

Capítulo 3 ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LA FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRACION, SEGUN PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD.

3.1	Introducción a la aplicación del modelo de evaluación del Premio Nuevo León a la Calidad a la Facultad de Contaduría Pública y Administración	62
3.2	Antecedentes	63
3.3	Metodología	65
3.4	Gráficas de las encuestas	76
3.5	Diagnóstico del proceso de calidad a la Facultad de Contaduría Pública y Administración en base a los criterios del Premio Nuevo León a la Calidad.....	95
3.6	Resumen ejecutivo	125
3.7	Propuesta	126

3.1 Introducción a la aplicación del modelo de evaluación del Premio Nuevo León a la Calidad a la Facultad de Contaduría Pública y Administración.

El objetivo por el que ha sido desarrollado este trabajo es con la finalidad de contribuir con la Facultad de contaduría Pública y Administración, para el desarrollo de su proceso de calidad así como, el de obtener el título de maestría en Contaduría Pública.

Esta sección del trabajo contiene los antecedentes del Premio Nuevo León a la Calidad sector Educación, cuyo modelo de evaluación utilicé como base para la realización del diagnóstico y evaluación del proceso de calidad de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Así mismo, se describe la metodología utilizada para la investigación en base a los criterios de dicho premio.

Se aplicaron encuestas a diferentes maestros, alumnos y empresas del sector industrial, comercial y de servicios, cuyos resultados se presentan graficados.

Por otro lado, contiene el diagnóstico completo del proceso de calidad de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, mostrando las áreas fuertes y áreas de oportunidad tema por tema.

El contenido también se integra por un resumen ejecutivo que muestra los más relevantes aspectos del diagnóstico en sus áreas fuertes y áreas de oportunidad.

Finalmente, una propuesta en base a dicho análisis para la mejora del proceso de calidad de la Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Las áreas fuertes son aquellos esfuerzos que realiza la institución y que en base a los criterios del modelo contribuyen al proceso de calidad y las áreas de oportunidad son consideradas como las opciones que tiene la institución que desarrollar.

La Facultad de Contaduría Pública y Administración está localizada en Ciudad Universitaria en San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

El alcance de este trabajo es para la educación a nivel superior.

3.2 Antecedentes

Establecido el 10 de Noviembre de 1989, el Premio Nuevo León a la calidad es un reconocimiento anual que otorga el Gobierno del Estado de Nuevo León tanto a organizaciones públicas como privadas, que puedan evidenciar el enfoque utilizado, el despliegue y los resultados obtenidos, en la implementación de un proceso planeado de calidad.

Podrán participar todas aquellas organizaciones ubicadas dentro del territorio del Estado de Nuevo León, de los sectores de Transformación Industrial, Comercial, Servicios y Educación.

En Mayo 31 de 1996, el Comité Coordinador del Premio Nuevo León a la Calidad, formado por la Secretaría de Desarrollo Económico y el Centro de Productividad de Monterrey, A.C., emite por primera ocasión en el Premio el Modelo de Calidad para el Sector Educación.

Este es el primer modelo oficial en México de premios de calidad de este tipo diseñado específicamente para educación.

El primer ciclo de uso de este modelo fue diseñado por profesionales del sector educativo sin que fuera posible tener muchas referencias, ya que a nivel mundial solamente se localizó información de los criterios de un premio de calidad en etapa de prueba.

Para el sector Educación las categorías son:
Básico (pre-escolar, primaria y secundaria).
Medio Superior (preparatoria y universidad).

Se podrán otorgar hasta un máximo de dos premios por sector-categoría, esto deberá ser evaluado y soportado por el comité responsable de las decisiones. En ausencia de candidatos con nivel adecuado algunas categorías podrán declararse desiertas.

Podrán participar las organizaciones que cumplan debidamente con los requisitos que estipula el reglamento y:

a) Que manifiesten esfuerzos por contar con procesos sostenidos aplicando conceptos de mejora continua hacia la Calidad Total.

b) Que cumplan con el procedimiento de registro de participación, llenando la solicitud y presentando la información que se pide en la solicitud de participación.

c) Que no hayan sido organizaciones ganadoras del Premio en los dos años anteriores.

d) Que la organización no haya sido sancionada por alguna dependencia de los Gobiernos Federal, Estatal o Municipal y en especial que no hayan sido sancionadas por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y/o dependencia relacionada con la Ecología y el Medio Ambiente -(Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Subsecretaría de Ecología) lo anterior por lo menos con un año de anterioridad a la fecha de publicación de la convocatoria vigente.

3.3 Metodología

Para la realización de este trabajo se aplicó una muestra representativa de encuestas a 40 alumnos y 40 maestros de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, así como a 40 empresas del ramo industrial, comercial y de servicios. (anexo formato de encuestas).

Así mismo, se realizaron entrevistas con el personal administrativo que fueron fuente valiosa de información para la realización de este trabajo, basado en el modelo de calidad sector educación.

Los alumnos encuestados corresponden a tres turnos, del primero a noveno semestre, los primeros cuatro semestres son del área común y del quinto al noveno corresponden a las distintas carreras que ofrece la institución.

El muestreo que utilicé fue aleatorio simple o probabilístico, es decir, que toda muestra aleatoria de igual tamaño tomada de una población dada, ha de tener la misma probabilidad de ser tomada.

Para la aplicación de encuestas a los maestros, se siguió el muestreo por conglomerado, que consiste en seleccionar al azar grupos llamados conglomerados. La ventaja de éste muestreo es la gran reducción de costos para un grado dado de fiabilidad.

Las empresas encuestadas en los sectores de transformación industrial son clasificadas de acuerdo con los lineamientos del Premio Nuevo León como categoría mediana por su volumen de empleados que fluctúa entre 101 y 250 trabajadores.

En este caso se utilizó el muestreo aleatorio por estratos, este proceso de estratificación contempla el dividir la población en grupos o clases llamadas estratos.

En base a los resultados obtenidos de la investigación, se evaluó de acuerdo a los criterios del modelo, en tres dimensiones de evaluación.

- a) Enfoque.
- b) Despliegue.
- c) Resultados.

Enfoque:

Se refiere a los métodos que la institución utiliza para lograr los propósitos que especifica en el tema a evaluar.

Despliegue:

Se refiere a la apropiada y efectiva aplicación de los métodos en todos los procesos y actividades.

Resultados:

Incluye los resultados en el logro de los propósitos implicados en cada uno de los temas de evaluación, así como, la relación causa-efecto.

De acuerdo al modelo de evaluación del Premio Nuevo León a la Calidad para cada uno de los criterios aplicados a la Facultad de Contaduría Pública y Administración, ésta obtuvo 151 puntos. (anexo tabla de evaluación)

ENCUESTA

Le agradezco su participación contestando esta encuesta que tiene como finalidad conocer las necesidades y expectativas de la industria acerca de los egresados de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Esta información forma parte de un trabajo de investigación para tesis.

1.- ¿ Qué perfil deberá tener un egresado de la Facultad de Contaduría Pública y Administración ?

2.- En orden de importancia en qué lugar ubicaría a FACPYA (Facultad de Contaduría Pública y Administración), de la U.A.N.L.

3.- ¿Tiene alguna preferencia por los egresados de alguna institución?

Si _____

No _____

¿Cuál? _____

¿ Por qué ? _____

4.- ¿Qué nivel académico demandaría de los egresados de FACPYA ? (Facultad de Contaduría Pública y Administración)

5.- ¿Qué conocimientos complementarios considera que son necesarios de los egresados de FACPYA ?

6.- Los egresados de FACPYA son:

Excelentes _____

Buenos _____

Malos _____

Pésimos _____

7.- Mi experiencia con los egresados de FACPYA ha sido:

Excelente _____

Productiva _____

Buena _____

Desagradable _____

Decepcionante _____

8.- El nivel académico de los egresados de FACPYA con relación a otras universidades es:

Mejor _____
Igual _____
Inferior _____

Monterrey, N.L. a 13 de Marzo de 1997
¡ Muchas Gracias !

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

Fecha _____

Maestro _____ Semestre _____ Turno _____

Te agradecemos nos ayudes contestando esta encuesta, que tiene como finalidad conocer el nivel de difusión que tiene el sistema de calidad en nuestra Facultad de Contaduría Pública y Administración, el cual servirá para un trabajo de investigación para tesis.

Favor de subrayar una sola respuesta por pregunta.

Si alguna pregunta no te es clara, el (la) aplicador (a) te puede orientar, pregúntale.

Esta es una encuesta anónima, te agradecemos la contestes con toda sinceridad.

1.- ¿Conoces la Visión, La Misión y los valores de FACPYA?

A) SI

B) NO

C) NO SE

D) _____

2.- ¿De qué manera participas en el proceso de calidad de FACPYA?

A) En la definición de programas de estudio

B) En la evaluación de programas de estudio

C) En grupos de trabajo

D) Concursos

E) En nada

F) _____

3.- ¿De qué manera participa en la detección de necesidades y expectativas de los estudiantes?

A) Encuestas formales a los estudiantes

B) Análisis de evaluaciones de maestros

C) Análisis y evaluaciones de programas de estudio

D) Encuestas formales a la industria.

E) _____

4.- ¿Conoces la información de FACPYA con relación a su entorno social, demográfico, económico y tecnológico?

A) SI

B) NO

C) _____

5.- ¿Qué posición tiene FACPYA en cuanto a nivel académico con relación al I.T.E.S.M.?

- A) MEJOR
- B) IGUAL
- C) PEOR
- D) NO SE
- E) _____

6.- ¿De qué manera evalúa FACPYA la satisfacción de sus estudiantes?

- A) Evaluación de maestros
- B) Evaluación de programas
- C) Encuestas
- D) No se
- E) _____

7.- ¿Qué acciones toma y como analiza el resultado de las evaluaciones de satisfacción de estudiantes?

- A) Realiza un análisis mensual
- B) Se tiene un plan de acciones correctivas.
- C) Se tiene un plan de acciones preventivas.
- D) No se analiza información
- E) No se
- F) _____

8.- ¿Participas en algún proyecto que este ligado a la planeación estratégica de FACPYA?

- A) SI
- B) NO
- C) NO SE
- D) _____

9.- ¿Qué avance han alcanzado en los principales objetivos de calidad en el último año?

- A) EN UN 100 %
- B) EN UN 80 %
- C) EN UN 70 %
- D) NO SE MIDEN
- E) _____

10.- Menciona un objetivo y define cual es tu contribución para alcanzarlo.

11.- ¿Cuáles son los sistemas de reconocimiento que tiene FACPYA con su personal y alumnos?

- A) Premio de puntualidad
- B) Premio de excelencia académica
- C) Ceremonias formales
- D) Todas las anteriores.
- E) No se
- F) _____

12.- ¿De qué manera participas en la definición de planes y metas de calidad?

13.- Los padres de familia participan en FACPYA en programas tales como:

- A) Salud y Nutrición
- B) Medidas de seguridad
- C) Limpieza
- D) Adecuación de áreas; iluminación, ventilación, etc.
- E) En todos los anteriores
- F) Ninguno de los anteriores
- G) No se
- H) _____

14.- ¿Cuál es el índice de ausentismo global del alumnado en el último mes?

- A) 2 %
- B) 5%
- C) 10 %
- D) No se
- E) _____

15.- ¿FACPYA cumple con los requerimientos del programa oficial?

- A) SI
- B) NO
- C) NO SE
- D) _____

16.- ¿Qué necesidades de los clientes (alumnos, comunidad padres de familia), se incluyeron en la última modificación al programa ?

17.-¿ Qué tipo de indicadores utilizan para evaluar la preparación de los estudiantes con relación a programa curricular ?

- A) Resultado de exámenes universales
- B) Gráficas y tendencias, por grupo, por turno, etc.
- C) No se
- D) _____

18.- ¿Qué compromisos establece FACPYA con sus estudiante, maestros, padres de familia y comunidad para dar respuesta a sus quejas y sugerencias ?

- A) Se proporciona una respuesta escrita
- B) No sabemos con quien dirigimos
- C) Acudimos a un departamento que atiende quejas y sugerencias
- D) No se
- E) _____

19.- ¿ Cuáles son las principales estrategias de FACPYA en los próximos cinco años?

- A) Mejorar el nivel académico
- B) Tener instalaciones y equipo de vanguardia
- C) Programa de desarrollo conjunto con instalaciones privadas y públicas.
- D) Ser competitivos
- E) Seguir igual
- F) No se
- G) _____

20.- ¿Se evalúan los servicios administrativos y de apoyo?

- A) SI
- B) NO
- C) NO SE
- D) _____

21.- ¿ De qué manera se identifican las oportunidades de desarrollo para el personal docente?

