

# LA ACREDITACIÓN COMO MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: UN ANÁLISIS DE SU INCORPORACIÓN COMO TECNOLOGÍA ADMINISTRATIVA. *EL CASO DE LA FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS*

**Sergio Ignacio Torres Solís**

*Coordinador de Investigación y Posgrado de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, UNACH*

## Introducción

**H**oy en día, México mantiene una política de modernización educativa orientada a elevar la eficiencia y calidad del sistema educativo y, por consiguiente, de las instituciones que lo componen. En el ámbito internacional, el país tiene que dar respuesta a la necesidad de información y regulación de la calidad de los recursos humanos, que son demandas de los procesos de globalización e integración económica actuales.

El Tratado de Libre Comercio (TLC), así como los acuerdos establecidos con gran número de naciones, tienen fuertes repercusiones en muchas áreas de la economía y la sociedad de los países involucrados. En el ámbito de la educación superior, esto conduce a consolidar las relaciones de cooperación de las instituciones y a

explorar nuevas formas de intercambio para formar a sus estudiantes y académicos con bases de homologación en el contexto internacional.

En este marco, el tema de la acreditación ha adquirido relevancia entre docentes, investigadores y responsables de las decisiones en el campo educativo. La acreditación es un proceso de evaluación de la calidad de programas de estudio, que tiene como objetivo repercutir favorablemente en la mejora del ejercicio profesional, mediante el aumento de la calidad académica de las instituciones de educación superior y de sus planes y programas (Pérez, 1996).

Tales procesos de acreditación se proponen como modelo de gestión de la calidad para su incorporación como “tecnologías administrativas” (Arellano, 2000), que sólo pueden ser entendidos a través de sus manifestaciones comportamentales, por lo que desmontar estas representacio-

nes en la Facultad de Medicina Veterinaria de la UNACH, es el objeto de preocupación analítica de este trabajo.

Por otra parte, la acreditación de instituciones, programas, grados o currículo con una decidida intervención de la sociedad civil, ha sido un modelo fuertemente impulsado por países que han tenido amplia experiencia al respecto. Este modelo de participación de la sociedad civil busca que las acreditaciones sean voluntarias y que la participación del Estado sea mínima.

En el campo profesional de la medicina veterinaria, tendremos que remitirnos a la evolución histórica de la Asociación Americana de Médicos Veterinarios de Estados Unidos, fundada en 1863, y que en 1890 creó un Comité de Información y Educación. Este Comité, en 1906, tomó las medidas necesarias para iniciar a un programa de evaluación de escuelas y facultades. Todas las escuelas de medicina veterinaria de Estados Unidos y Canadá fueron notificadas de que, durante los dos años siguientes, se llevaría a cabo su clasificación, en la que se tomaría en cuenta los currículos, el profesorado y el equipo e instalaciones físicas, y se planeó asignar clasificaciones de acuerdo con la calidad identificada por el Comité evaluador.

Después de varios años de intentar resolver el problema, se dejó de lado el esfuerzo de clasificar en términos subjetivos y, en 1921, se adoptó la primera lista detallada de "requisitos esenciales para aceptar a una escuela de veterinaria". A partir de entonces, se ha revisado la lista en diversas ocasiones y se ha utilizado un sistema de acreditación en lugar del de calificación.

En el caso de México y de la medicina veterinaria y zootecnia, la historia es reciente, pero la evolución es dinámica y ampliamente respaldada por todos los sectores del área, lo que quedó manifiesto en 1995 con la creación del Consejo Nacional de Educación de la Medicina Veterinaria y Zootecnia, A. C. (Conevet).

Por otra parte, la existencia de un perfil de médicos veterinarios zootecnistas aprobado y de un alto número de escuelas y facultades hacen necesaria una actuación gremial permanente

en la búsqueda de congruencia entre los programas de enseñanza y sus resultados, lo que permitirá obtener apoyos de la Secretaría de Educación Pública en el marco de políticas establecidas para la superación de la educación superior en México.

En este sentido, el Conevet, a través de su Comité de Acreditación, ha establecido los requisitos mínimos de acreditación para los programas de licenciatura en medicina veterinaria y zootecnia, y los orienta hacia aquellos paradigmas designados por L. Montañó, (2001), como una propuesta de cambio, al pasar de la *racionalidad managerial* a la incorporación de los aspectos simbólicos y al cambio en la lógica de la organización del trabajo. Para ello, se han tomado los *modelos de gestión de la calidad* (MGC) como sistemas para la conducción del cambio organizacional, con la premisa de aumentar la calidad académica de las instituciones de educación superior y sus planes y programas (Pérez, 1996).

