

Cuarto Coloquio Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas y Gestión para el Desarrollo.

“Crisis del Desarrollo Global: Gobernanza e Instituciones”.



Universidad Veracruzana

“Desafíos de la Administración ante los Cambios Estructurales en el Contexto Global”

Impacto de la auditoría dentro de una institución educativa como un instrumento de la calidad para lograr la satisfacción del cliente



Cuarto Coloquio
Internacional de Investigación
en Ciencias Administrativas
y Gestión para el Desarrollo

Crisis del Desarrollo Global: Gobernanza e
Instituciones



CONACYT

PONENTES



- **MAF. María Elena Cerdán Landa,**
- **MA. José Vicente Díaz Martínez y**
- **MGC. Armando Domínguez Melgarejo.**

OBJETIVO



- **Demostrar el impacto favorable que una auditoría tiene en el control de los procesos y en la calidad en el servicio de una institución educativa.**
- **Al controlarse, los procesos desarrollados en la institución educativa tienden hacia la mejora.**
- **Al sostenerse la mejora de los procesos, se logra la calidad en los mismos.**
- **Al ofrecer calidad en las instituciones educativas, se genera satisfacción en sus clientes.**

AUDITORÍA



Para Franklin, una auditoría es la revisión analítica -total o parcial- de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.

ETAPAS DE LA AUDITORÍA



- **Planeación.**
- **Examen.**
- **Evaluación.**
- **Presentación.**
- **Seguimiento.**

PROCESO



Serie de actividades secuenciales e interrelacionadas que transforman unos *inputs* -capital, mano de obra, información, materias primas, etc.- en unos *outputs* deseados, creando valor para clientes y accionistas.

Organización cuya finalidad fundamental es la formación de individuos competentes mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para el logro de su objetivo, a los procesos relacionados con *lo académico* se suman los procesos relacionados con *lo administrativo*.

DIMENSIONES SUSCEPTIBLES DE AUDITARSE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS



- **Dimensión normativa. Reglamentos y políticas.**
- **Dimensión organizacional. Objetivos, funciones y procesos.**
- **Dimensión social. Status, roles y relaciones interpersonales.**

LA FUNCIÓN DOCENTE



El docente es un importante actor en el proceso de mejoramiento de la calidad educativa, pues es el operador tanto del *proceso de enseñanza-aprendizaje* como de las decisiones de *índole administrativo* tomadas por sus superiores jerárquicos, dentro o fuera de la institución educativa en la que labora.

Las reformas en la educación llegan a las aulas por medio del docente.

La educación de calidad es un derecho de todos y constituye el sexto objetivo de la agenda global de educación de la UNESCO, la *educación para todos*.

Esta prioridad hace imprescindible evaluar la educación, para monitorear el logro de dicho objetivo, y también para perfeccionar políticas educativas que apunten a ofrecer educación de calidad para todos y todas.

LA AUDITORÍA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS



El artículo 4º de la Declaración Mundial sobre Educación para Todos de Jomtien, Tailandia titulado «Concentrar la atención en el aprendizaje», es más que elocuente al respecto:

“Que el incremento de las posibilidades de educación se traduzca en un desarrollo genuino del individuo y de la sociedad depende en definitiva de que los individuos aprendan verdaderamente como resultado de esas posibilidades... De ahí que sea necesario determinar niveles aceptables de adquisición de conocimientos mediante el aprendizaje en los planes de educación y aplicar sistemas mejorados de evaluación de los resultados.”



CONCLUSIONES



- En primer lugar se puede decir que la calidad es entendida como «eficacia»: una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender.
- Una segunda dimensión del concepto de calidad, complementario del anterior, está referido a qué es lo que se aprende en el sistema y a su «relevancia» en términos individuales y sociales.



CONCLUSIONES



- Una tercera dimensión es la que se refiere a la calidad de los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. De ésta es donde aparece la Auditoría como la principal herramienta para vigilar, evaluar y controlar dichos procesos y así lograr la satisfacción del usuario y, en su caso, tener una institución educativa rentable.







Cuarto Coloquio Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas y Gestión para el Desarrollo.

“Crisis del Desarrollo Global: Gobernanza e Instituciones”.

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!