

Estrategias competitivas organizacionales con responsabilidad social

Bertha Alicia Arce Castro
Rosa María Sánchez Hernández
Jorge Ramírez Juárez



Estrategias competitivas organizacionales con responsabilidad social

El Colegio Mexicano de Profesionales en Negocios Internacionales y Comercio exterior COMPNICE, la Red de investigación: innovación y desarrollo sustentable y la Universidad Veracruzana, compilaron las obras presentadas por académicos e investigadores reconocidos, en el Congreso Internacional de Investigación y Competitividad en los Negocios Internacionales.

Así mismo, en este libro se abre un capítulo especial para las aportaciones de los estudiantes universitarios que asesorados por sus maestros se inician en el arte de la expresión escrita.

El objetivo de ésta obra es el fortalecer el trabajo colegiado, así como compartir el conocimiento adquirido a través de la experiencia.



ISBN 978-1-365-02936-3



Maquetación de forros: Los autores
Maquetación de contenidos: MaJoMa Editorial

Autores:

Arce Castro, Bertha Alicia (autor principal)

Sánchez Hernández, Rosa María

Ramírez Juárez, Jorge

Título: *“Estrategias competitivas organizacionales con responsabilidad social”*

Edición: *Primera edición.*

Idioma: *Castellano*

Pie de imprenta: *Xalapa, Veracruz, México. MaJoMa Editorial, Dirección editores 2016.*

Descripción Física: *418 paginas; 216x279mm.*

Tipo: *Libro Electrónico/Virtual*

Serie: *Difusión de las ciencias sociales y humanistas.*

ISBN: 978-1-365-02936-3

Material: *Ciencias aplicadas*

D.R.© MaJoMa Editorial

Copyright

Dirección: Domicilio conocido en la ciudad de Xalapa, Equez. Ver.

majoma@majoma.com

<http://www.majoma.com>

Primera Edición; 10 de abril de 2016

Hecho en México / Made in México

CUERPO ARBITRAL

Dra. Bertha Alicia Arce Castro
Universidad Veracruzana

Dra. Rosa María Sánchez Hernández
Universidad Veracruzana

Dr. Francisco Espinosa Mejía
Universidad Veracruzana

Mtra. Georgina Arroyo Grant
Universidad Veracruzana

Dra. Rosa Ela Gutiérrez Bonilla
Universidad Veracruzana

Dr. Eric Abad Espíndola
Universidad Veracruzana

Dr. León Felipe Beltrán Guerra
Universidad Veracruzana

Dr. Divvio Gallegos Paniagua
Instituto Tecnológico de Morelia

Dr. Jaime García Banda
Universidad Veracruzana

Contenido

CAPÍTULO 1 Responsabilidad social, sustentabilidad y marco jurídico en los negocios internacionales. _____ 20

Las negociaciones sobre comercio internacional y medio ambiente en la OMC y su marco jurídico _____ 21

Dra. Blanca Yaquelin Zenteno Trejo

Dr. Armando Osorno Sánchez

Reforma energética el sector de hidrocarburos, un ambiente jurídico propicio para los negocios internacionales _____ 31

Dra. Natalia Gaspar Pérez

Sustentabilidad del recurso suelo y su importancia en el comercio _____ 44

Janette Arriola Morales,

Elías Sosa Sánchez,

Sandra Pioquinto García.

CAPÍTULO 2 El sector agropecuario, industrial y de servicios en el entorno internacional. _____ 54

Las estrategias de cambio en las empresas mexicanas como instrumento para la mejora de la competitividad. _____ 55

Bertha Alicia Arce Castro

Rosa María Sánchez Hernández

Jorge Ramírez Juárez

Eco-etiquetado y sustentabilidad ambiental en los negocios internacionales _____ 71

Dr. Armando Osorno Sánchez

Dra. Claudia A. Ocman Azueta

***Evaluación de la calidad del papel amate de la corteza de tremá micrantha
manufacturada con un proceso limpio*** _____ 85

Maria Berenice Jarquin-Pacheco,
Alejandra Quintanar-Isaías,
Reyna Paula Zárate-Morales,
Ana Teresa Jaramillo-Pérez,
Raymundo Dávalos-Sotelo