- A) Se aplican herramientas psicométricas
- B) Se tiene programas de desarrollo
- C) Se tiene plan de vida y carrera
- D) No se
- E) _____

FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRACION

Fecha _____

ESTUDIANTE _____ SEMESTRE _____ TURNO _____

Te agradecemos nos ayudes contestando esta encuesta, que tiene como finalidad conocer el nivel de difusión que tiene el sistema de calidad en el alumnado de nuestra Facultad de Contaduría Pública y Administración, el cual servirá para un trabajo de investigación para tesis.

Favor de subrayar una sola respuesta por pregunta.

Si alguna pregunta no te es clara, el (la) aplicador (a) te puede orientar, pregúntale.

Esta es una encuesta anónima, te agradecemos la contestes con toda sinceridad.

1.- ¿Conoces la Visión, La Misión y los Valores de FACPYA?

A) SI

B) NO

C) LOS CONOCI Y SE ME OLVIDARON

D) NO SE DE QUE SE TRATA

E) _____

2.-¿ De qué manera participas en el proceso de calidad de FACPYA ?

A) Concursos

B) Grupos de trabajo

C) Contestando encuestas sobre evaluación de maestros.

D) Participando en la definición de los programas de estudio.

E) En nada, no participo en alguna acción orientada por la alta administración.

F) _____

3.-¿ Cómo consideras el interés de FACPYA en mejorar los programas de estudios ?

A) Excelente

B) Bueno

C) Regular

D) Malo

4.- ¿Conoces los objetivos de FACPYA en cuanto al nivel académico que espera de sus egresados?

- A) SI
- B) NO
- C) SE ME OLVIDARON
- D) _____

5.- ¿ Difunde FACPYA la cultura de calidad en la comunidad ?

- A) SI
- B) NO
- C) NO SE
- D) _____

6.- ¿Conoces los mecanismos que FACPYA utiliza para conocer tus necesidades y expectativas acerca del proceso educativo de dicha institución?

- A) SI
- B) NO
- C) NO SE
- D) _____

7.-¿ Qué compromisos establece FACPYA con sus estudiantes para dar respuesta a sus quejas y sugerencias ?

- A) Se proporciona respuesta escrita.
- B) No sabemos con quien dirigirnos
- C) Acudimos a un departamento que atiende quejas y sugerencias
- D) _____

8.-¿ Recibiste inducción al ingresar a esta facultad ?

- A) SI
- B) NO
- C) NO ME ACUERDO
- D) _____

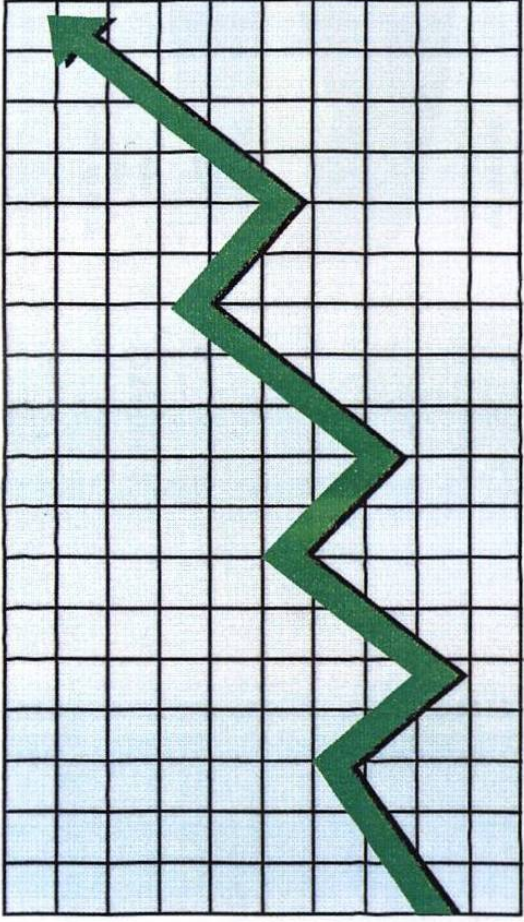
9.- Conozco los reconocimientos que ofrece FACPYA a los estudiantes:

- A) SI
- B) NO

10.- Conozco los resultados sobre las evaluaciones de FACPYA a su sistema de calidad.

- A) SI
- B) NO
- C) _____

CATEGORIAS	Porcentaje	Puntos	Acumulado
LIDERAZGO			
Visión, Misión y Valores	15	7.5	
Compromiso de la Administración	20	12	
Promoción de una Cultura de Calidad en la Comunidad	10	4	23.5
SATISFACCION DEL CLIENTE O USUARIO			
Necesidades del Cliente o Usuario	15	6	
Sistema para determinar la satisfacción alcanzada	10	4	
Sistema para mejorar la satisfacción del cliente	10	5	
Relaciones con clientes	10	3	18
PLANEACION DE LA ORGANIZACION			
Planeación Estratégica	25	10	
Planeación Operativa	20	6	
Enforque Estratégico Comparativo	15	4.5	20.5
DESARROLLO INTEGRAL DE LA PERSONA			
Administración de los sistemas relacionados con las personas	20	4	
Plan de Desarrollo para las personas	15	6	
Involucramiento y participación	15	4.5	
Desempeño y Reconocimiento	15	4.5	
Calidad de Vida en la Institución	10	3	22
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PROCESO			
Introducción o modificación académica	25	7.5	
Control y Mejora de Procesos	20	8	
Control y Mejora de los Procesos de Administración y Apoyo	10	3	
Investigación y Servicios	15	3	
Evaluaciones de Calidad	10	3	21.5
INFORMACION Y ANALISIS			
Administración de la Información	20	9	
Documentación y Análisis	20	9	18
ECOLOGIA Y MEDIO AMBIENTE			
Conservación del Medio Ambiente	15	3	
Creación de Cultura Ecológica	10	5	8
RESULTADOS DE LA ORGANIZACION			
Resultados de la satisfacción del cliente	15	7.5	
Resultados del Desempeño Académico	15	7.5	
Resultados de la Institución	15	4.5	19.5
Evaluación final en puntos		TOTAL	151



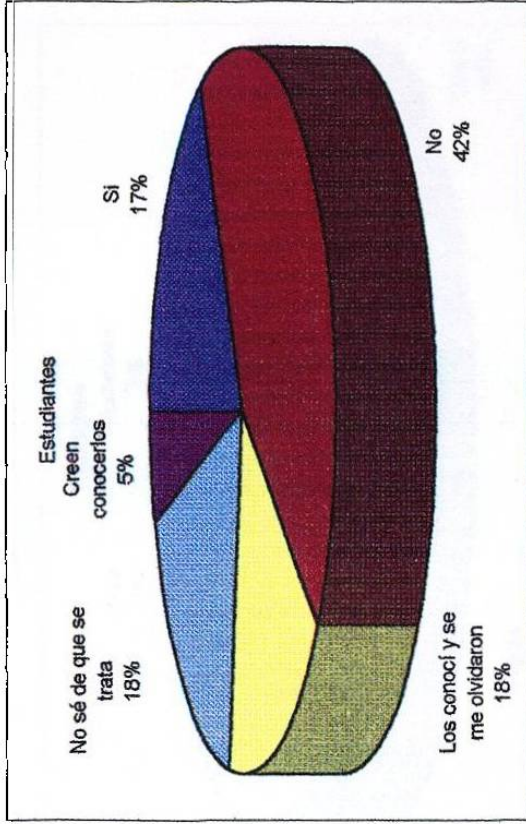
3.4 GRAFICAS DE LAS ENCUESTAS

ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/ESTUDIANTES

¿Conocen la Visión, Misión y Valores de FAPYA?

- Si
- No
- Los conocí y se me olvidaron
- No sé de que se trata
- Creer conocerlos

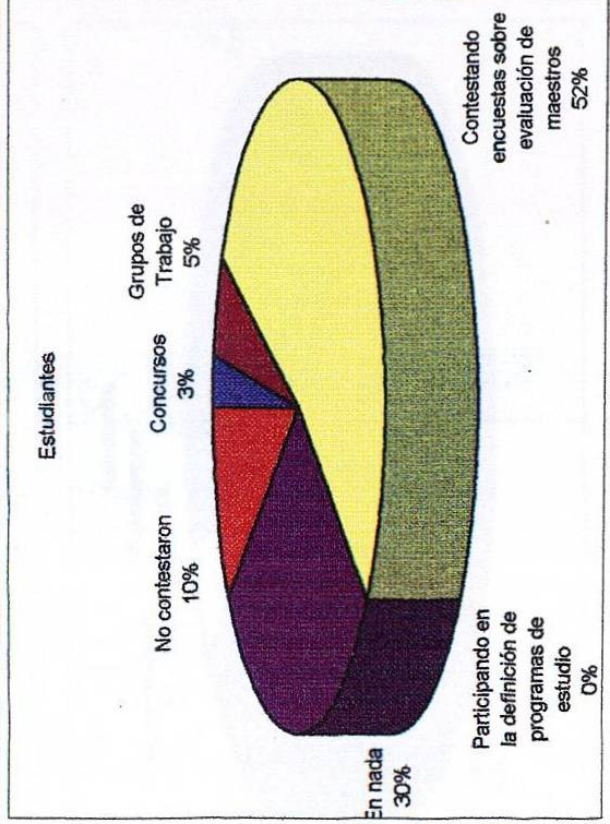
Estudiantes
7
17
7
7
2



¿De qué manera participas en el Proceso de Calidad?

- Concursos
- Grupos de Trabajo
- Contestando encuestas sobre evaluación de maestros
- Participando en la definición de programas de estudio
- En nada
- No contestaron

Estudiantes
1
2
21
0
12
4

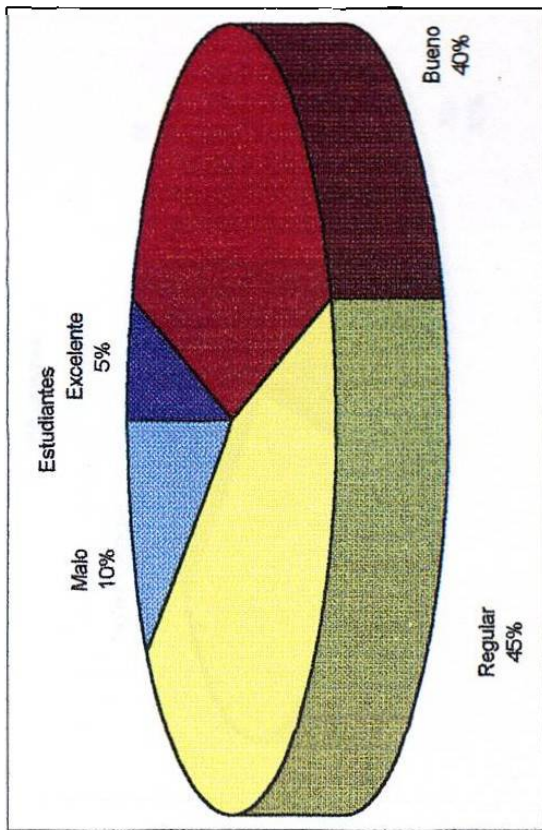


ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/ESTUDIANTES

¿Cómo consideras el interés de FACPYA en mejorar los programas de estudio?

Excelente
Bueno
Regular
Malo

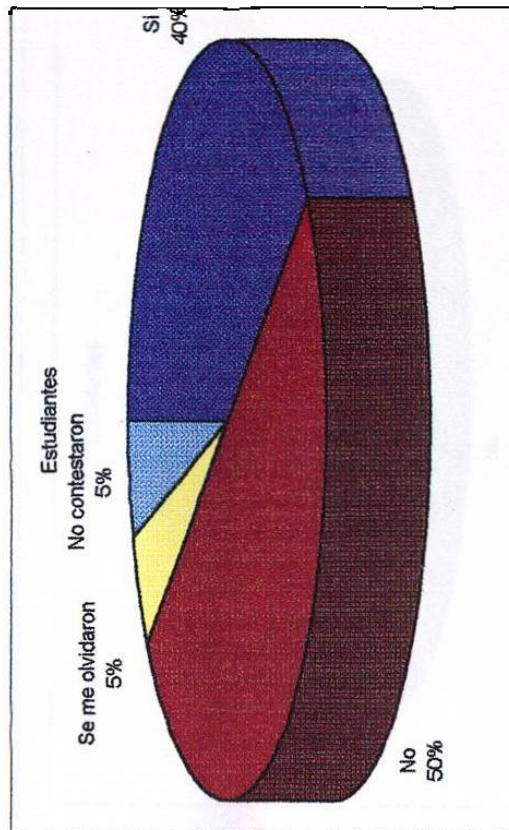
Estudiantes
2
16
18
4



¿Conoces los objetivos de FACPYA en cuanto al nivel académico que espera de sus egresados?