Este proceso de transferencia tiene efectos directos sobre la organización, lo que lleva a pensar en la necesidad apremiante de observar con ojos críticos su incorporación como tecnologías administrativas. Y es que la variabilidad organizacional hace compleja cualquier traducción o traslado y pone en duda la capacidad misma de transferencia y aplicación de los modelos de gestión, sin considerar su decodificación y reinterpretación por el sujeto, en tanto que, como señala Piaget (1990: 123), "la incorporación de nueva información a los esquemas previamente existentes, transita por la modificación de los esquemas que han sido puestos en cuestión o derrumbados por los nuevos elementos asimilados".

Es decir, el supuesto de los MGC es la noción de que su puesta en marcha generará nuevos valores, normas, métodos de gestión y la utilización de nuevas tecnologías. Entonces, la premisa omnipresente es: "los miembros de la organización deberán socializar y aprender las nociones culturales del modelo e incorporar esas nuevas señales y darles significado, hasta adoptar la cultura del nuevo modelo de gestión" (Torres, 2006).

Sí el supuesto anterior se cumpliera, dicho proceso, en esencia, se suscitaría a través del lenguaje, como lo señalan, entre otros, Weber, Parsons, Giddens, etc., esto es, en palabras de Habermas (2001: 21): “las normas tienen un sentido semántico, justamente un sentido que siempre que un sujeto es capaz de entenderlo las sigue y se convierten en razón o motivo de su comportamiento”. Es lo que se denomina acción social.

Asimismo, Habermas indica que “las reglas y las normas no son algo que acaezca, sino que rigen en virtud de un significado intersubjetivamente reconocido”, lo que lleva a la conclusión de que la *acción social* sólo viene dada por referencia a un sistema de valores culturales y sociales transmitidos en los grupos sociales.

De ahí que el desmantelamiento de la estructura de las normas sea un paso necesario que, de manera particular, el sujeto realiza en la búsqueda de sentido (socialización: Berger y Luckmann, 2003). Aprender la calidad, entonces, involucra al sujeto (en la organización), el contexto (la organización pública) y las normas (modelo de gestión de la calidad), en palabras de Bandura (2000: 78): “el funcionamiento humano se explica en términos de un modelo de reciprocidad triádica en el que la conducta, los factores personales cognoscitivos y acontecimientos del entorno son determinantes que interactúan con otros”.

En tanto que, como señala E. Goffman (2006): la experiencia cotidiana se organiza a base de “encuadres” que, en definitiva, no son otra cosa que construcciones de la realidad que se articulan entre sí y que adquieren sentido al relacionarse unas con otras, es decir, toda “experiencia”, “toda actividad social” puede contemplarse desde varios encuadres que se relacionan entre sí, se remiten unos a otros y se utilizan como “modelos” unos respecto de otros. Esta organización de la experiencia a partir de una multiplicidad de marcos, se relaciona con las percepciones de las personas implicadas en cada una de las situaciones producidas.

Por otra parte, como afirman P. Benghozi y S. Bureau (2005) es importante el análisis de las

organizaciones como factor de ajuste y regulación social, pensando en que los miembros de la organización pasan por un proceso de “sedimentación” y “formalización” de las prácticas laborales.

En este sentido, D. Bayart (2000) dice: “el hacer laboral está ligado a los hábitos adquiridos por la formación y la vida personal, así también como a la manera de vivir el trabajo”. El enfoque ecológico en la sociología interaccionista (Goffman, 2006) nos enseña que los elementos de una situación tienen efecto sobre el conjunto de la situación, por ello, para comprender los signos de la calidad en el comportamiento organizacional, se debe examinar la situación en su conjunto.

Como ya se indicó, esta reflexión se desarrolla en el marco de la acreditación de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Autónoma de Chiapas (FMVZUNACH), proceso que involucra a toda la institución, particularmente a la administración y la gestión institucional (Pérez, 1996): Legislación y gobierno; Planeación y evaluación; Procesos académicos; Vinculación; Procesos administrativos y Finanzas.

Estos procesos de acreditación se han venido implementando en el país desde 1991 (Torres, 2006), sin embargo, en la FMVZUNACH, su implementación se encuentra en etapas tempranas, ignorándose los factores involucrados en el proceso y la forma en que estas fuerzas están operando en la organización. Debido a ello, se ha elegido como campo de investigación para este trabajo.

Como punto de partida se plantean las siguientes preguntas: ¿cuál es el entorno real en el que se desenvuelve la FMVZUNACH?, ¿cuáles son los determinantes que orillan a sus miembros a actuar y tomar decisiones de una determinada forma? y ¿cuáles son las interrelaciones entre las actitudes, los comportamientos y las competencias de los individuos en la organización en función del MGC?, en una aspiración por delinear la realidad objetiva que, en términos socioculturales, vive la FMVZUNACH, su funcionamiento y la incidencia de los factores culturales en su quehacer como Institución educativa en el estado.

