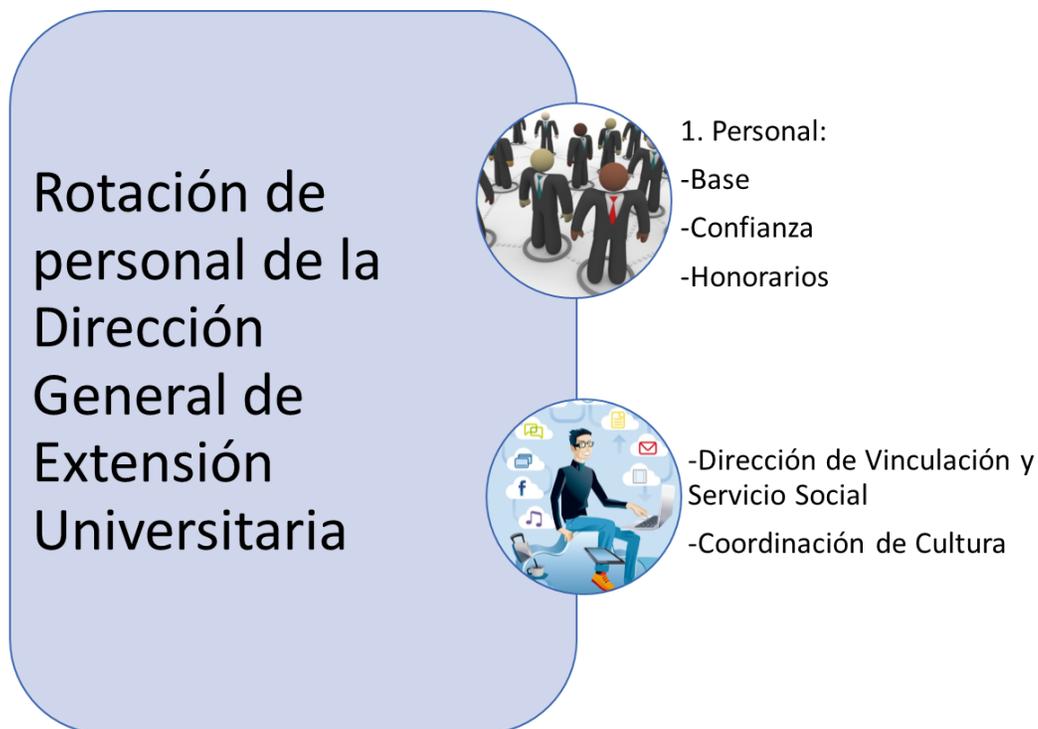
- Asesoría de Manejo de Estrés
- Manejo de habilidades para la atención al personal administrativo
- Manejo de conflictos laborales

### **Propuesta 2: Actualización:**

- **Manual de procedimientos:** Contempla los lineamientos de gestión administrativa que cada Coordinación o Área debe desarrollar para sus actividades que le corresponda de acuerdo a la naturaleza de cada Coordinación. Debe ser actualizado en el contexto del manual de procedimientos las áreas que actualmente norma y las de nueva creación que no tienen establecidos los lineamientos de gestión administrativa para los eventos que realizan, y estos lineamientos del manual de procedimientos, deben estar perfilados conforme a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas.
- **Manual de funciones:** Debe ser actualizado de manera general conforme a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas, permitiendo que las funciones que se realizan en la Dirección General de Extensión Universitaria cumplan estos estándares de calidad.