Si
No
Se me olvidaron
No contestaron

Estudiantes
16
20
2
2

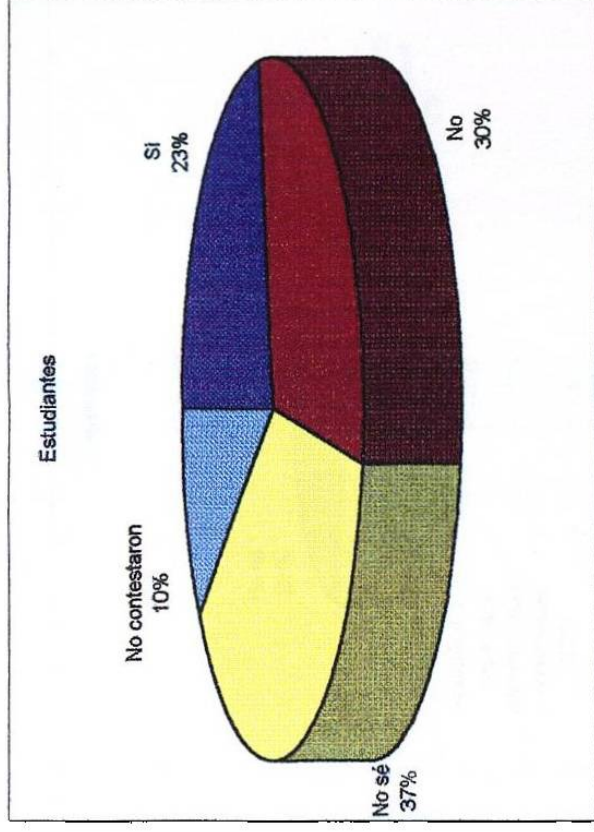


ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/ESTUDIANTES

¿ Difunde FACPYA la cultura de calidad en la comunidad?

- Si
- No
- No sé
- No contestaron

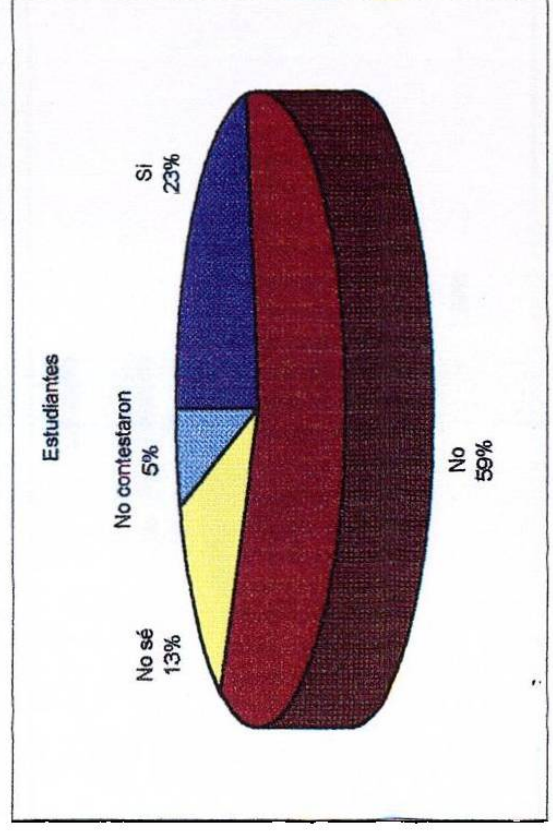
Estudiantes
 9
 12
 15
 4



¿ Conoces los mecanismos que FACPYA utiliza para conocer tus necesidades y expectativas acerca del proceso educativo de dicha institución?

- Si
- No
- No sé
- No contestaron

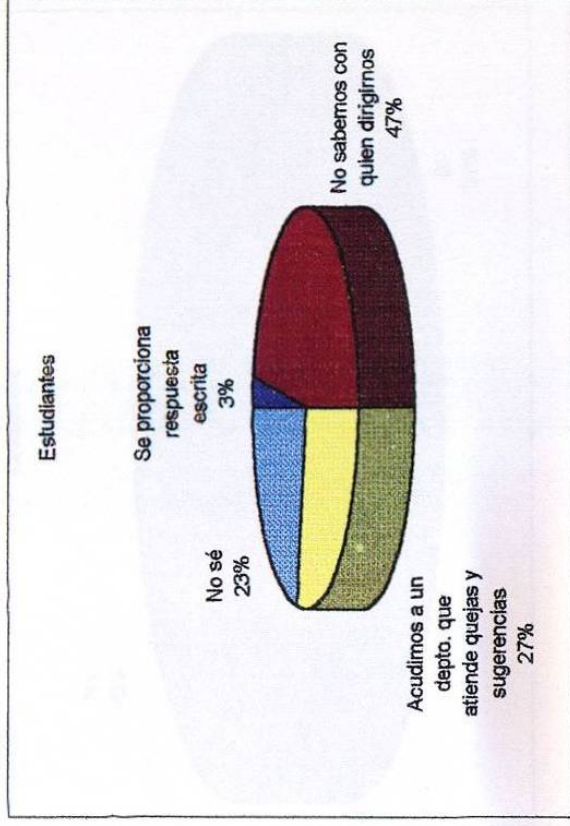
Estudiantes
 9
 24
 5
 2



ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/ESTUDIANTES

¿ Qué compromisos establece FACPYA con sus estudiantes, para dar respuesta sus quejas y sugerencias?

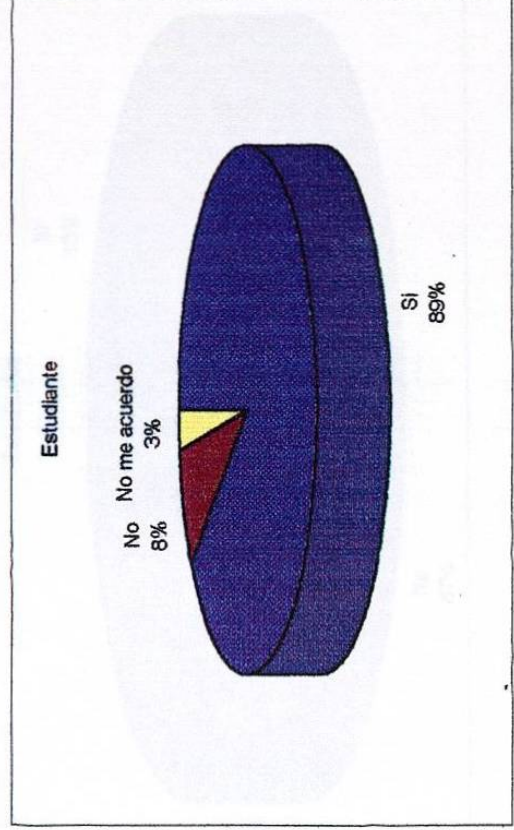
Estudiantes
1
19
11
9



Se proporciona respuesta escrita
No sabemos con quien dirigimos
Acudimos a un depto. que atiende quejas y sugerencias
No sé

¿ Recibiste Inducción al Ingresar a FACPYA

Estudiante
36
3
1



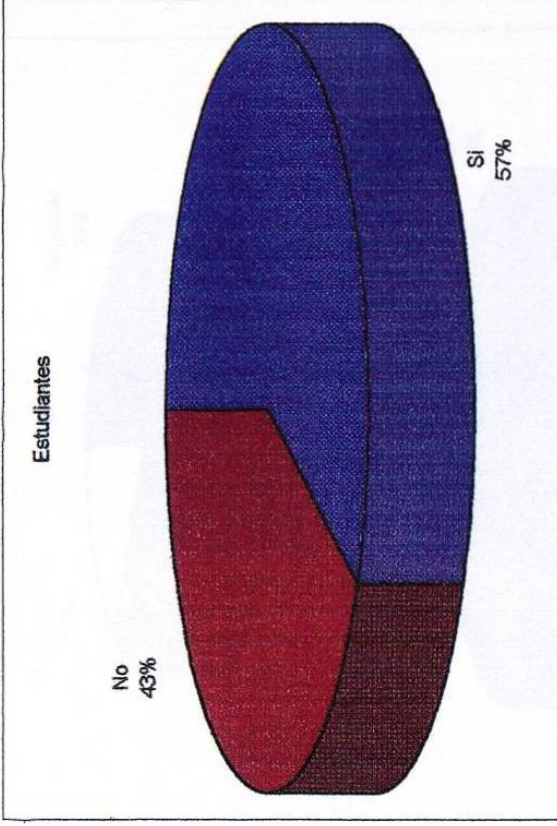
Si
No
No me acuerdo

ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/ESTUDIANTES

¿ Conozco los reconocimientos que ofrece FACPYA a los estudiantes?

Si
No

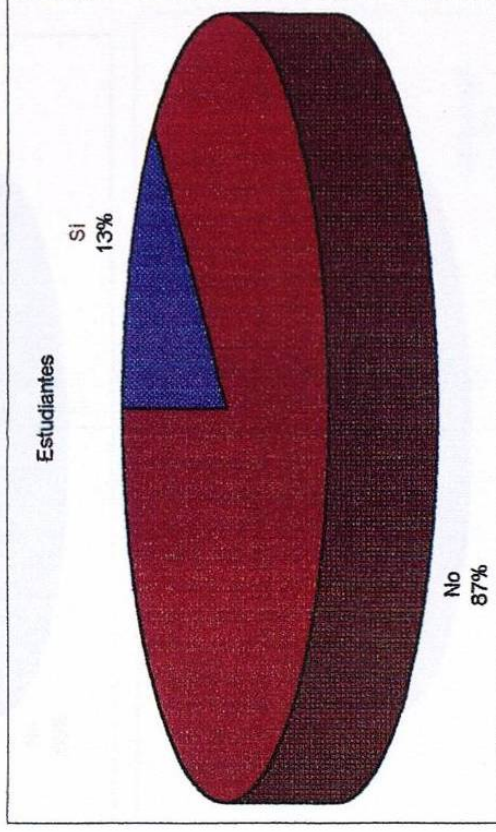
Estudiantes
23
17



¿ Conoces los resultados sobre las evaluaciones de FACPYA a su sistema de calidad?

Si
No

Estudiantes
5
35



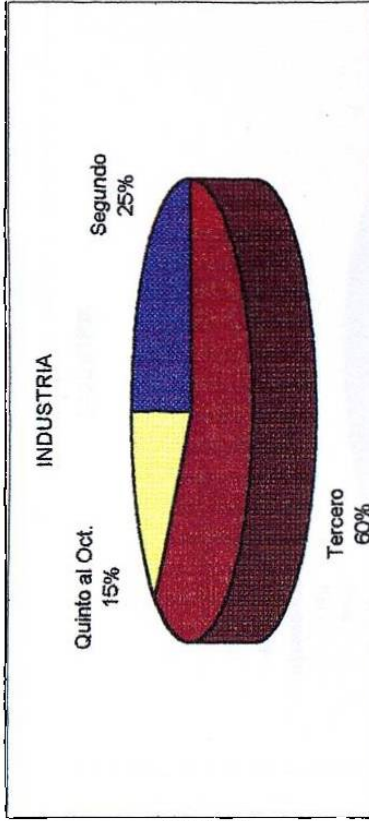
ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/INDUSTRIA

INDUSTRIAS

En orden de importancia en que lugar ubicaría a FACPYA de la UANL

Industria
10
24
6

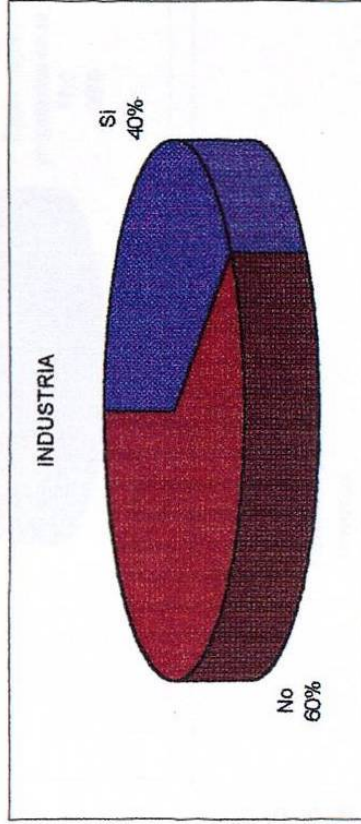
Segundo
Tercero
Quinto al Oct.



¿ Tiene alguna preferencia por los egresados de alguna Institución?