***Organización de mujeres para el establecimiento de huertos familiares de nopal
verdura.*** _____ 97

Susana Cepeda Islas,
Tomás Everardo Alvarado Martínez
Lorenzo Alejandro López Barbosa*

**Capítulo 3. Innovación, proyectos, desarrollo tecnológico como factores
competitivos en el mercado internacional** _____ 107

Modelo de competitividad en los negocios _____ 108

Francisco Espinosa Mejía
María Georgina Arroyo Grant
Francisco Espinosa Arroyo

***Las fusiones y adquisiciones como estrategias para la penetración de mercado
en nuevos países: el caso de grupo ALSEA.*** _____ 125

Michelle Ángeles Pérez Martínez
José G. Vargas-Hernández, M.B.A.; Ph.D.

Crear empresas no es suficiente _____ 144

Gerson Sopó Montero
María Mercedes Baño Hifông

La reingeniería como factor de competitividad en las empresas 158

Rodolfo Solórzano Hernández
Francisco Espinosa Arroyo
Roberto de Jesús Solórzano Guzmán

Enfoque de procesos ISO: 9000 para cumplir con la Acreditación Institucional en las IES _____ 176

Julio Antonio Hernández-Zamudio

José Alfredo Villagómez-Cortés

Incubación del Espíritu Emprendedor, alternativa para crear empresas 187

Divvio Gallegos Paniagua,

Ma. Guadalupe García Salinas

David Soto Martínez

Innovación Individual: La médula del éxito en las organizaciones. 204

Prof. Mary Lynne Rivera

Dra. Maribel Ortiz

Capítulo 4. Calidad de vida y sustentabilidad en las empresas 223

Calidad de vida en el entorno laboral actual, estrategia: empleabilidad. 224

Sánchez-Hernández, Rosa María;

Arce Castro, Bertha Alicia

García Banda, Agustín Jaime

Capital Humano Estrategia de Competitividad en Organizaciones Productivas 237

Ing. José Luis Díaz Roldan, M.A.E.E., (AP) ,

Dr. Oscar Flores Rosales

Dr. Fernando Hernández Contreras

Capital humano, tecnología e innovación en el desarrollo económico: México 250

L.R.I. Iván Daniel Ortega Ornelas

Enfoque de procesos ISO: 9000 para cumplir con la Acreditación Institucional en las IES

Julio Antonio Hernández-Zamudio²⁹
José Alfredo Villagómez-Cortés³⁰

Resumen

Actualmente las empresas buscan asegurar y medir la calidad de sus productos y/o servicios, lo cual ofrece a sus líderes un indicador directo de la competitividad de su organización. Las Instituciones de Educación Superior (IES) buscan herramientas para promover, mantener, y medir la calidad de sus productos y servicios. La Acreditación Institucional ofrece a las IES un aval ante la sociedad de su correcto proceder, sancionado por pares académicos, de modo que, al someter su quehacer a una auditoría, se corrobora que actúan dentro de lineamientos nacionales e internacionales para satisfacer las necesidades de sus partes interesadas. La familia de normas ISO 9000 ofrece líneas base para empresas que desean establecer, medir, promover y asegurar la calidad de sus procesos y productos. El presente escrito describe el enfoque a procesos de ISO 9000 y como puede ayudar a cumplir con los requerimientos solicitados por la Acreditación Institucional. Se propone el uso de sistemas de información digital, para contar acciones y flujo de documentos, además de facilitar el intercambio de información entre los actores de los procesos. Se concluye que el conocer cada punto del proceder de la organización, y un adecuado sistema de gestión de documentos, pueden facilitar la obtención de cualquier Acreditación Institucional, y reforzar la competitividad de la IES en cuestión.

Palabras clave: *acreditación institucional, gestión educativa, Instituciones de Educación Superior, sistemas de gestión de calidad.*

²⁹ Médico Veterinario Zootecnista egresado de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Veracruzana. Veracruz, México. jahezio@gmail.com

³⁰ Profesor de tiempo completo en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Veracruzana. Veracruz, México. avillagomez@uv.mx

Abstract

Enterprises today seek to ensure and measure the quality of their products and services, which offers leaders a direct indicator of their organization's competitiveness. Higher Education Institutions (HEI) also seek to promote, maintain and measure the quality of their products and services. Based on academic peer evaluations, Institutional Accreditation endorse HEIs before society to guarantee a proper quality service, and regular audits confirms that HEIs operate within national and international standards and meet the needs of their concerned stakeholders. The ISO 9000 family of standards provides baselines for companies wishing to establish, measure, promote and ensure the quality of their processes and products. This paper describes ISO 9000 process approach and how it can help to meet the requirements requested by the Institutional Accreditation. It proposes the use of digital information systems for counting activities and document flow, as well as to facilitate information exchange among actors of the processes. It is concluded that a comprehensive knowledge of organizational procedures, and a suitable document management system can facilitate obtaining any institutional accreditation, and may strengthen IES competitiveness.