De este conjunto de interrogantes se desprende de la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo se suscita y qué implica o determina el proceso de apropiación y asimilación del modelo de gestión de la calidad en los miembros de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Autónoma de Chiapas?

El objetivo general es identificar, describir, correlacionar y explicar el proceso de apropiación y asimilación del modelo de gestión de la calidad en los miembros de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Autónoma de Chiapas.

### 1. Metodología

El análisis se abordó desde la perspectiva de investigación de la tradición fenomenológica, ya que el objeto de estudio: “la apropiación y asimilación de un modelo de gestión de calidad”, se inscribe entre aquellos de tipo científico, cuya naturaleza sólo puede ser explorada y descrita por sí misma (Schutz, 2003). El estudio se diseñó con instrumentos cuantitativos y cualitativos, pues mientras el cuestionario permitió distinguir los rasgos generales de los sujetos, la revisión documental, la entrevista dirigida y la observación participante brindaron la posibilidad de proponer un modelo descriptivo-explicativo del proceso de apropiación y asimilación que está en el núcleo de la puesta en marcha de los procesos de acreditación.

Para delinear la investigación se consideró que desde la perspectiva *managerial* los modelos de gestión de la calidad son diseñados para generar un cambio en la organización y, entre otras cosas, crear una cultura de calidad (adquisición de nuevos comportamientos en el trabajo).

Se parte, entonces, de esta premisa y se plantea un análisis de la evolución del clima organizacional, mediante la exploración de las dimensiones internas del desempeño laboral de los miembros de la FMVZUNACH.<sup>1</sup> Asimismo, se integran al análisis las dimensiones del contexto de la organización: institución educativa, políticas públicas y modelo de gestión.

Para efectos de la investigación se entenderá por clima organizacional el conjunto de ele-

mentos que influyen en el desempeño laboral de una organización: motivación, satisfacción, actitudes, valores, cultura organizacional, estrés y conflicto (Hernández y Rodríguez, 1994).

### 2. Del área de estudio

La Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia es uno de los 23 centros educativos con los que cuenta la Universidad Autónoma de Chiapas. Está ubicada en el rancho San Francisco, km 8 camino al ejido Emiliano Zapata, en el municipio de Terán, Chiapas. Ofrece la licenciatura en medicina veterinaria y zootecnia y el posgrado en ciencias en producción agropecuaria tropical. Tiene una matrícula de 758 alumnos; su personal está integrado por 59 docentes y 38 administrativos.

### 3. Diseño de la investigación

Es de tipo transversal, descriptiva, no experimental, pues de acuerdo con Hernández *et al.* (1998),

su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación en un punto del tiempo.

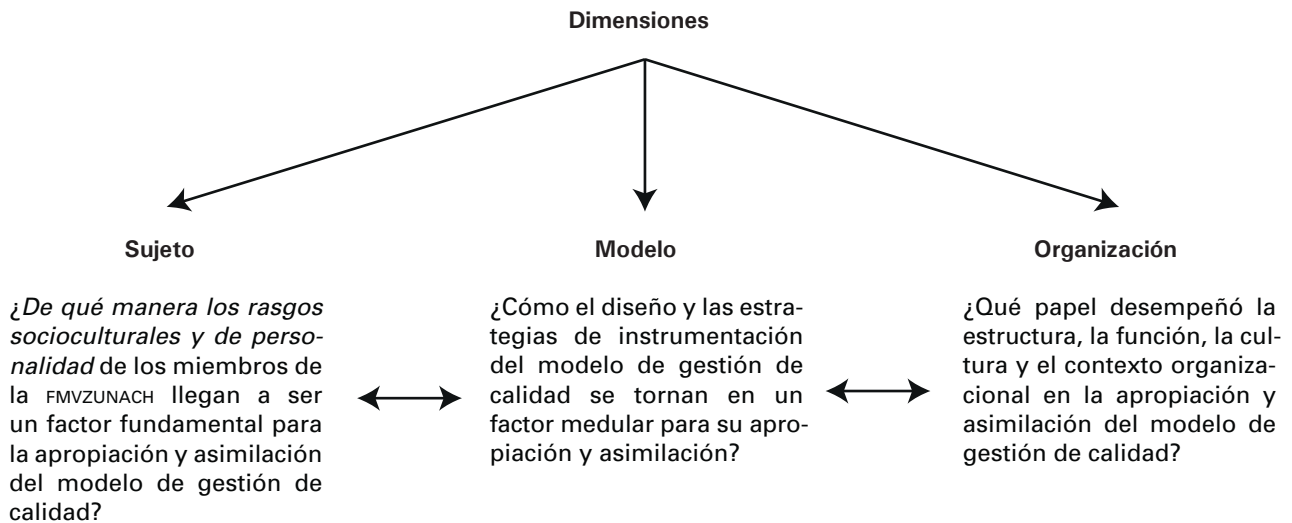
Se estableció la calidad como proceso y el modelo de gestión como conjunto de elementos materiales y simbólicos, no sólo como algo instrumental, con ello se intentó conocer cómo perciben los actores el mundo social a través de su experiencia (Furnham, 2001). Desde el paradigma de la tradición fenomenológica se afirma que la realidad es socialmente construida mediante elementos culturales, uno de los cuales se refiere a la conducta de los individuos, por ello se incluye el entorno institucional de la organización, el modelo de gestión y la relación entre los individuos, teniendo como *sujeto-objeto* de estudio, al personal directivo y administrativo de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Autónoma de Chiapas.