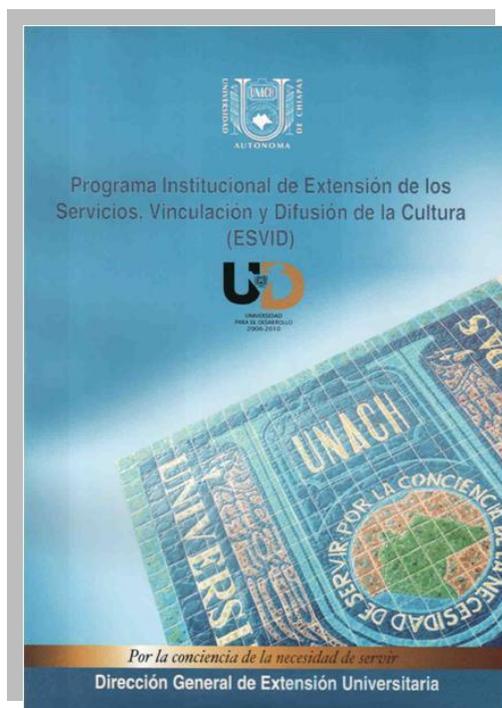
### Propuesta 3: Rotación de personal

La Dirección General de Extensión Universitaria es una de las áreas de la administración central, con mayor número de trabajadores en la Universidad. Con base a este presente es recomendable efectuar un proceso de rotación para beneficiar al personal que labora y explore nuevas áreas para adquirir conocimientos, habilidades y aptitudes. Esto permitirá un proceso organizacional con mayor clima de trabajo.



A este segmento del personal administrativo se propone la rotación para aumentar la actividad administrativa y laboral con la finalidad de cumplir los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.

## Propuesta 4: Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura



El Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura, es un proceso sistémico, indicativo y flexible para el desarrollo de la función en la Universidad Autónoma de Chiapas, en la búsqueda de mejores niveles de pertinencia, cobertura, equidad, calidad, desarrollo e impacto académico y social.

Basado en estos trabajos y para dar cumplimiento a una de las recomendaciones de los Comités Institucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES), se integró el Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura (ESVID).

A partir de la instrumentación de este programa, se han creado nuevas áreas administrativas dentro de la Dirección General, asimismo las ya creadas han sufrido modificaciones, lo que hace que el “PI ESVID” no esté actualizado.

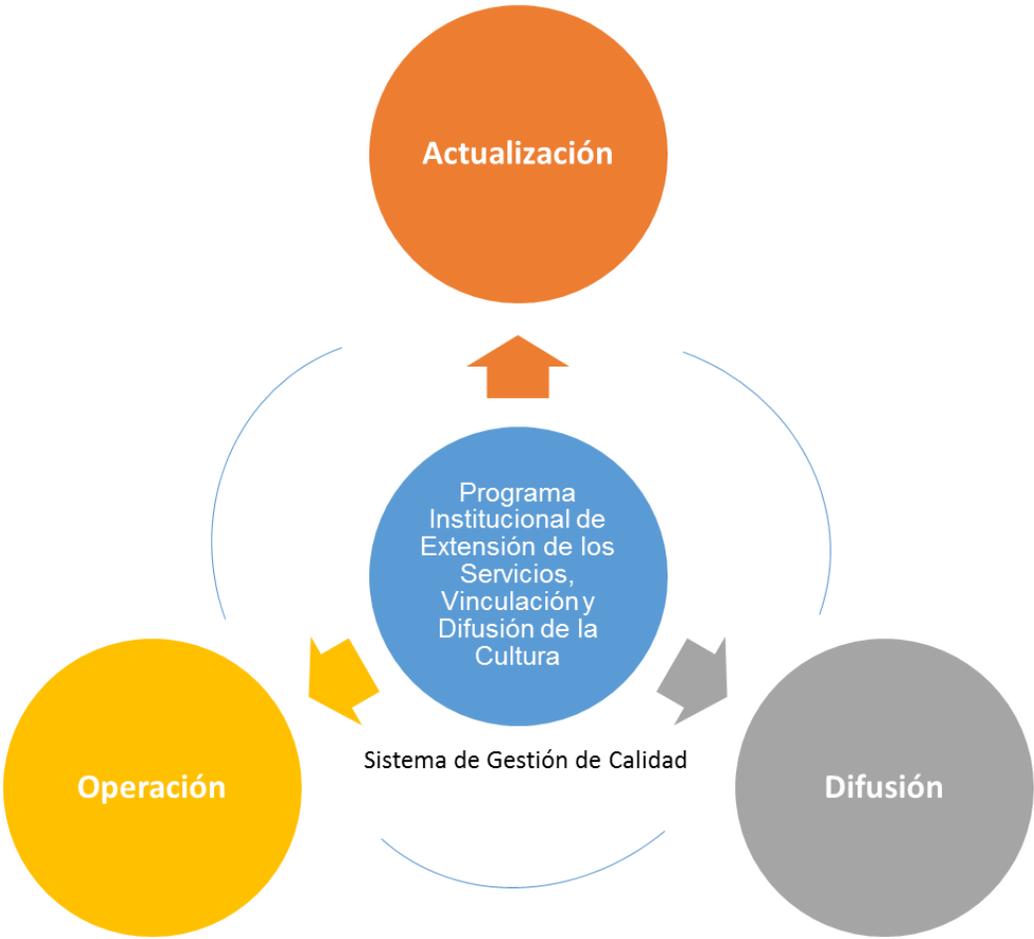
Se propone retomar los trabajos que tienen que ver con el “ESVID”:

1.- Actualización: El "ESVID" es un documento flexible que para cumplir con calidad con los comités evaluadores requiere estar al día con los trabajos que se desarrollan en la Dirección General de Extensión Universitaria.

2.- Difusión: Hacerlo del conocimiento de la comunidad universitaria y hacia afuera fortalece los estándares de calidad, la academia de la universidad y establece líneas de acción para el seguimiento de los proyectos a futuro.

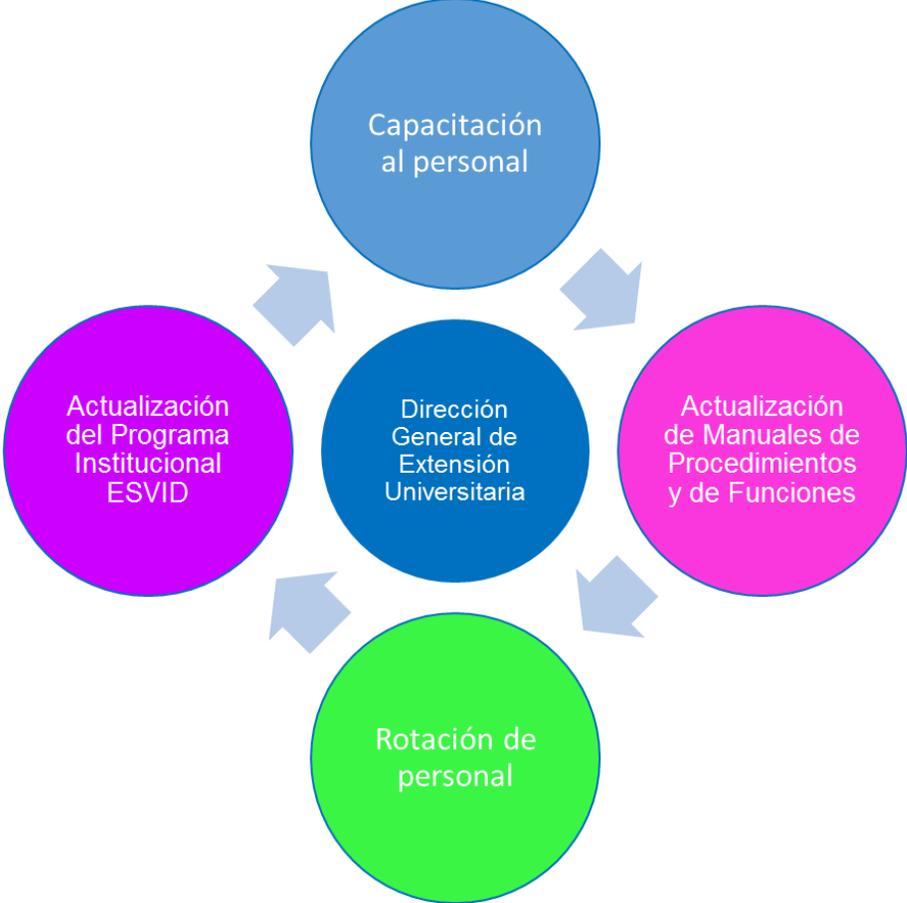
3.- Operación: Es importante que los trabajadores que conforman la Dirección General de Extensión Universitaria conozcan éste programa, porque además de ser institucional, aunado a los manuales de procedimientos, brindará mayor claridad al seguimiento de los proyectos que se trabajan dentro de las áreas.