Si
No

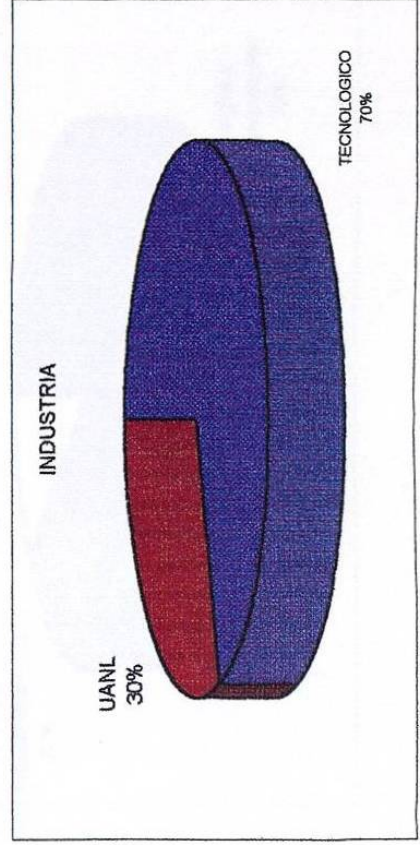
INDUSTRIA
16
24



¿Por cuál Institución tiene preferencia?

TECNOLOGICO
UANL

INDUSTRIA
28
12

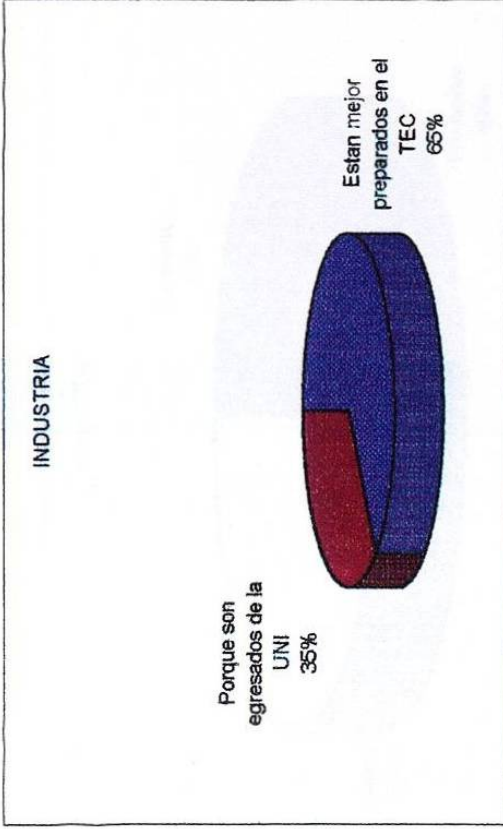


ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/INDUSTRIA

¿Por qué su preferencia en dichas Instituciones?

Estan mejor preparados en el TEC
 Porque son egresados de la UNI

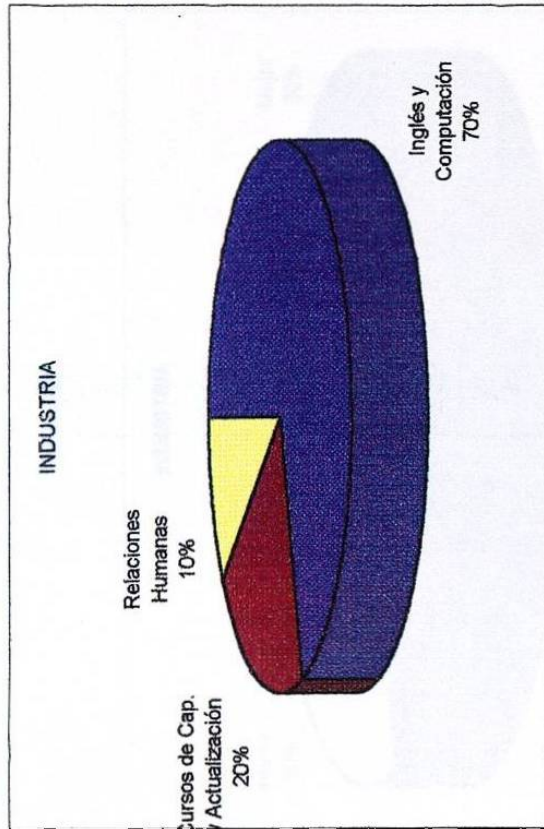
INDUSTRIA
 26
 14



¿Qué conocimientos complementarios considera que son necesarios de los egresados de FACPYA?

Inglés y Computación
 Cursos de Cap. y Actualización
 Relaciones Humanas

INDUSTRIA
 28
 8
 4

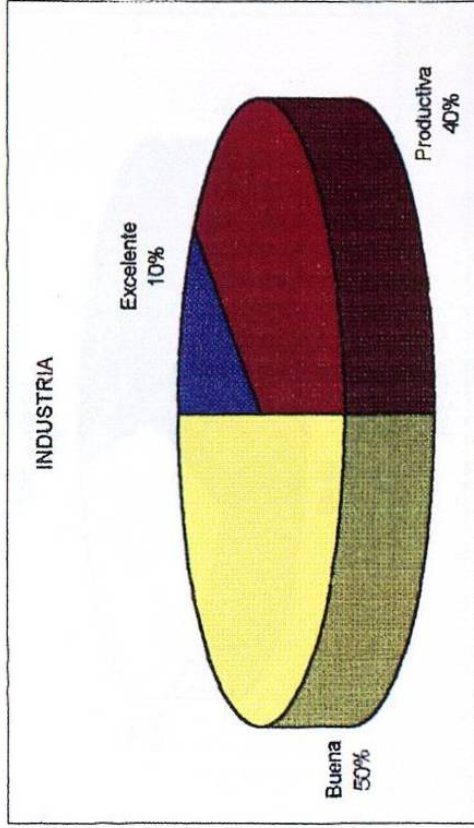


ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/INDUSTRIA

Mi experiencia con los egresados de FACPYA ha sido.

- Excelente
- Productiva
- Buena
- Desagradable
- Decepcionante

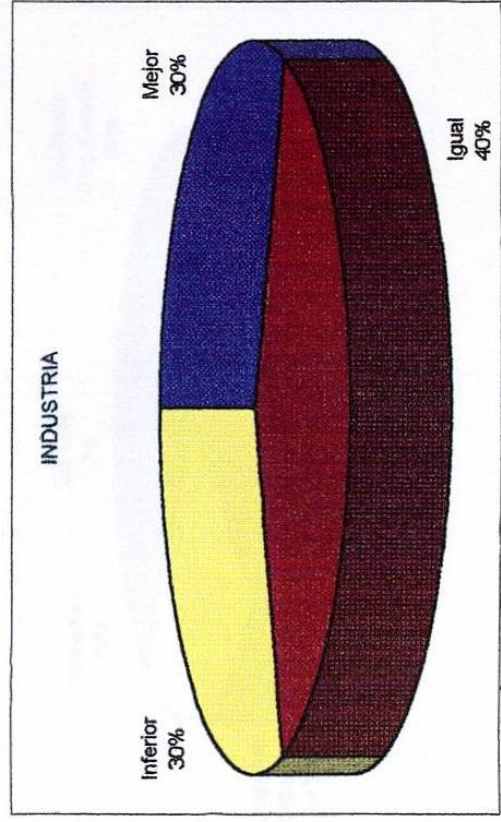
INDUSTRIA	4
Excelente	16
Productiva	20
Buena	0
Desagradable	0



El nivel académico con los egresados de FACPYA en comparación con otras Universidades

- Mejor
- Igual
- Inferior

INDUSTRIA	12
Mejor	16
Igual	12

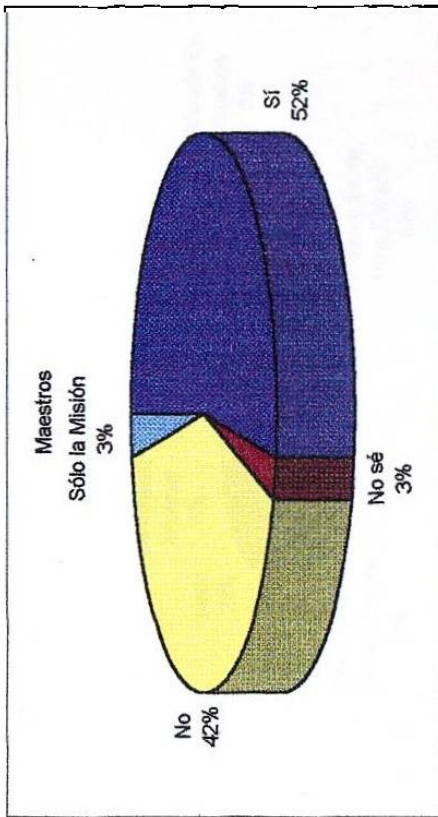


ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

MAESTROS DE FACPYA

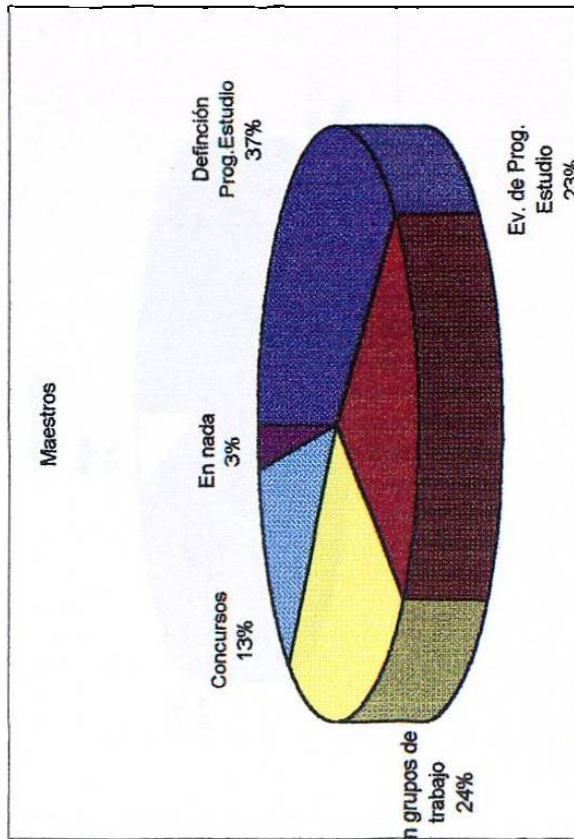
¿ Conoces la Visión, Misión y Valores de FACPYA?

Sí	21
No sé	1
No	17
Sólo la Misión	1



¿ De qué manera participas en el proceso de calidad de FACPYA?

Definición Prog. Estudio	15
Ev. de Prog. Estudio	9
En grupos de trabajo	10
Concursos	5
En nada	1



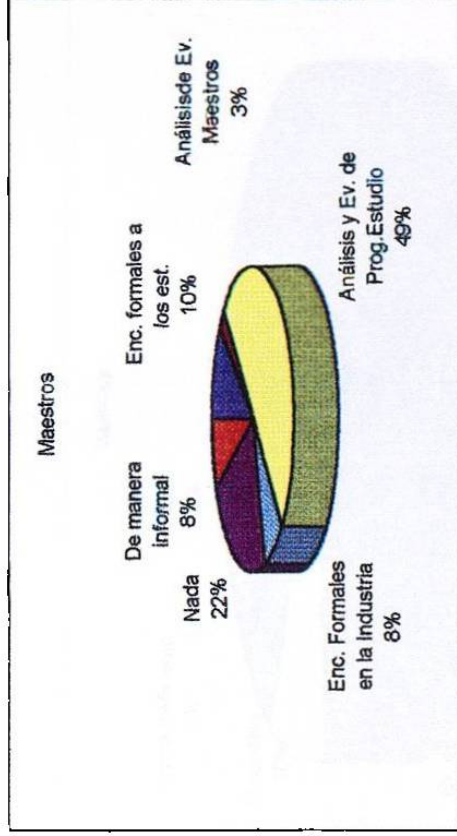
ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

¿ De qué manera participas en la detección de necesidades y expectativas de los estudiantes

Maestros

- Enc. formales a los est.
- Análisisde Ev. Maestros
- Análisis y Ev. de Prog.Estudio
- Enc. Formales en la Industria
- Nada
- De manera informal

- 4
- 1
- 20
- 3
- 9
- 3

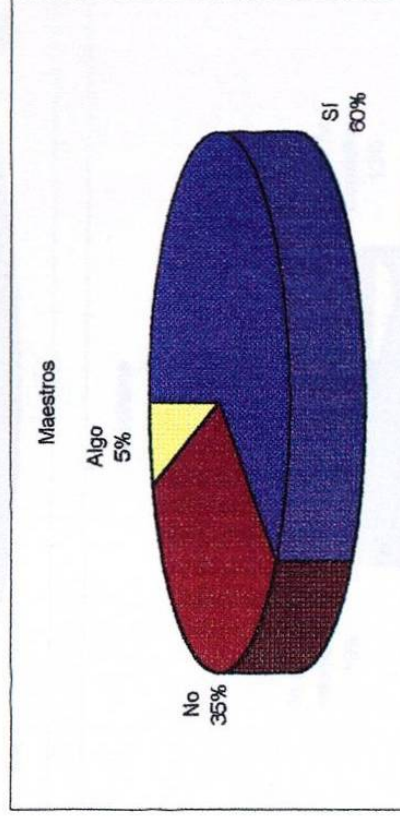


¿ Conoces la información de FACPYA con relación a su entorno social, demográfico y tecnológico?