#### 4. Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación se formulan a partir de la identificación de tres dimensiones de

análisis del problema: a) el sujeto en la organización, b) el modelo de gestión de la calidad y c) la organización (figura 1).

**Figura 1**  
**Preguntas de investigación**



#### 5. Supuesto de investigación

"La apropiación y asimilación del modelo de gestión de la calidad es determinada por los factores humanos y organizacionales relacionados con su instrumentación."

#### 6. Instrumentos de investigación

Los instrumentos que se utilizaron para recabar la información fueron el análisis documental, la observación participante, la entrevista en profundidad y la encuesta.

##### 6.1 Análisis documental

Se revisó el modelo de gestión de la calidad, es decir, los documentos guía del Conevet para la acreditación y la normatividad de la Universidad Autónoma de Chiapas para la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

##### 6.2 Observación participante

Se observó, con fines descriptivos, el comportamiento y la interacción en la organización, al compartir las experiencias de los miembros de la FMVZUNACH, con el fin de captar cómo definen su propia realidad y los constructos que organizan su mundo. Así, la observación directa se realizó durante la interacción social en el escenario con los sujetos en estudio, unida a entrevistas formales e informales, registros sistemáticos, recogida de documentos y materiales, según la dirección que fue tomando el estudio.

##### 6.3 Entrevista en profundidad

Se obtuvo la opinión sobre el contenido e instrumentación del modelo de gestión de la calidad (acreditación) de los miembros de la FMVZUNACH. La entrevista en profundidad que se desarrolló fue de carácter individual, holístico y

no directivo, la que suele denominarse “entrevista no estructurada”. Su fundamento operativo se inscribe en el *interaccionismo simbólico*, el cual concibe al hombre, al actor social, como una persona que construye sentidos y significados de la realidad ambiental.

#### 6.4 La encuesta

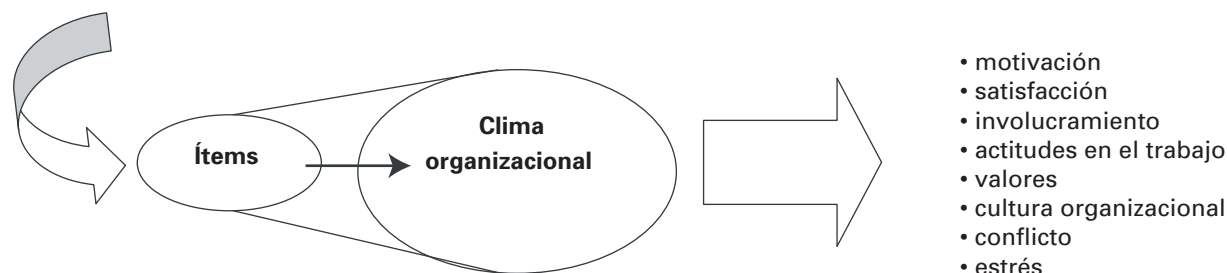
Por último, para el estudio de los elementos socioculturales y de personalidad<sup>2</sup> se utilizaron dos cuestionarios. Se aplicó a 43 profesores una combinación de preguntas adaptadas de diversas prue-

bas (*Comportamiento organizacional*, de S. Robbins, 2004 y *Tests psicológicos y evaluación*, de L. Aiken, 1996).

Las respuestas a las preguntas fueron ordenadas de acuerdo con la escala de Likert, recordando que un cuestionario es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, y que las afirmaciones califican al objeto o actitud que se está midiendo y deben presentar una expresión lógica (Hernández *et al.*, 1998).

El instrumento consta de 95 ítems divididos en ocho secciones de acuerdo con los elementos del clima organizacional (figura 2).

**Figura 2**  
**Elementos del clima organizacional**



Se llevó a cabo la prueba piloto con la aplicación del instrumento a seis personas con características similares a los sujetos de investigación y el resultado que arrojó la prueba Alpha de Cronbach fue de 0.8451.