Key words: *institutional accreditation, education management, higher education institutions, quality management systems.*

Introducción

En la actualidad, la educación se prioriza como un medio para que los países en desarrollo se incorporen al ámbito mundial en condiciones de competitividad, y reduzcan su retraso social y económico (Comboni y Juárez, 2002). Organizaciones mundiales de desarrollo social y económico como son el Banco Nacional, UNESCO y UNICEF, apoyan proyectos que proporcionen

herramientas para medir, mantener, mejorar, y promover la calidad en las instituciones de educación, esperando solventar déficits globales de seguridad alimentaria, seguridad social, seguridad energética y bienestar (Yzaguirre, 2007).

Como en otras empresas, la calidad en las IES es otorgada por el cliente y su satisfacción en el producto o servicio otorgado. La calidad se refiere al desempeño ejemplar dentro de la institución, donde se asigna igual importancia a los resultados de los productos que a los servicios ofrecidos, y se procura la mejora de la competitividad, todo con el propósito de incrementar la productividad (Lane *et al.*, 2010). La competitividad en las IES, como en otras empresas, se mide por la eficiencia con la que utilizan sus recursos, y por cómo se valoran sus resultados en comparación con otras instituciones similares.

Para asegurar esta calidad, las IES suelen adaptar algunas prácticas gerenciales empleadas mayormente en empresas del sector privado, los cuales proporcionan una forma apropiada de organizar, operar y evaluar la gestión de las organizaciones públicas, como las IES, que atiendan la prestación de servicios cumpliendo las demandas sociales (García Sánchez, 2007). Para las IES en México, la acreditación institucional es una de las principales demandas sociales. Ante el panorama descrito, este documento revisa la implementación del enfoque orientado a procesos de ISO 9000, como una herramienta para satisfacer las conformidades exigidas por la acreditación institucional modelo, de modo que se plantea el uso de sistemas de información digital para facilitar este proceso.

Desarrollo

I. Calidad en IES acreditadas por terceros

La Acreditación Institucional funge como un mecanismo para la estandarización de la educación, y con ello promueve su calidad y propicia su competencia (Esquivel *et al.*, 2014). Ello implica un mérito social y de prestigio

para los estudiantes y el personal académico y le da credibilidad al proceso educativo (De Luca, 2005).

En México, en un intento por mejorar la calidad de la educación superior, el gobierno federal creó en 1989 la Comisión Nacional de Evaluación (CONAEVA) (Rubio, 2007), a lo que siguió la formación de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en 1990, con lo que se adicionaron algunos lineamientos para la evaluación institucional. Los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) se fundaron en 1991 con el objeto de evaluar programas educativos mediante la visita de pares académicos (Castillo *et al.*, 2014). Por último, la entidad que reconoce que un programa educativo superior cumple con la calidad es el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C (COPAES), el cual surge en el año 2000, y se integra por personas públicas, morales o privadas, con el objeto de conferir reconocimiento formal a favor de organizaciones cuyo fin sea acreditar programas académicos de educación superior y regular los procesos de acreditación que proporcionan información a la sociedad (Esquivel *et al.*, 2014; Castillo *et al.*, 2014).

II. ISO 9000 en las empresas

En sus inicios, la *International Standard Organisation* (ISO) tuvo como propósito facilitar el intercambio de productos y servicios en el mundo (Yzaguirre, 2007). La ISO fue creada en Ginebra, Suiza en 1946 por 28 organizaciones nacionales de normalización, en respuesta a las presiones mundiales por medidas de seguridad para los servicios.