Maestros

- Sí
- No
- Algo

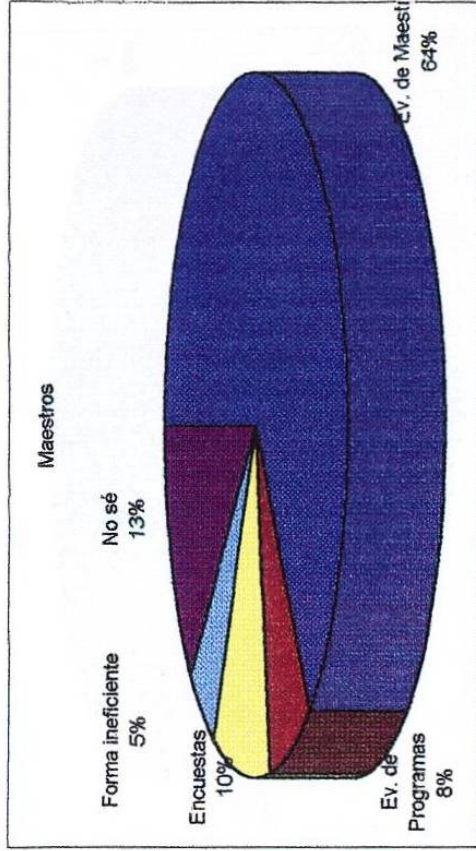
- 24
- 14
- 2



ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

¿ De qué manera evalúa FACPYA la satisfacción de sus estudiantes?

- Ev. de Maestros
- Ev. de Programas
- Encuestas
- Forma ineficiente
- No sé

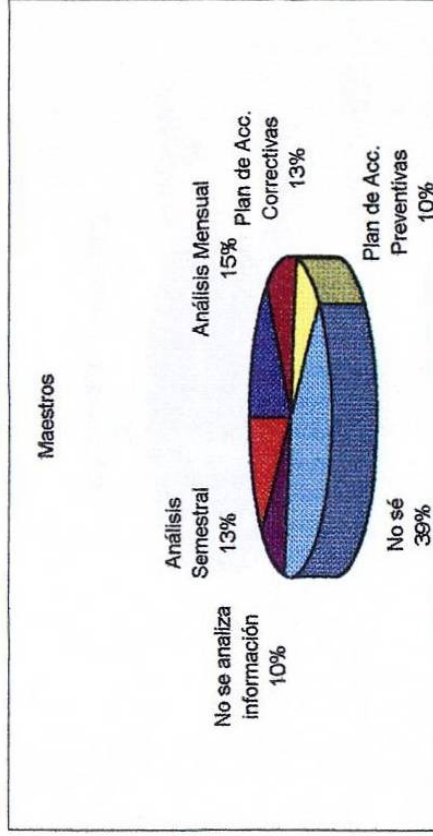


Maestros

- 26
- 3
- 4
- 2
- 5

¿ Qué acciones toma y como analiza el resultado de las evaluaciones de satisfacción de estudiantes?

- Análisis Mensual
- Plan de Acc. Correctivas
- Plan de Acc. Preventivas
- No sé
- No se analiza información
- Análisis Semestral



Maestros

- 6
- 5
- 4
- 16
- 4
- 5

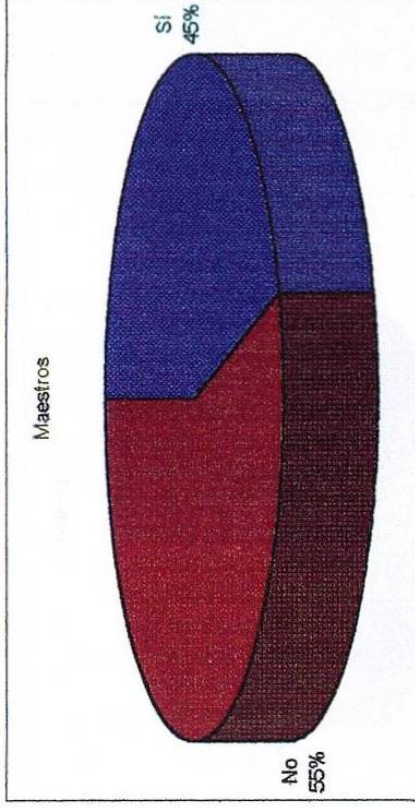
ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

¿ Participas en algún proyecto que este ligado a la Planeación Estratégica de FACPYA ?

Sí
No

Maestros

18
22

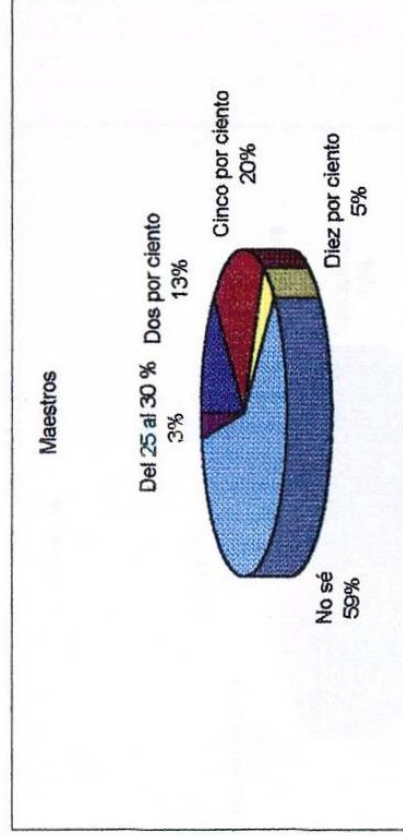


¿Cuál es el índice de ausentismo global del alumnado en el último mes?

Dos por ciento
Cinco por ciento
Diez por ciento
No sé
Del 25 al 30 %

Maestros

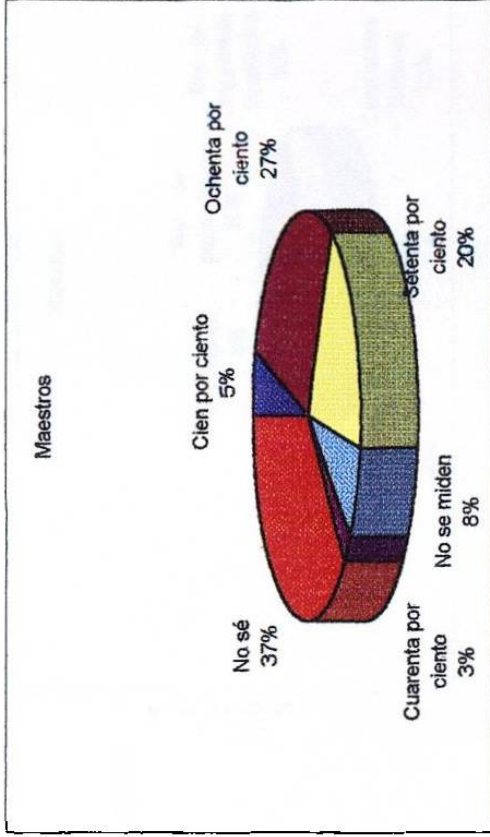
5
8
2
24
1



ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

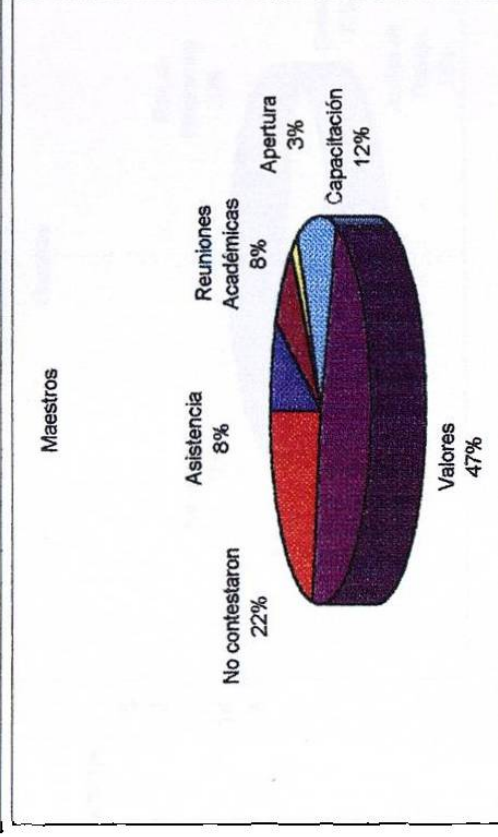
¿ Qué avance han alcanzado en los principales objetivos del procesos calidad en el último año?

- Cien por ciento 2
- Ochenta por ciento 11
- Setenta por ciento 8
- No se miden 3
- Cuarenta por ciento 1
- No sé 15



Menciona un objetivo y define cual es tu contribución para alcanzarlo

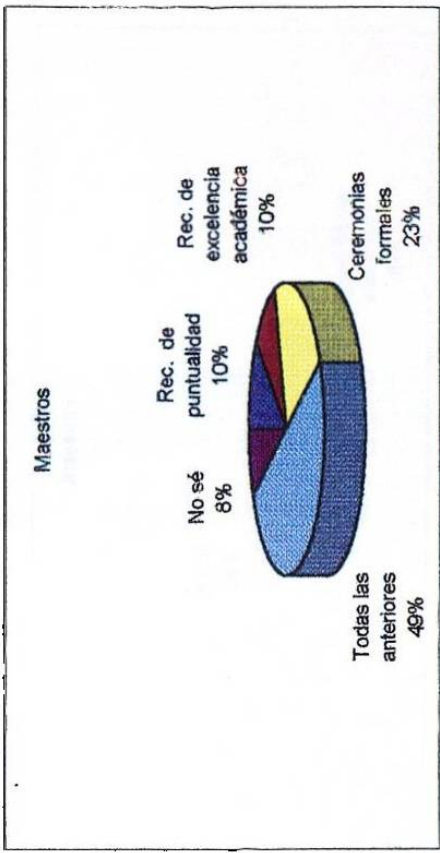
- Asistencia 3
- Reuniones Académicas 3
- Apertura 1
- Capacitación 5
- Valores 19
- No contestaron 9



ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

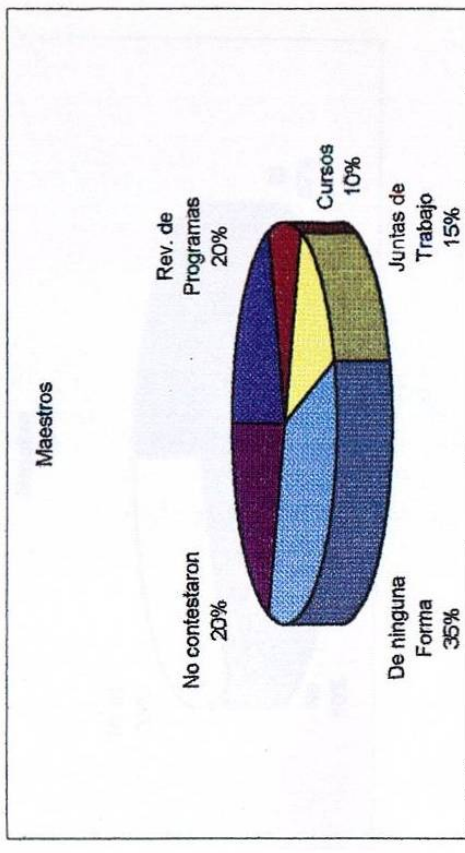
¿ Cuales son los sistemas de reconocimiento que tiene FACPYA con su personal y alumnos?

- Rec. de puntualidad 4
- Rec. de excelencia académica 4
- Ceremonias formales 9
- Todas las anteriores 20
- No sé 3



¿ De qué manera participas en la definición de planes y metas de calidad?