## 7. Resultados

Como producto de la aplicación de los distintos instrumentos, se obtuvieron los siguientes resultados:

7.1 Los aspectos más superficiales y accesibles del comportamiento laboral de los miembros de la FMVZUNACH aparecen como diferencias culturales que se ven reflejadas en los esquemas mentales y se hacen evidentes en los comportamientos, el lenguaje y las acciones. La autoridad recae en el director, el estatus se basa en la edad y la reputación, y el éxito de las tareas depende fuerte-

mente de las conexiones sociales y cooperación mutua. El lugar que se ocupa en la jerarquía es importante, y el uso de títulos y la manera de vestir también (*statu quo*). En general, se trata de un grupo con rasgos culturales caracterizados por ser extrovertidos, conversadores, gregarios, hacen muchas cosas a la vez, cambian de planes, orientados a la gente, emocionales, buscan favores, no hay una separación entre la vida social y la vida profesional, usan mucho el lenguaje corporal y delegan con base en las relaciones, entre otras cosas.

7.2 Los procesos de acreditación se basan en la norma internacional ISO 9001:2000 y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-INMC-2000, y su objetivo es repercutir favorablemente en la mejora del ejercicio profesional, mediante el aumento de la calidad académica a partir de la mejora continua. Para lograrlo, la administración de la FMVZUNACH establece, documenta, implanta

e intenta mantener el modelo de gestión de la calidad, basándose en los diferentes procesos operativos y de apoyo con los que cuenta y que están apoyados por los diferentes jefes de departamento y coordinadores, los cuales tienen atribuciones y responsabilidades específicas.

7.3 No se observó diferencia significativa entre la primera y la segunda aplicación del instrumento de diagnóstico del clima organizacional:

- **Motivación:** las prestaciones otorgadas por la institución son buenas, sin embargo, los docentes no están motivados por el pago que reciben. Las promociones y ascensos no se consideran justas, el ambiente de trabajo que encuentran los docentes no es bueno y perciben presión en el desarrollo de sus labores.
- **Satisfacción laboral:** la satisfacción por realizar su trabajo es buena, pero los profesores perciben que su trabajo no es debidamente valorado ni retribuido.
- **Involucramiento:** los profesores se involucran bastante y perciben que la institución no los toma en cuenta en la toma de decisiones.
- **Actitudes:** la actitud de los maestros hacia la institución es mala, no así hacia la labor que desarrollan dentro de la misma, es decir, hay una actitud negativa hacia el

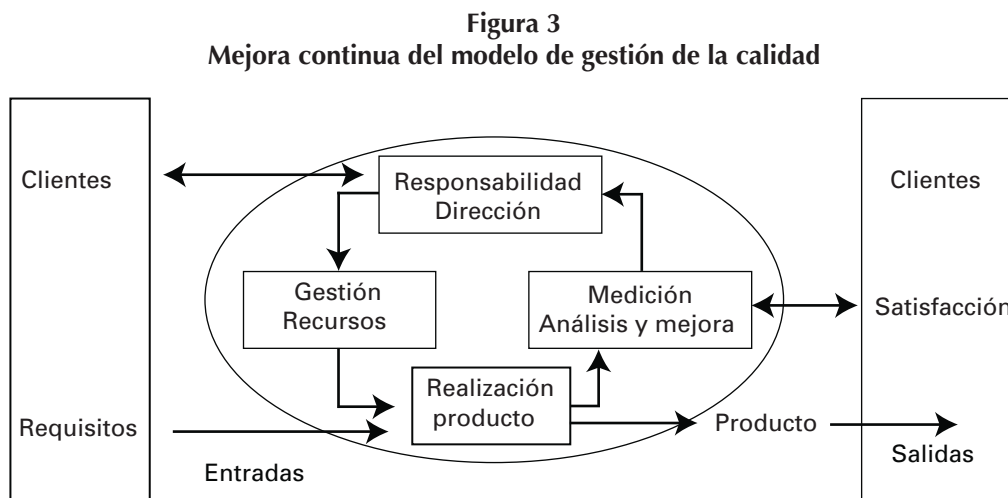
centro de trabajo, pero positiva hacia la tarea.

- **Valores:** los valores que se observan son de carácter hedonista, comunitario, religioso, de entretenimiento, familiares e incluso buscan la suntuosidad en la adquisición de bienes materiales.
- **Conflicto:** el nivel de conflicto en la institución es medio.
- **Estrés:** se observa un bajo nivel de estrés.

## 8. Discusión

En términos generales, se asocia el concepto de *gestión* al *cumplimiento de ciertos objetivos marcados*. Cuando se dice que la calidad se puede gestionar, se asume que puede ser tratada con las mismas técnicas y herramientas que se aplican a otras áreas funcionales: las finanzas, los recursos humanos, etcétera.