La ISO 9000 se basa en un enfoque orientado a procesos para aumentar la satisfacción al cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos (dos Reis, 2013). No asegura la inocuidad de los productos; por ello sugiere incorporar buenas prácticas de manufactura (BPM), un Sistema de Análisis de Riesgo (HACCP) y otras normativas que permitan mejorar la capacidad organizacional (Illia, 2007; Hernández *et al.*, 2014).

La serie ISO 9000 opera con tres normas generales. La ISO 9000 se encarga del vocabulario común utilizado en toda la familia, y determina conceptos centrales utilizados en otras normas. La ISO 9001 especifica los requisitos de los sistemas de gestión de calidad para adecuarlos, evaluar su eficacia, alcanzar la satisfacción del cliente y cumplir con los reglamentos para alcanzar la certificación. La ISO 9004 refiere a las directrices para la mejora del desempeño y ofrece consejos y aportes para la mejora continua de todo el Sistema de Gestión de Calidad (Rodríguez, 2015).

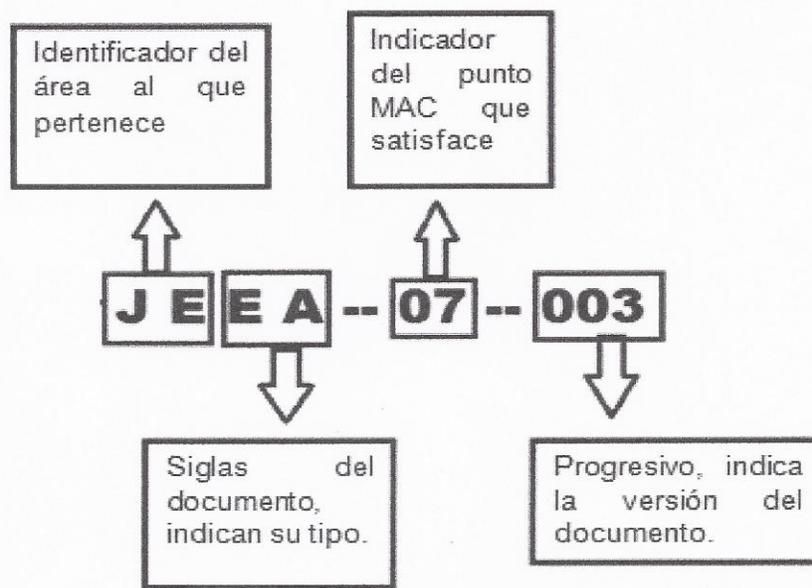
La versión 2008 de la norma prescribe contar con un Manual de la Administración de la Calidad (MAC) para la fácil guía e implementación del sistema de calidad. Es en este documento donde se establece como se da conformidad a cada punto requerido por la norma, refiere a los antecedentes y organigrama de la empresa, se establecen el alcance de la norma dentro de la empresa y en él se indexan todos los documentos que corresponden a cada área y procedimiento de la IES (Fimbres, 2015).

III. Enfoque a Procesos y Documentos

La metodología de la presente investigación es cualitativa, y se basa en instrumentos y procedimientos descritos por ISO 9000 (International Standard Organisation, 2015).

Se propone una descripción de los procedimientos del sistema de administración de la calidad (SAC), donde se incluyan procesos de mejora continua y documentación. La descripción se documenta según los formatos de calidad establecidos en el MAC. Para su mejor comprensión se establece un sistema de identificación de documentos basado en la figura1, con el cual se identifica cada documento interno o externo.

Figura 1. Metodología de identificación para documentos en el Manual de calidad ISO.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de ISO 9000 (Fimbres, 2015).

Para describir un procedimiento se incluyen: el nombre del procedimiento, su clave, la fecha de la última revisión, y el número de hojas. Se establece el objetivo y el alcance que abarca, así como el área responsable de su cumplimiento. Se describen las responsabilidades de cada parte interesada, y se establecen que referencias se aplican para el procedimiento, tales como normativas legales, estatutos internos de la institución o manuales de operación.

Se describe un diagrama de flujo, donde se señalen los documentos y su almacén, los riesgos en el procedimiento. Se tabulan todos los documentos que se emplean en el procedimiento y a cada uno se le otorga una clave que lo relacione con el mismo. De esta manera, se estandariza el proceder de la organización, otorgando responsabilidades a cada actividad e indicadores a cumplir para asegurar la calidad en cada procedimiento.