Esquema 1: Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura



Fuente: Hernández García, 2017

Diagrama 1 de propuestas



Fuente: Hernández García, 2017

## **4.6 Conclusiones**

Esta investigación permitió desarrollar el proceso metodológico teniendo como resultado los hallazgos determinados en la Dirección General de Extensión de esta Universidad, considerando la importancia de la capacitación laboral para el personal de nuevo ingreso y los ya laborando como una capacitación de mejora continua, los programas de capacitación deben de incidir de acuerdo a las necesidades de cada área: Dirección de Vinculación y Servicio Social, Dirección Editorial y Coordinación de Cultura, indicadores de Gestión de Calidad, que aporten a la actualización de las actividades administrativas que realiza el personal.

Con los resultados obtenidos se considera la actualización de manuales de procedimientos y de funciones; con las adecuaciones a estos manuales los lineamientos deben estar indicando las normatividades que establece el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas. Esto permite que en la Dirección General de Extensión Universitaria todas sus áreas, jefaturas de departamento y otras que integran el organigrama, estén cumpliendo sus funciones y actividades con estándares de calidad.

Respecto a a la recomendación de la rotación de personal que labora en la Dirección General de Extensión Universitaria, los resultados demuestran la necesidad de que el personal tenga conocimiento de otras áreas que permita motivarlos, capacitarse en otras funciones generando un clima organizacional satisfactorio.

En relación al Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura, se considera la actualización debido a que contempla en su contenido las funciones sustantivas (Docencia, Investigación y Extensión) de la Universidad Autónoma de Chiapas; en este sentido solamente se retoma la de Extensión, integrando ejes y líneas de acción para dirigir los programas y proyectos para que se lleven a cabo con sustento académico y social. Permitirá

mantener los estándares de calidad y acreditación que demandan los organismos acreditadores de la Función de Extensión. Con esta actualización el programa institucional "ESVID" permitirá un trabajo más coordinado con las Unidades Académicas para que además de la Administración Central, sea operado por las mismas. Asimismo alineará las acciones con otras instituciones con quienes se mantenga convenios de colaboración.