Este enfoque global viene determinado por una especial concepción del “producto”, entendido como el resultado del trabajo de cualquier persona, sea cual sea su lugar en la organización. La idea de gestión introduce otro valor: el concepto de “objetivo y mejora continua” (figura 3). Para evolucionar y mejorar por sí mismo, este enfoque exige una actitud proactiva de autoanálisis y de proposición de objetivos permanentemente.



Fuente: Michael E. Porter (2000).

Sin embargo, la gestión de la calidad plantea algunas dificultades en cuanto a su puesta en práctica. Entre otras, se distinguen:

- a) En la medida en que la gestión de la calidad afecta todas las actividades de la organización, la participación activa del personal es absolutamente necesaria a todos los niveles.
- b) Es difícil identificar y transmitir la idea de “producto” en algunos procesos no operativos y, en ocasiones, es todavía más difícil medir la calidad de ese producto intangible.

Ambas dificultades —para la puesta en práctica del modelo como “tecnología administrativa” (Arellano, 2000)— se observan en el comportamiento en el trabajo de los miembros de la Facultad de Medicina Veterinaria de la UNACH, al hacer el análisis comparativo entre la aplicación del instrumento de diagnóstico antes de la instrumentación de los procesos de acreditación, y en una segunda aplicación del mismo un año después de la instrumentación de los procesos de acreditación.

De este conjunto de elementos, que influyen en el desempeño laboral de los miembros de la organización denominados “clima organizacional”, se observa:

### 8.1 Motivación

Una “motivación extrínseca” en tanto que las promociones y ascensos no se consideran justas, el ambiente de trabajo no es bueno y los docentes perciben presión en el desarrollo de sus labores. Si se considera la motivación, como señala Robbins (2004), como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”, entonces se puede decir que, aunque las prestaciones otorgadas por la institución son buenas, los docentes no están motivados por el pago que reciben. En este sentido, Tyson y Tony (1997) señalan que es posible distinguir distintos tipos de motivación, según los factores que en cada circunstancia determinan preponderante-

mente la conducta del sujeto: a) intrínseca; b) extrínseca y c) trascendente.

### 8.2 Satisfacción laboral

Una “satisfacción por facetas”, en tanto la satisfacción por realizar su trabajo es buena, aunque los profesores perciben que su trabajo no es debidamente valorado ni retribuido, siguiendo a Davis y Newstrom (1999), que definen satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”. Por su parte, Robbins (2004) establece que la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir. Y, finalmente, González (2004) menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, y está basada en las creencias y valores que desarrolla acerca de él.

### 8.3 Involucramiento

Los profesores se involucran en gran medida y perciben que la institución no los toma en cuenta en la toma de decisiones. En este sentido, Davis y Newstrom (1999) definen el involucramiento, como “el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte central de sus existencias”. El grado de compromiso, suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a empeñar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando ahí.

### 8.4 Actitud

La actitud de los maestros hacia la institución es mala, mas no así hacia su labor dentro de la misma, es decir, hay una actitud negativa hacia el centro de trabajo, pero positiva hacia la tarea. Para S. Robbins (2004) las actitudes son: “enunciados o juicios de evaluación respecto a los objetos, la gente o los eventos y tienen tres componentes: el



cognoscitivo, afectivo y del comportamiento". A su vez, Davis y Newstrom (1999) señalan que las actitudes son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento.

### 8.5 Valores

Son de carácter hedonista, comunitario, religioso, de entretenimiento, familiares e incluso buscan la suntuosidad en la adquisición de bienes materiales. Como menciona L. Münch, (1998), los valores son "los principios o las pautas de conducta que orientan la actuación de los individuos tanto en la sociedad como en el trabajo". Por su parte, Hernández (1994) señala que "establecer o modificar cualquier política o estrategia de una empresa no es sólo tomar la decisión y acatarla, sino que debe estar respaldada tanto por sus valores como por sus objetivos". Asimismo, la misión y la visión requieren estar firmemente apoyadas por valores, ya que éstos son la base para formar la cultura de trabajo, la cual, a su vez, constituye la disciplina esencial necesaria para guiar al éxito en cualquier organización (Kolb, 1994).

### 8.6 Cultura organizacional

Es un grupo cuyos rasgos culturales se caracterizan por ser extrovertidos, conversadores, gregarios, hacer muchas cosas a la vez, cambiar de planes, estar orientados a la gente, ser emocionales, buscar favores, no tener una separación entre la vida social y la vida profesional, usar mucho el lenguaje corporal y delegar con base en las relaciones, entre otras cosas. Según L. Montaña *et al.* (2002), la cultura organizacional es el conjunto de ritos, mitos, creencias y formas de pensar que comparten los miembros de la organización y que genera un comportamiento particular en ellos. Por su parte, Münch (1998) considera que es el conjunto de sistemas formales e informales que se practican en una organización; en otras palabras, es la forma de vida de una organización. Ambos especialistas sostienen que

la cultura está compuesta por manifestaciones: a) conceptuales o simbólicas; b) conductuales; c) estructurales y d) materiales.