- Rev. de Programas 8
- Cursos 4
- Juntas de Trabajo 6
- De ninguna Forma 14
- No contestaron 8

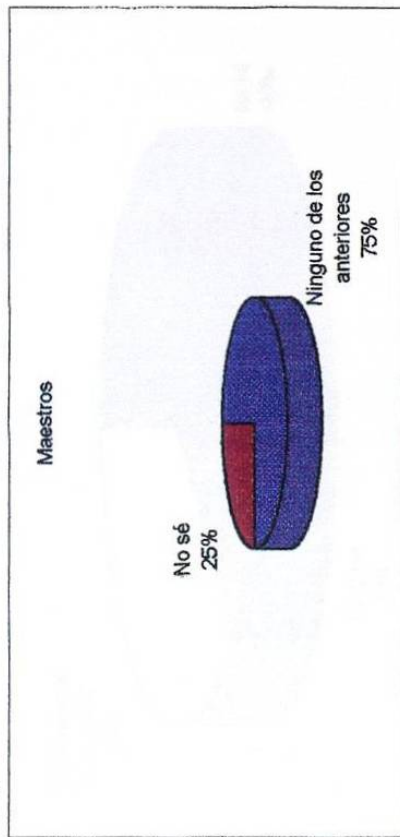


ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

Los padres de familia participan en FACPYA en programas tales como:

- Ninguno de los anteriores
- No sé
- Salud y Nutrición
- Medidas de Seguridad
- Limpieza
- Adecuación de Areas, iluminación, ventilación, etc.
- En todos los anteriores

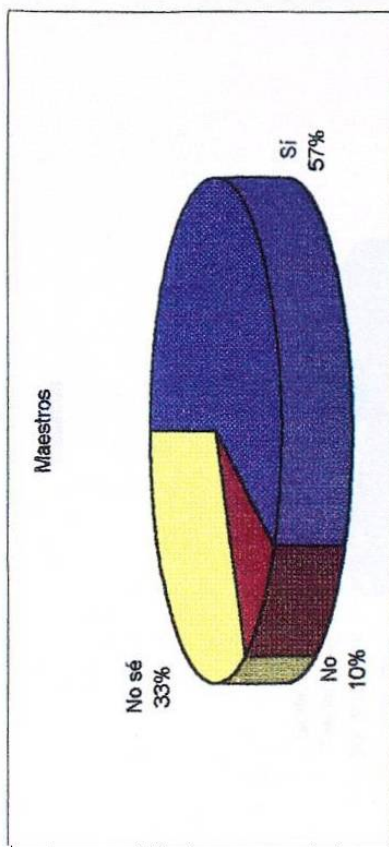
Maestros
30
10



¿ FACPYA cumple con los requerimientos del Programa Oficial ?

- Sí
- No
- No sé

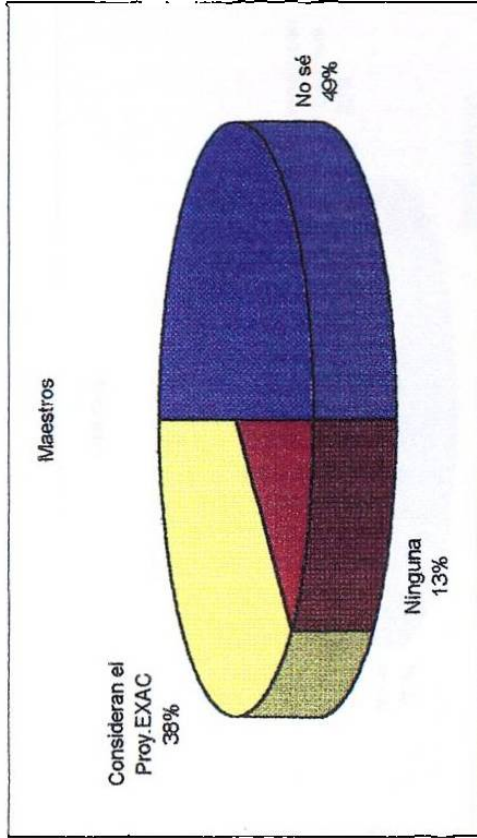
Maestros
23
4
13



ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

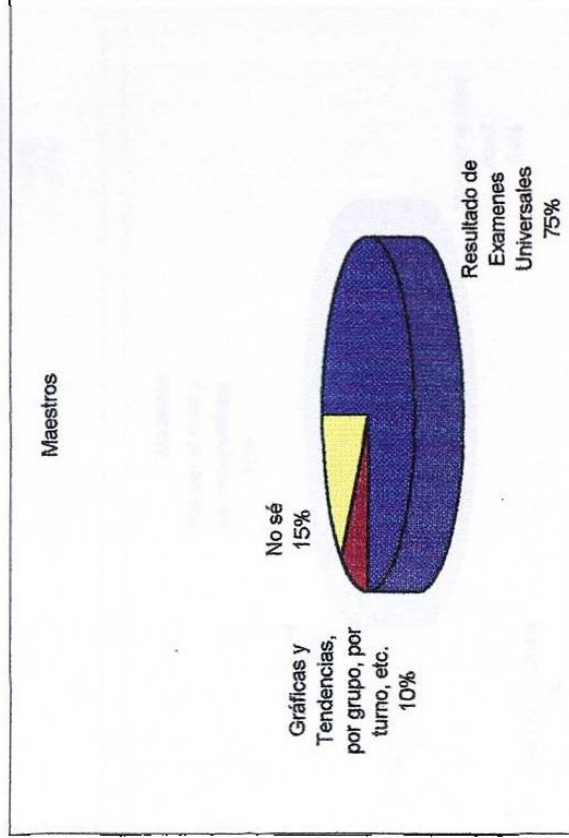
¿ Qué necesidades de los clientes (alumnos, comunidad, padres de familia), se incluyeron en la última modificación al programa?

No sé 20
 Ninguna 5
 Consideran el Proy.EXAC 15



¿ Qué tipo de indicadores utilizan para evaluar la preparación de los estudiantes con relación al programa curricular?

Resultado de Exámenes Universales 30
 Gráficas y Tendencias, por grupo, por turno, etc. 4
 No sé 6



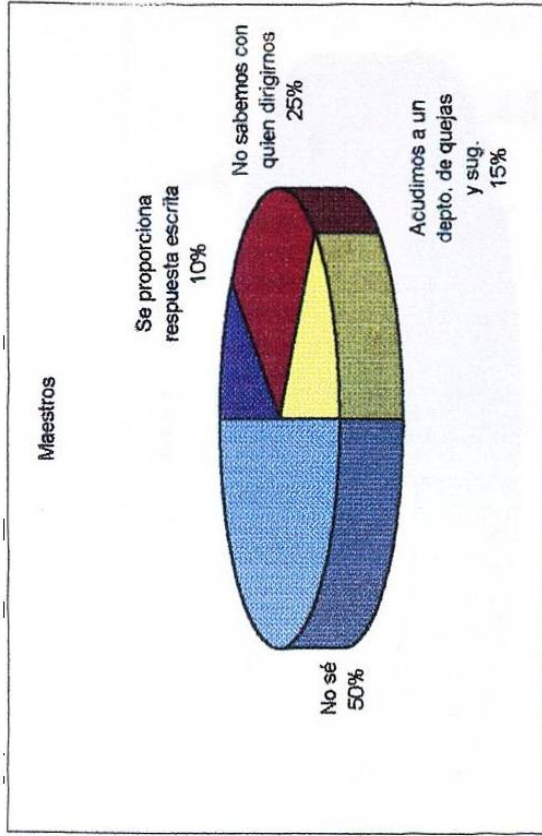
ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

¿ Qué compromisos establece FACPYA con sus estudiantes, maestros, padres de familia y comunidad, para dar respuesta a sus quejas y sugerencias?

- Se proporciona respuesta escrita
- No sabemos con quien dirigimos
- Acudimos a un depto. de quejas y sug.
- No sé

Maestros

- 4
- 10
- 6
- 20

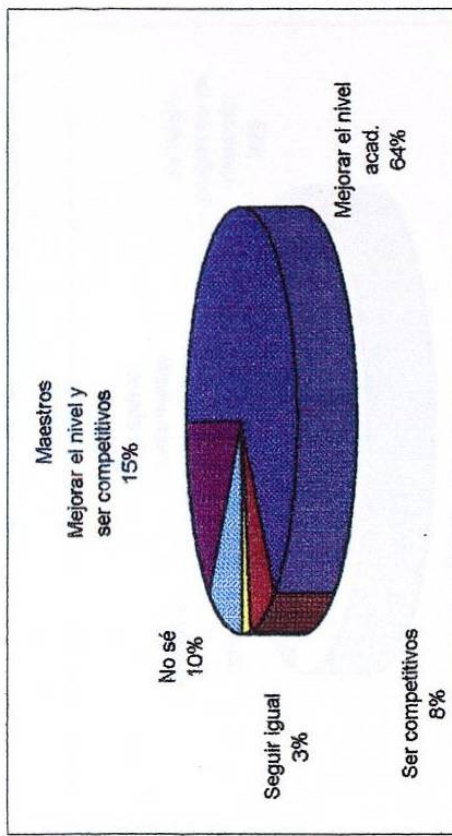


¿ Cuales son las principales estrategias de FACPYA en los próximos cinco años?

- Mejorar el nivel acad.
- Ser competitivos
- Seguir igual
- No sé
- Mejorar el nivel y ser competitivos

Maestros

- 26
- 3
- 1
- 4
- 6



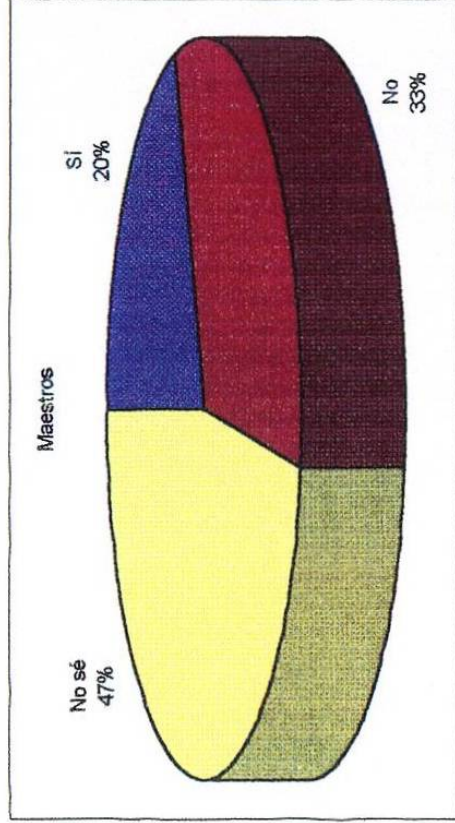
ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE DIFUSION DEL SISTEMA DE CALIDAD EN FACPYA/MAESTROS

¿ Se evalúan los servicios administrativos y de apoyo?

- Sí
- No
- No sé

Maestros

8
13
19

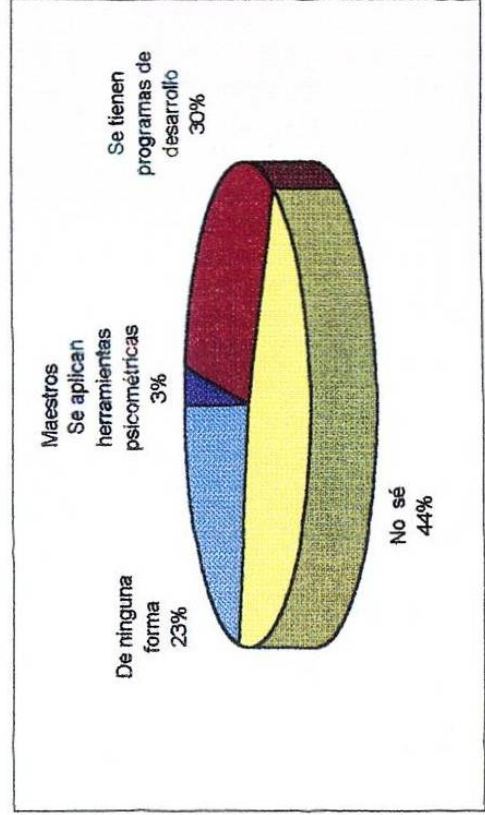


¿ De qué manera se identifican las oportunidades de desarrollo para el personal docente?

- Se aplican herramientas psicométricas
- Se tienen programas de desarrollo
- No sé
- De ninguna forma

Maestros

1
12
18
9



3.5 Diagnóstico del proceso de calidad de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, en base a los criterios del Premio Nuevo León a la Calidad. (Ver anexo).



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 1.0 Liderazgo

Subcriterio: 1.1 Visión, Misión y Valores.

Fuerzas (+)

Existe misión, visión y valores.

Durante el curso inductivo se le mencionan al alumno de nuevo ingreso.

Durante el curso semestral el maestro los difunde de una manera informal.

Areas por mejorar (-)

La misión, visión y valores, no están difundidos en la comunidad escolar.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 1.0 Liderazgo

Subcriterio: 1.2 Compromiso de la Administración

Fuerzas (+)

Se tienen juntas quincenales para medir avances de programas académicos.

Se realizan juntas académicas para medir contenidos, profundidad del programa y cronograma del mismo, elaboración de exámenes universales, definición de libros de texto; al final del semestre juntas evaluativas.

Se evalúan los resultados generales de los grupos y se evalúa la satisfacción de los alumnos respecto al profesor

Areas por mejorar (-)

No hay evidencia de la efectividad de las actividades de liderazgo del equipo directivo.

No se presenta evidencia de evaluación del equipo directivo.