## 4.7 Bibliografía

- 2R. A. (s.f.). *Real Academia Española*. (recuperado el 20 de Enero de 2014). . Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Agustin, L. C. (1998). *Crónicas de la Universidad Autónoma de Chiapas*.
- Alcántara, G. A. (2007). Misión social y modelos de extensión universitaria: del entusiasmo al desdén. *Revista Iberoamericana de Educación*, 2, 5, 6.
- ANUIES. (2011). *Programa Nacional de Extensión de los Servicios, Vinculación y Difusión de la Cultura 1011*.
- ANUIES, C. y. (s.f.). Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Bernheim, C. T. (2000). *EL NUEVO CONCEPTO DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA*. Michoacan.
- Cedeño Ferrín J (2012). Papel de la Extensión Universitaria en la transformación local y el desarrollo social. *Revista Humanidades Medicas vol.12 no.3* .
- Chiapas, L. O. (s.f.). *Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas*. Obtenido de [www.unach.mx](http://www.unach.mx).
- Chiapas, U. A. (s.f.). <http://www.calidad.unach.mx/>. Obtenido de <http://www.calidad.unach.mx/>
- Chiapas., M. d. (s.f.). [www.calidad.unach.mx](http://www.calidad.unach.mx).
- Clara Inés Giraldo Molina, I. P. (s.f.). “*LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA: UNA RELACIÓN INTERACTIVA CON EL ENTORNO*”. Obtenido de Giraldo Molina, C. I., & Puerta Lopera, I. La extensión universitaria: una relación interactiva con el entorno.: <http://iep.udea.edu.co:8180/jspui/bitstream/123456789/260/1/Extension%20Universitaria%20Relacion%20Interactiva%20Con%20Entorno.pdf>
- Cubillos R. (2009). El Concepto de Calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. En C. R., *El Concepto de Calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad* (págs. 82-88). La Salle.
- Evans, J. (2005). *Administración y Control de Calidad*. México: Iberoamérica.
- Fresán Orozco M. (Abril de 2004). <http://www.redalyc.org/pdf/340/34003906.pdf>. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/340/34003906.pdf>
- Gaceta Universitaria, A. 4. (s.f.). Artículo No. 2-9 de la Ley Organica . *Gaceta Universitaria, Año 4, Ed. Especial*, 6.
- Gestión de la Calidad, (. e. (s.f.). Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/dirgp/adm/calidad.htm>
- Gómez E.. (1991). El Control Total de la Calidad. En G. E., *El Control Total de la Calidad*. Bogota: Fondo Editorial LEGIS.
- González González G.R., (2003). Extension universitaria: principales tendencias en su evolución y desarrollo. *Revista Cubana de Educación Superior*.
- Gorgemans. (1999). La Calidad Total y el Departamento de Personal. Alta Dirección. En Gorgemans, *La Calidad Total y el Departamento de Personal. Alta Dirección*.
- Guajardo, G. (1996). Administración de la Calidad Total: Conceptos y Enseñanzas de los Grandes Maestros de la Calidad. En G. G., *Administración de la Calidad Total: Conceptos y Enseñanzas de los Grandes Maestros de la Calidad*. México: Pax.
- Guadalajara, U. d. (s.f.). <http://www.udg.mx/es/extension>. Obtenido de <http://www.udg.mx/es/extension>
- Gutiérrez, P. (2005). *Calidad Total y productividad*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri R. D. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- James, P. (1997). Gestión de la Calidad Total, un texto introductorio. España: Prentice Hall.
- Latinoamericana, U. (2014, actualización 2014). *Plan Integral de Extensión Universitaria*. México.
- López Reyes S., C. G. (2016). Modelo de Gestión para el Desarrollo de la Responsabilidad Social en la Extensión y Vinculación del Modelo Educativo a Distancia de la Universidad Autónoma de Chiapas. En L. C. Carmen Camacho Castro, *Transformando Organizaciones para un Conocimiento Competitivo y Sustentable* (pág. 332). Puebla, México: Incunabula.
- Marimón, M. E. (2007). La Extensión Universitaria como vía para fortalecer los vínculos Universidad-Sociedad desde la promoción de salud . *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Miranda, G. A. (s.f.). <http://deunam.iztacala.unam.mx/index.php/blog-noticias/blog/item/que-es-la-extension-universitaria>. Obtenido de <http://deunam.iztacala.unam.mx/index.php/blog-noticias/blog/item/que-es-la-extension-universitaria>: <http://deunam.iztacala.unam.mx/index.php/blog-noticias/blog/item/que-es-la-extension-universitaria>

- Morales-Rubiano, M. C.-R. (Mayo-Agosto de 2011). <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v14n2/v14n2a07.pdf>.  
Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v14n2/v14n2a07.pdf>
- Orozco, M. F. (2004). La extensión Universitaria y la Universidad Pública. *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios* , 49.
- Penacho J. (2000). Evoluación Histórica de la Calidad en el Contexto del mando de la empresa y el trabajo. En P. J., *Evaluación Histórica de la Calidad en el Contexto del mando de la empresa y el trabajo*. México: McGrawHill
- Simán, F. (s.f.). Programa Institucional de Extensión de los Servicios, Vinculaciòn y Difusiòn de la Cultura. En F. Á. Simán, *Programa Institucional de Extensiòn de los Servicios, Vinculaciòn y Difusiòn de la Cultura* (págs. 17-18). Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: Universidad Autónoma de Chiapas.
- UNACH, G. U. (4). Artículo No. 1 de la Ley Organica Ed. Especial. *Gaceta Universitaria UNACH*, 6.
- Universitaria, E. N. (2000). *Carlos Tünnermann Bernheim*. Morelia, Michoacán, México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.