IV. Acreditación Institucional con ISO

En el cuadro 1 se proponen los ejes de una acreditación modelo en México (1-10), y del lado opuesto, los procedimientos descritos generalmente en una IES para ISO 9000 (a-s). En el cuadro No. 1 se enumeran las relaciones que presenta

cada procedimiento ISO con los puntos de la acreditación. Cada relación se debe describir de manera que cada procedimiento explique en qué proceso y que documentos prueban el punto exigido por la acreditación, pudiendo participar en más de uno.

Cuadro No. 1. Relación entre Procesos ISO en IES y los puntos de Acreditación Institucional que cubren.

Acreditación Modelo	Procedimiento ISO en IES involucrado
1) Personal Académico	a) Prefectura
a), b), d), e),	b) Academias
2) Estudiantes	c) Subdirección Académica
a), b), c), m), s)	d) Acciones preventivas y correctivas
3) Plan de Estudios	e) Recursos Humanos
b), g), m)	f) Servicios Escolares
4) Infraestructura	g) Subdirección Académica
i), j)	h) Educación Continua
5) Finanzas y Administración	i) Mantenimiento preventivo y correctivo
k), l)	j) Informática
6) Formación Integral	k) Finanzas
a), b), g), m), n), o), r), s)	l) Compras

7) Evaluación del Aprendizaje	m)	Escolares
b), g), m)	n)	Deportes
8) Servicios de apoyo al aprendizaje	o)	Tutorías
d), g), o), p)	p)	Satisfacción al cliente
9) Investigación	q)	Calidad de los Servicios ISO
h), k), s)	r)	Servicio Social
10) Vinculación y extensión	s)	Jefatura de Enseñanza
g), q), r), s)		

Fuente: Modificado de Fimbres (2015). Los incisos (a-s) relacionan que procedimientos ISO ayudarían a resolver los rubros por acreditar enumerados como (1-10).

Por ejemplo, algunos de los procesos del procedimiento s) Jefatura de enseñanza, cubren con lo exigido en los puntos 2), 6) ,9) y 10), en actividades de documentación probatorias. Se propone que lo anterior quede documentado en un procedimiento ISO para que la IES refiera a la acreditación institucional que se pretende alcanzar, y se describa cuál sería el proceder para obtenerla.

V. Sistema de información digital

Todo sistema requiere un subsistema con el cual sus partes se comunican. En la IES esta sería la manera en que los datos e información fluyen entre áreas (Senn, 1996). Si se adopta un sistema de información que colecte, recupere,

procese, guarde, distribuya, y permita el flujo de información, se incrementará su efectividad para atender decisiones gerenciales (Laudon & Laudon, 2009).

Se propone el uso de un Sistema de Gestión de Información que revise las bases de datos de registros de la IES generadas por la normatividad ISO y por cada flujo de documentos en los procesos, de modo que sea capaz de recordar cada acción y resultado de actividad y ofrezca interpretaciones visuales adaptadas a las necesidades de los líderes para monitorear información en tiempo real, y brinde soporte a todos los demás usuarios. De acuerdo con Au *et al.* (2002) se requiere que este sistema sea capaz de:

- Contar con una arquitectura básica que refleje la perspectiva de la toma de decisiones estratégicas y considere las necesidades de información.
- Mostrar de manera holística, diferenciada y jerárquica el flujo de datos entre los procesos, identificando en tiempo real los principales cambios de información en los registros, incluyendo los bruscos.
- Representar el modelo transformacional y la integración sistemática de cada nivel de toma de decisiones estratégicas.
- Promover una configuración sinérgica, con un efecto “embudo”, en donde todas las áreas funcionales se unan para la planeación estratégica.

Conclusiones

El conocer cada proceso dentro de la organización, así como sus documentos involucrados, permite determinar rápidamente si se cumple con un requisito en alguna certificación ajena, puesto que el enfoque ISO ofrece total trazabilidad de los documentos y acciones dentro de la empresa.

Implementación del enfoque orientado a procesos de ISO 9000, como una herramienta para satisfacer las conformidades exigidas por la acreditación institucional modelo, de modo que se plantea el uso de sistemas de información digital para facilitar este proceso.