No hay evidencia de actividades orientadas al involucramiento con padres de familia en actividades de la institución.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 1.0 Liderazgo

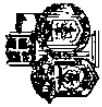
Subcriterio: 1.3 Promoción de una Cultura de Calidad en la Comunidad.

Fuerzas (+)

Áreas por mejorar (-)

Se llevan a cabo campañas de FACPYA limpia, colectas para comunidades pobres.

No hay evidencia de como la institución establece objetivos orientados a compartir con la comunidad valores y una cultura de calidad.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 2.0 Satisfacción del Cliente o Usuario.

Subcriterio: 2.1 Necesidades del Cliente o Usuario.

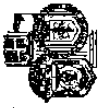
Fuerzas (+)

**Se hacen encuestas, juntas a través de EXAC (Exce -
lencia Académica), se tienen estudios de mercado,
pláticas con los empresarios.**

Se analizan resultados de grupos EXAC.

Areas de oportunidad (-)

No se presentó evidencia de información referencial.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 2.0 Satisfacción del Cliente o Usuario

Subcriterio: 2.2 Sistema para determinar la satisfacción alcanzada.

Fuerzas (+)

Se hace evaluación de los estudiantes, existen estas -
dísticas de calificaciones.

Se evalúan los programas de estudio.

Se hace evaluación de maestros.

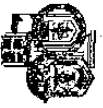
Áreas por mejorar (-)

No hay evidencia de como las mediciones detectan
la información que impacta la motivación del estu-
dante y el aprendizaje activo.

No hay evidencia de comparación de la satisfacción
de los estudiantes de la Facultad de Contaduría Pú-
blica y Administración con otras instituciones edu-
cativas.

No hay un método para determinar la satisfacción -
de los padres de familia y la comunidad.

No hay evidencia de como la institución evalúa los
procesos para determinar la satisfacción del estu-
dante.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector de Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución : Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 2.0 Satisfacción del Cliente o Usuario

Subcriterio: 2.3 Sistemas para mejorar la satisfacción del Cliente

Fuerzas (+)

Se realiza una verificación del proceso educativo con respecto a lo impartido con programas anteriores y se aplican mejoras.

Áreas por mejorar (-)

No se presenta evidencia de compromisos formales y garantías que la institución establezca para incrementar la confianza a padres de familia, estudiantes y comunidad.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 2.0 Satisfacción del Cliente o Usuario

Subcriterio: 2.4 Relaciones con Clientes.

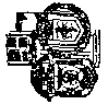
Fuerzas (+)

Se mantienen relaciones con los estudiantes y padres de familia en ceremonias formales de reconocimiento a los alumnos de más alto promedio de cada semestre.

Areas por mejorar (-)

No se evalúan las estrategias y prácticas de la relación con clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad.

No hay evidencia de mecanismos o compromisos para asegurar una respuesta de inquietudes o comentarios de sus clientes.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 3.0 Planeación de la Organización.

Subcriterio: 3.1 Planeación estratégica.

Fuerzas (+)

Se cuenta con un proyecto EXAC.(Excelencia Académica).

Las inscripciones son programadas por la Secretaría Administrativa.

Se tienen convenios con Universidades Extranjeras: - Universidad de Colorado y Universidad de Texas.

Se realizan cambios en los contenidos de las materias, derivados de las necesidades del mercado y las revisiones de maestros a los textos permite incorporar -- nuevos conocimientos.

Se tienen estudios de mercado, tecnológicos y financieros.

Áreas por mejorar (-)

No hay evidencia de como el desarrollo estratégico considera la capacidad del personal administrativo.

No hay evidencia de información estratégica con otras universidades.

No hay evidencia de como los planes y estrategias son comunicadas al resto del personal, alumnos, proveedores y clientes.

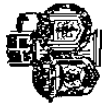
No hay evidencia de evaluación del proceso de planeación.

continuación

Criterio: 3.0 Planeación de la Organización.

Subcriterio: 3.1 Planeación Estratégica.

	Áreas por mejorar (-)
<p>Fuerzas (+)</p> <p>Se realizan convocatorias para el involucramiento de proveedores, a través de juntas de maestros, ventas de libros.</p>	
<p>Se tienen planes y estrategias en las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none">AlumnosMaestrosPlanes y Programas de EstudioAdministración para soportar el cambioManejo del proceso de cambioInstalaciones físicasFinanciamiento del plan	
<p>Dentro de la planeación estratégica se tiene contemplado que la institución deberá ser una escuela de negocios.</p>	



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de contaduría Pública y Administración.

Criterio: 3.0 Planeación de la Organización

Subcriterio: 3.2 Planeación operativa

Fuerzas (+)

Se realizan exámenes universales para evaluar: grupos y maestros, con una frecuencia de dos al semestre.

Se realizan auditorías académicas para evaluar a los maestros, una vez por semestre.

Se tiene identificado el uso que se da a las revisiones y quien las conduce.

Se toman acciones para dar soporte a lo que no se desarrolla de acuerdo a los planes y se difunden al personal docente y alumnos a través de los maestros.

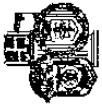
Se tienen objetivos y metas de calidad.

Áreas por mejorar (-)

No hay evidencia de acción para la mejora de la planeación operativa.

No hay evidencia de métodos para asegurar el mejoramiento de la planeación operativa.

No se mostró evidencia de los avances de los objetivos y metas de calidad, es decir se realizan ajustes pero no se encontró evidencia de la mejora.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 3.0 Planeación de la Organización

Subcriterio: 3.3 Enfoque estratégico comparativo.

Fuerzas (+)

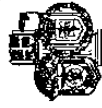
En FACPYA se realizan esfuerzos orientados a definir el perfil del egresado y los programas de estudio.

Áreas de oportunidad (-)

No se presentó evidencia de como la institución evalúa y mejora sus procesos de selección y uso de información.

No hay evidencia clara de cuales son los factores claves de la institución.

No hay evidencia de como la información es usada para fijar objetivos de mejoramiento.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

Sector Educación

Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 4.0 Desarrollo Integral de la persona

Subcriterio: 4.1 Administración de los sistemas relacionados con las personas.

Fuerzas (+)

El reclutamiento de maestros se hace a través de convocatoria en un periódico local, los candidatos presentan un examen de Oposición de Cátedra como uno de los requisitos para ingresar a la institución.

Los maestros mejor evaluados son reconocidos por su desempeño académico en ceremonia formal cada semestre.

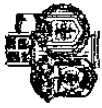
Se llevan a cabo juntas de trabajo de maestros que imparten la misma materia, hacen revisiones del avance de programas, elaboran los exámenes universales. Por esta colaboración los maestros reciben una compensación.

Areas por mejorar (-)

No hay evidencia de desarrollo para el personal administrativo y de apoyo.

No hay evidencias de un mecanismo de promoción de las personas .

No hay evidencia de como se evalúa y mejora la planeación del personal en relación a la planeación estratégica.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 4.0 Desarrollo Integral de la persona

Subcriterio: 4.2 Plan de Desarrollo para las personas.

Fuerzas (+)

Antes de iniciar cada semestre durante tres semanas se capacita de manera intensiva a los maestros que han de ingresar al programa EXAC. Los maestros hacen revisiones a la reforma curricular a los nuevos planes de estudio y libros de texto.

La experiencia y habilidades del maestro en el campo laboral, es aprovechado para asignarle la materia que impartirá a los alumnos.

Areas por mejorar (-)

No hay evidencia de métodos para determinar las necesidades de educación y desarrollo del personal y padres de familia.

No hay evidencia de evaluación y mejora de los programas de desarrollo de personal.

No hay evidencia de entrenamiento al personal administrativo.

No hay evidencia de participación de los padres de familia en programas de educación.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 4.0 Desarrollo Integral de la persona.

Subcriterio: 4.3 Involucramiento y participación.

Fuerzas (+)

Se tienen jefes de materia y jefes de semestre, que llevan a cabo juntas para solucionar problemas de cada asignatura.

Se tiene una mayor responsabilidad del personal docente, porque existe el compromiso de cumplir con el programa asignado.

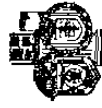
Se llevan a cabo reuniones curriculares.

Áreas de oportunidad

No hay evidencias de métodos que estén dentro de planes y metas de calidad plenamente definidas.

No hay evidencia de mecanismos para incrementar la responsabilidad y compromiso para la toma de decisiones de su personal docente, administrativo y de apoyo.

No hay evidencia de indicadores clave para evaluar y mejorar la efectividad, Involucramiento y compromiso.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

Sector Educación

Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 4.0 Desarrollo integral de la persona.

Subcriterio: 4.4 Desempeño y reconocimiento.

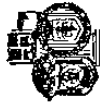
Fuerzas (+)

Se entregan diplomas como reconocimiento académico a los maestros mejor evaluados por los alumnos en cada grupo, y los que obtuvieron asistencia perfecta, también se hacen acreedores a un diploma.

Para evaluar al maestro se aplican encuestas a los alumnos.

Áreas de oportunidad (-)

No hay evidencia de evaluación y mejora de la efectividad de las políticas de reconocimiento y medición del desempeño.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución : Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 4.0 Desarrollo Integral de la persona

Subcriterio: 4.5 Calidad de Vida en la Institución

Fuerzas (+)

Se cuenta con servicios médicos dentro de la Institución que proporciona los primeros auxilios al personal y alumnos.

La institución está diseñada para evitar condiciones inseguras.

A los alumnos que obtienen el primero, segundo y tercer lugar se les envía Retroalimentación a los padres de familia y en ceremonia formal se les entrega un reconocimiento.

Areas por mejorar (-)

No hay evidencia de un sistema que oriente al personal docente y padres de familia en el manejo de retroinformación de los resultados académicos con los alumnos.

No hay evidencia para determinar la satisfacción y motivación del personal docente, administrativo y de apoyo.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 5.0 Aseguramiento de Calidad del Proceso.

Subcriterio: 5.1 Introducción o modificación académica.

Fuerzas (+)

Los programas son diseñados por los maestros en sus áreas de especialización debiendo cumplir con los requerimientos del programa oficial.

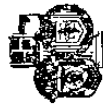
Existe involucramiento de proveedores de libros, los cuales son adecuados a las necesidades, dando como resultado libros a la medida.

Se elaboran juntas quincenales de seguimiento y evaluación respecto a cumplimiento de programas.

Áreas de Oportunidad (-)

No se mostró evidencia de como se contemplan las necesidades de los estudiantes para el diseño del programa curricular.

No se mostró evidencia de educación a distancia para cumplir con las necesidades del estudiante.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación

Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 5.0 Aseguramiento de Calidad del Proceso

Subcriterio: 5.2 Control y mejora de los procesos.

Fuerzas (+)

La existencia de exámenes universales asegura el cumplimiento del programa curricular, de dos ciclos anteriores.

Se tienen estadísticas de evaluaciones por materia y por grupo.

Los indicadores son comunicados por el maestro a sus alumnos.

Áreas de Oportunidad (-)

No hay evidencia de acción correctiva como resultado de las evaluaciones.

No hay evidencia de métodos que aseguren que los procesos de impartición de programas cumplan con los requerimientos establecidos.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación

Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 5.0 Aseguramiento de Calidad del Proceso.

Subcriterio: 5.3 Control y mejora de los procesos de administración y apoyo.

Fuerzas (+)

Existe en la institución servicios de apoyo al aprendizaje como; servicios de biblioteca, gimnasio, club de informática, etc.

A través de medios impresos de la localidad se comunica a la comunidad las fechas de inscripciones y requisitos de admisión.

Se hace una convocatoria a las casas editoriales para que presenten los libros de texto, de diferentes asignaturas. La selección la hacen los maestros de cada una de las academias.

Áreas de oportunidad (-)

No hay evidencia de sistema que identifique los factores críticos de los estudiantes.

No hay evidencia de método para evaluar la efectividad y eficiencia de los requerimientos de cada servicio (biblioteca, gimnasio, limpieza, etc.)

No hay evidencia de sistema que evalúe el proceso de reclutamiento admisión y/o el proceso de entrada de nuevo ingreso.

No hay evidencia de sistema que evalúe y asegure la calidad de los productos suministrados por los proveedores.

continuación

Criterio: 5.0 Aseguramiento de Calidad del Proceso.

Subcriterio: 5.3 Control y mejora de los procesos de Administración y apoyo.

Fuerzas (+)

Areas de oportunidad (-)

No hay evidencia de sistema que evalúe y mejore los ser vicios escolares, administrativo y de apoyo.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 5.0 Aseguramiento de calidad del proceso.

Subcriterio: 5.4 Investigación y Servicios.

Fuerzas (+)

La cultura de investigación en los alumnos se promueve a través de el programa emprendedor.