### 8.7 Conflicto

El nivel de conflicto en la institución es bajo y la búsqueda de soluciones es importante para sus miembros, en concordancia con lo que señala G. Álvarez (1992), quien menciona que desde tiempos remotos los problemas, los conflictos y la agresión forman parte de la vida del hombre y que dependiendo de la forma en que esté capacitado para resolverlos obtendrá gran parte de su éxito y su desarrollo. Por ello, para el personal docente la resolución de los conflictos que se presenten durante el desarrollo de sus labores es de significativa importancia.

### 8.8 Estrés

Se observa un bajo nivel de estrés, en la medida en que las funciones de la docencia no se consideran generadoras de estrés *per se* y que la mayoría de los profesores no muestra los síntomas psicossomáticos resultantes. Esto concuerda con lo señalado por Robbins (1999), quien define el estrés o tensión como "una condición dinámica en la cual un individuo es confrontado con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con lo que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante". Es una sensación anormal de algunos órganos, aparatos o sistemas de un individuo, aparentemente sano, que por exigir de ellos un rendimiento superior a lo normalmente aceptable, los empuja a un riesgo próximo a la enfermedad. Muchinsky (1994) agrupa así a los agentes del estrés: ambientales, individuales, grupales, organizacionales y sociales.

### Conclusiones

Para alcanzar el objetivo del estudio se formularon las preguntas de investigación, a partir de la identificación de tres dimensiones: a) el sujeto (en la organización), b) el modelo de gestión de la calidad (acreditación) y c) la organización

(FMVZUNACH), mismas que pudieron ser observadas desde la perspectiva teórico metodológica del “diagnóstico del clima organizacional”, en tanto que sus ocho apartados se corresponden con las categorías de análisis.

Esto permitió establecer que las tecnologías administrativas (modelos de gestión de la calidad) no pueden ser incorporadas, aplicadas, y ni siquiera simplemente traducidas a realidades diferentes, sin perder su efectividad o lógica intrínseca (Arellano, 2000).

Asimismo, posibilitó comprender cómo los nuevos modelos de gestión intentan la incorporación de valores para acrecentar la efectividad organizacional, al abrir, además, el campo hacia el análisis de la calidad y su impacto en las organizaciones.

En fin, la gestión es el instrumento ejecutor del cumplimiento de las tareas y metas que se persiguen en la organización. Se puede hablar de un modelo cuya naturaleza fundamental descansa tanto en la cultura corporativa como en los procedimientos formales. La organización instrumenta, como estrategia, el modelo de gestión de la calidad hacia el cambio organizacional planeado, entendido como la modificación de fuerzas que mantienen el comportamiento de un sistema estable, como señala K. Lewin (1951): estas fuerzas se observan en la manera de vestir, la forma de hablar, el uso de la tecnología, el manejo de los códigos, el conocimiento y funciones en la organización.

En resumen, el proceso de transferencia del conocimiento de la gestión (*management*) tiene efectos sobre la organización, lo que lleva a pensar en la necesidad apremiante de observar-

lo con ojos críticos, en tanto que los resultados sugieren que la incorporación de los modelos de gestión de la calidad como tecnologías administrativas se centra fundamentalmente en los rasgos socioculturales y de personalidad del sujeto, y que su diseño y el contexto organizacional desempeñan un papel importante en su instrumentación.

### Notas

<sup>1</sup> Población y muestra. La población la conforma el personal académico de la Facultad: 49 profesores.

La muestra se calcula con base en la siguiente fórmula para variables finitas y cualitativas:

$$n = Z^2 N p q / e^2 (N-1) + Z^2 p q$$

Donde:

$N$  = es tamaño de la muestra.

$Z$  = Grado de confianza: 95%.

$N$  = es la población: 49.

$p$  = es probabilidad de éxito 50%.

$q$  = probabilidad de fracaso 50%.

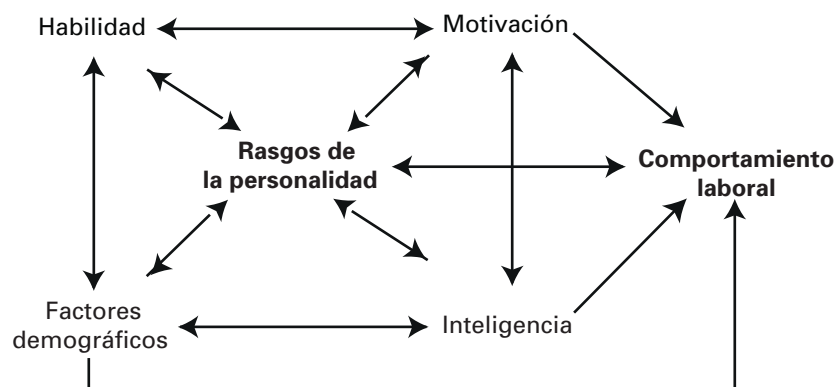
$e$  = es error de estimación 5%.