Referencias

- Au, N., Ngai, E.W.T. & Cheng, T.C.E. (2002). A critical review of end-user information system satisfaction research and a new research framework. *Omega*, 30, 451-478.
- Castillo, J.A., Aragon, M. & Hernández, J. (2014). Los procesos de acreditación: desafíos para la educación en México. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión educativa*.
- Comboni S., S. & Juarez N., J.M. (2002). Política educativa y reforma de la educación superior: impacto de los organismos internacionales en las políticas nacionales. En S. Combini, J.M. Juárez & M.D. París Pombo (Coords.) *¿Hacia dónde va la Universidad Pública? La Educación Superior en el siglo XXI* (pp. 69-102). México: Universidad Autónoma Metropolitana- Unidad Xochimilco.
- De Luca, O.B., Fernández, M. & Montero, S.M. (2005). *Acreditación de la calidad de la educación superior: los casos de Argentina, Chile y México*. I Congreso Nacional de Estudios Comparados en Educación. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Estudios Comparados en Educación. Recuperado de <http://www.saece.org.ar/papers1.php>
- dos Reis, E.D. (2013). Sistemas de informação e tomada de decisão na gestão universitária: um olhar nos indicadores de desempenho de uma Instituição de Ensino Superior. *Anais do XIII Coloquio de Gestão Universitaria en Américas*. Buenos Aires: Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires, Universidad Nacional del Mar del Plata, Universidade Federal de Santa Catarina. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/114689>
- Esquivel, P.C., González M.R., Cantú, M.E. & Cantú L.G. (2014). *La acreditación como un proceso en la mejora continua en una carrera profesional del área de ciencias*. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 1, 1-12. Recuperado de www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/113/161.

- Fimbres D., H. (2015). *ISO-9001:2008 en los procesos educativos de la MVZ*. Monterrey: Asociación Mexicana de Escuelas y Facultades de Medicina Veterinaria y Zootecnia A.C. Recuperado de <http://amefmvz.org/files/ISO9001-Fimbres.pdf>.
- García Sánchez, I.M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47, 37-64.
- Gemmell, M., & Pagano, R. (2003). A post-implementation evaluation of a student information system in the UK higher education sector. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 6(2),95-106. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.72.7494&rep=rep1&type=pdf>
- Hanover Research, (2013). *Best and innovative practices in higher education assessment*. Academy Administration Practice. Washington, DC. Recuperado de [http://www.grip.umn.edu/assets/best-and-innovative-practices-in-higher-education-assessment-\(4\).pdf](http://www.grip.umn.edu/assets/best-and-innovative-practices-in-higher-education-assessment-(4).pdf)
- Hernández, N.A., Romero, L.B., Valler, S.O. & Ramos B.L. (2014). Una mirada a los modelos de evaluación para la generación y gestión del cambio en instituciones Educativas. *In Congreso Virtual sobre Evaluación Educativa*, 2 (2). Recuperado de http://cenid.org.mx/ciee_2014/memorias/index.php/CIEE/article/download/16/16.
- Illia V., Y.E. (2007). *Implementación de calidad ISO 9001 y su relación con la gestión estratégica por indicadores Balanced Scorecard* (Tesis de Ingeniería Industrial). Facultad de Ciencias e Ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- International Standard Organisation. (15 de 09 de 2015). Normas de Sistemas de Gestión: ISO ORG. Recuperado el 15 de 09 de 2015, de Sitio Wen de ISO ORG: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.html

- Lane, K.E., Kehr, G.A. & Richardson, M.D. (2010). The Paradox of Productivity Measurement in Higher Education. *ACADEME*, 1(3), 23-40.
- Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (2009). *Essentials of Management Information Systems* (11 ed.). Upper Saddle River, N.J.: Person Prentice Hall.
- Rodríguez, I. (2015). Sistema de gestión de la calidad y su influencia en la calidad educativa. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2, 1-15. Recuperado de <http://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/376/412>.
- Senn, J. A. (1996). *Análisis y Diseño de sistemas*. México: Mc Graw Hill.
- Rubio, J. (2007). Evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aún por recorrer. *Revista Reencuentro*, 50, 35-44.
- Yzaguirre, L. (2007). Educación y Calidad: ¿Por qué utilizar IWA 2?. *Revista Iberoamericana de Educación*, 42(2), 1-13. Recuperado de <http://rieoei.org/1653.htm>