El programa académico incluye materias como: Metodología de la Investigación, Comunicación e Introducción a los Negocios, que fomentan la cultura de investigación.

La institución tiene un centro de cómputo con Internet.

Áreas de oportunidad (-)

No hay evidencia de recursos asignados para la investigación.

La institución no participa de manera activa en la transferencia de conocimientos a la comunidad.

No hay evidencia de sistema que evalúe y mejore las actividades de Investigación y Servicio.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 5.0 Aseguramiento de calidad del proceso

Subcriterio: 5.5 Evaluación de calidad.

Fuerzas (+)

Los egresados de la institución son evaluados por el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL).

Se está trabajando en el proceso de certificación a fin de cumplir con los requisitos para la acreditación al SACS (Asociación de Universidades Americanas).

Áreas de oportunidad (-)

No hay evidencia de evaluación de sistemas administrativos, educativos y de apoyo.

No hay evidencia de un sistema de acción de mejora como resultado de las evaluaciones.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 6.0 Información y Análisis

Subcriterio: 6.1 Administración de la Información.

Fuerzas (+)

La fuente de información en relación a los estudiantes, es obtenida de las boletas de calificaciones, de los diversos exámenes, de las listas de asistencia, de las encuestas aplicadas a diversos niveles y asignaturas por grupo, por alumno, por materia y por personal docente.

El departamento de servicios generales proporciona información en relación al cumplimiento de proveedores y sus costos.

Áreas de oportunidad (-)

No hay evidencia de método para evaluar y mejorar la administración y control de la información.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 6.0 Información y Análisis

Subcriterio: 6.2 Documentación y Análisis

Fuerzas (+)

Las auditorías académicas se documentan y se integran en un expediente, haciéndose un análisis comparativo por semestre, por materia, por grupo, por materia y por turno.

Se tienen estadísticas de calificaciones generales de grupos por semestre, por materias y por turno.

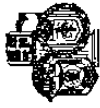
El proyecto EXAC (Excelencia Académica), asegura el cumplimiento del programa curricular.

Se tienen estadísticas de mérito académico para los maestros mejor evaluados por los alumnos.

Áreas de oportunidad (-)

No hay evidencia de desempeño comparativo de los estudiantes con respecto a instituciones similares.

No se presenta evidencia de evaluación y mejora del sistema de documentación y análisis.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 7.0 Ecología y Medio Ambiente

Subcriterio: 7.1. Conservación del Medio ambiente

Fuerzas (+)

La institución prohíbe fumar en aulas y oficinas administrativas, comunicándolo por medio de letreros distribuidos en dichas instalaciones.

Se tienen contenedores para basura distribuidos en toda la institución.

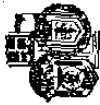
Se cuenta con áreas verdes suficientes.

Las aulas son aseadas antes de iniciar cada uno de los tres turnos.

La institución no ha sido objeto de sanciones bajo la acción de la ley.

Áreas de oportunidad (-)

No hay evidencia de métodos empleados por la institución para evitar la contaminación de su entorno.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 7.0 Ecología y Medio Ambiente

Subcriterio: 7.2 Creación de cultura ecológica

Fuerzas (+)

Áreas de oportunidad (-)

No hay evidencia de sistema para la creación de cultura ecológica.



PREMIO NUEVO LEÓN A LA CALIDAD

Sector Educación
Reporte de Retroalimentación

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 8.0 Resultados de la Organización

Subcriterio: 8.1 Resultados de la Satisfacción del cliente.

Fuerzas (+)

Áreas de oportunidad (-)

La institución mide la satisfacción del estudiante mediante la aplicación de encuestas, relativas a cumplimiento del programa, asistencia y desempeño del maestro, de dos ciclos.

Existe evidencia de sistema que permite conocer la población escolar, índice de crecimiento y de deserción.

No existe evidencia de encuestas a padres de familia y comunidad.

No hay evidencia de información referencial con instituciones similares.



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución; Facultad de Contaduría Pública y Administración

Criterio: 8.0 Resultados de la Organización

Subcriterio: 8.2 Resultados del desempeño académico.

Fuerzas (+)

Hay evidencia de sistema para medir el desempeño del maestro consistente desde hace dos ciclos y del estudiante más de tres ciclos.

Existe comparación de resultados y tendencias del desempeño del estudiante y del desempeño del maestro.

Area de oportunidad (-)

No hay evidencia de información referencial con otras instituciones.

No se mostró evidencia de acciones planeadas en relación a los resultados de los indicadores (favorables o desfavorables).



PREMIO NUEVO LEON A LA CALIDAD

**Sector Educación
Reporte de Retroalimentación**

Institución: Facultad de Contaduría Pública y Administración.

Criterio: 8.0 Resultados de la Organización

Subcriterio: 8.3 Resultados de la Institución

Fuerzas (+)

Existe evidencia de sistema que agiliza tiempos de inscripción y expedición de boletas de calificaciones.

Áreas de oportunidad (-)

No se mostró evidencia de que se evalúe el desempeño en las áreas administrativas y de apoyo.

No hay evidencia de relación causal de los resultados financieros con la calidad.

No hay evidencia de información referencial contra los competidores del mercado.

No se mostró evidencia de que la institución haya obtenido reconocimiento por su desempeño como institución, en el proceso de calidad.

3.6 Resumen ejecutivo

Resumen Ejecutivo

- . Se inician esfuerzos orientados a mejorar los programas académicos.
- . Se tiene definida la Visión, Misión y Valores de la Facultad de Contaduría Pública y Administración.
- . La información obtenida para todos los criterios del modelo fue en base a entrevistas y encuestas, no se mostraron datos numéricos, gráficas o tendencias en ningún caso referido a resultados.
- . No se presentó evidencia de un proceso formal de benchmarking.
- . El personal docente y el alumnado mostró interés en la mejora del proceso de calidad de la Facultad de Contaduría Pública y Administración.
- . La industria muestra una necesidad de contratar profesionistas cuyo nivel académico apoye el desarrollo de las organizaciones.
- . No se tienen identificados los sistemas en cada categoría de forma integral para soportar el proceso de mejora continua.
- . No se mostró evidencia de la efectividad de las actividades de liderazgo del equipo directivo hacia el proceso de calidad.
- . No se presentó evidencia de como la institución evalúa los procesos para determinar la satisfacción de los estudiantes.
- . Carencia de apoyo para presentar de forma práctica como los valores son compartidos y se viven en la Facultad.
- . Clara ausencia de participación de la comunidad y padres de familia, en las actividades de calidad de la Facultad, los padres de familia son invitados a sesiones de reconocimiento por promedio de los alumnos, pero no participan en la mejora del proceso de calidad.
- . Se cuenta con información de universidades extranjeras, sin embargo, no se relacionan formalmente con el proceso de calidad de la Facultad, para la implantación de sistemas.

3.7 Propuesta

Difusión de la Misión, Visión y Valores

Difundir la Misión, Visión y Valores a lo largo y ancho de la institución, mediante la explicación de los valores, ejemplo de su administración con la congruencia e institucionalización de programas y sistemas que contribuyan a fomentarlos, para que la comunidad escolar tenga un concepto claro de cual es el rumbo y las estrategias a seguir para alcanzar el objetivo de la institución.

Entrenamiento en Calidad

La alta dirección debe tener un mayor involucramiento y compromiso, con una mejor capacitación en calidad, participando en cursos o conferencias al personal, en grupos de trabajo y comités de calidad y reconocer al personal por logros de calidad.

Se requiere que la institución participe en la comunidad, invitando a padres de familia, formando foros de opinión para compartir una cultura de calidad.

Planeación

Se recomienda un sistema que detecte las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes, que nos permita conocer cuales son los factores críticos de estudiantes, padres de familia y comunidad, que éste método sea evaluado, mejorado y comparado con otras instituciones. Con encuestas para definir los factores críticos, sistemas de recepción de quejas y sugerencias, sistemas de evaluación de satisfacción.

Establecer un sistema que permita una buena comunicación con los estudiantes, padres de familia y comunidad para que éstos sean partícipes en la definición y mejora continua de los servicios que ofrece la institución. Por ejemplo: Encuestas, Buzones de voz.

Aseguramiento

Asegurar la aplicación de la planeación de calidad y la manera en que ésta se despliega y comparte con todo el personal, por ejemplo con proyectos que estén alineados a la estrategia a corto, mediano y largo plazo.

Mejoramiento

Revisar las metas de calidad por ejemplo; los índices, la definición de satisfacción de alumnos e integrar los de padres de familia, índices de calificaciones de egresados en siguientes grados en comparación con otras instituciones.

Definir los procesos de evaluación, selección y uso de información, analizarlos y compararlos para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Identificar y definir los factores clave de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, analizarlos y compararlos. (como demostrar que los factores críticos son definidos por el cliente).

Educación con la Comunidad

Establecer métodos para determinar las necesidades de educación y desarrollo del personal y padres de familia, en técnicas y herramientas de calidad, actualización en temas culturales y pedagógicos por ejemplo, el incluir a padres de familia en programas de educación contribuye a compartir con ellos el proceso de enseñanza-aprendizaje. El entrenamiento al personal administrativo implica el conocimiento y habilidades de servicio que conozcan el alcance de sus funciones y su responsabilidad para que tengan una respuesta a problemas y atención a los servicios que se les solicitan, definidas y actualizadas las descripciones de puestos.

Participación del Personal y Alumnos

Desarrollar sistemas para promover la participación de todo el personal e involucrarlos en el mejoramiento de los procesos y el logro de metas, formando equipos para solución de problemas, sistemas de sugerencias, etc.

Establecer un sistema que oriente al personal docente y padres de familia en el manejo de retroinformación de los resultados académicos con el alumno para que este se convierta en una experiencia positiva, que refuerce el proceso de mejora del alumno.

Apoyar la participación de los estudiantes de la Facultad de Contaduría Pública y Administración en el diseño del programa curricular, tomando en cuenta la educación a distancia. El personal docente deberá recibir entrenamiento en asignaturas básicas de especialización, así como entrenamiento para el desarrollo de habilidades en la docencia, en la enseñanza, en el proceso de evaluación del aprendizaje, en el uso de información sobre el progreso del estudiante.

Definir un mecanismo para analizar el resultado de las evaluaciones de programas curriculares y extracurriculares.

Identificar los factores críticos de los estudiantes, de métodos que evalúen la efectividad y eficiencia de los requerimientos de los servicios como: Biblioteca, gimnasio, limpieza, etc. definir los procesos de evaluación de los servicios escolares, administrativos y de apoyo y la calidad de los productos suministrados por los proveedores.

Asignar recursos para la investigación, para fomentar el proceso de enseñanza-aprendizaje y ofrecer a la comunidad asesoría en materia fiscal, contable y administrativa.

Difundir el Proceso de Certificación al SACS

Difundir en la comunidad escolar y los clientes los esfuerzos que se están realizando en el proceso de certificación al SACS (Asociación de Universidades Americanas).

Definición de Métodos para el mejoramiento de la Administración

Definir métodos para evaluar y mejorar la administración y control de la información que nos permita analizar por ejemplo las causas de deserción y bajas calificaciones de alumnos de un nivel avanzado de educación, el desempeño académico, el cumplimiento de proveedores, etc. La información de los resultados obtenidos a través de las evaluaciones a los estudiantes, no deben ser sólo informativas, sino deben colaborar al proceso de mejora continua del proceso educativo.

Promoción de la Cultura de Calidad y Conservación del Medio Ambiente

Promover en la institución una cultura de compromiso con la conservación del medio ambiente empleando boletines informativos, sociedades con miembros de la comunidad para reforestación y conservación del ambiente.

Encuestar con una muestra representativa a los padres de familia y comunidad sobre como la Facultad de Contaduría Pública y Administración contribuye en su papel de formador de ciudadanos responsables y comprometidos con su comunidad, sobre como promueve la conducta ética y moral.

Para concluir presento el Plan de Propuesta para el Proceso de Calidad de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. (Ver anexo).

PLAN DE PROPUESTA PARA EL PROCESO DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRACIÓN

Propuesta	PLAN / REAL	1996												1997												1998											
		SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEPT											
Diagnóstico del Proceso de Calidad	P																																				
	R																																				
Difusión MISION, VISION y VALORES de la Facultad	P																																				
	R																																				
Entrenamiento en Calidad	P																																				
	R																																				
Planeación	P																																				
	R																																				
Aseguramiento	P																																				
	R																																				
Mejoramiento	P																																				
	R																																				
Educación con la Comunidad	P																																				
	R																																				
Participación del Personal y Alumnos	P																																				
	R																																				
Difusión del Proceso de Certificación al SACS	P																																				
	R																																				
Definición de métodos para el mejoramiento de la administración	P																																				
	R																																				
Promoción de la Cultura de Calidad y Conservación del Medio Ambiente	P																																				
	R																																				