Sustitución de términos

$$n = (95)^2(49)(0.5)(0.5) / 5^2 (49-1) + (95)^2 (0.5)(0.5).$$

$n = 43$  profesores.

<sup>2</sup> Factores que pronostican el comportamiento ocupacional



Fuente: Furnham (2001: 154), *Psicología organizacional*.

## Fuentes bibliográficas

- Aiken, L. (1996), *Tests psicológicos y evaluación*, 9ª ed., México, Prentice Hall Hispanoamérica.
- Álvarez, G. (1992), "El constructo 'Clima organizacional', concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes", en *Revista Latinoamericana de Psicología Ocupacional*, vol. 11, núms. 1 y 2.
- Arellano, D. et al. (2000), *Reformando al gobierno, una visión organizacional del cambio gubernamental*, México, CIDE, 424 p.
- Bandura, A. (2000), "Exercise of human agency through collective efficacy", en *Current Directions in Psychological Science*, núm. 9, pp. 75-78.
- Bayart, Denis (2000), "Enquêtes de gestion, à la recherche du signe dans l'entreprise", en P. Lorino (ed.), París, L'Harmattan, pp. 255-293.
- Benghozi, Pierre-Jean y Sylvain Bureau (2005), *Professionnalisation des nouveaux métiers liés aux TIC: le cas des webmestres intranet de France Télécom Economie et Sociétés (série Socio-Economie du Travail)* (en prensa).
- Berger, Peter y Thomas Luckmann (2003), *La construcción social de la realidad*, 18ª reimp., Buenos Aires, Amorrortu.
- Davis, K. y J. Newstrom (1999), *Comportamiento humano en el trabajo*, México, McGraw Hill.
- Furnham, Adrian (2001), *Psicología organizacional*, México, Alfaomega/Oxford University Press, 748 p.
- Goffman, Erving (2006), *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, trad. José Luis Rodríguez, Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid, 609 p.
- Habermas, J. (2001), *Teoría de la acción comunicativa*, Buenos Aires, Taurus.
- Hernández, R., C. Fernández y P. Baptista (1998), *Metodología de la investigación*, 3ª ed., México, McGraw Hill.
- Hernández y Rodríguez, S. (1994), *Introducción a la administración. Un enfoque teórico práctico*, México, McGraw Hill.
- Kolb, D. e I. Rubin (1994), *Problemas contemporáneos. Psicología de las organizaciones*, México, Prentice Hall, vol. 1.
- Lewin, K. (1951), *Field theory in social science; selected theoretical papers*, D. Cartwright (ed.), Nueva York, Harper & Row.
- Montaño Hirose, Luis (2001), "Estrategias empresariales de modernización frente al proceso de globalización económica", en *Gestión y Políticas Públicas*, vol. XI, núm. 1, primer semestre de 2002, CIDE, México, pp. 67-83.
- Montaño H. Luis et al. (2002), "Aprendizaje y cultura en las organizaciones", *Administración y Organizaciones*, Universidad Autónoma Metropolitana, pp. 53-84.
- Münch Galindo, L. (1998), *Más allá de la excelencia y la calidad total*, México, Trillas.
- Muchinsky, P. (1994), *Psicología aplicada al trabajo*, Desclée de Brouwer.
- Pérez Rocha, Manuel (1996), "Evaluación, acreditación y calidad de la educación superior", en *Materiales de apoyo a la evaluación educativa*, México, CIEES-SEP.
- Porter, Michael E. (2000), *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*, México, Continental, 395 p.
- Piaget, Jean (1990), *La equilibración de las estructuras cognitivas*, 2ª ed., España, Siglo XXI, 208 p.
- Robbins, S. (2004), *Comportamiento organizacional*, México, Prentice Hall.
- Schutz, Alfred (2003), *Fenomenología del mundo social: introducción a la sociología comprensiva*, Buenos Aires, Paidós.
- Torres Solís, Sergio I. (2006), *La calidad, como construcción social: el modelo de gestión de la calidad de la Secretaría de Educación Pública, un análisis desde el sujeto*, México, tesis doctoral, UAM-I.
- Tyson Shaun y Jackson Tony (1997), *La esencia del comportamiento organizacional*, México, Prentice Hall, p. 232.

