

ACTIVIDADES DE LA RED

XIV ENCUENTRO INTERNACIONAL DE RECLA

El Comité Ejecutivo de la Red tiene el gusto de invitar a todos nuestros lectores al XIV Encuentro Internacional, el evento abordará temáticas sobre “Buenas Prácticas en Educación Continua” y tendrá lugar en la ciudad de São Paulo en el Centro de Convenciones del Servicio Nacional de Aprendizaje Comercial de Brasil (SENAC) los días 30 de septiembre, 1 y 2 de octubre de 2009. La convocatoria está dirigida a todas Instituciones de Educación Superior, de 13 países, asociadas a la Red.

En esta oportunidad el encuentro ha sido organizado por la Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo, la Fundación Vanzolini (de la USP) y la Fundación para el Desarrollo Tecnológico de la Ingeniería (de la USP).

A la fecha han confirmado su participación los siguientes conferencistas internacionales:

- Mike Pupius – Director - The Centre for Integral Excellence - Sheffield Hallam University, UK.
- Rafael Castañares – Presidente - Asociación Mexicana de Educación Continua y a Distancia, A.C., México.
- Gilberto Dimenstein - Periódico “Folha de São Paulo”.
- Gabriel Jaime Salazar - Jefe del Departamento de Operaciones - Universidad EAFIT, Colombia.
- Monique Castillo - Directora del Programa de Educación Continua de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Jorge Risco - Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo – Brasil.
- Mónica Alonso - Directora de Marketing y Relaciones Exteriores - Universidad Pompeu Fabra – IDEC, España.

NUEVO SERVICIO PARA NUESTROS ASOCIADOS

En nuestra página web encontraran disponible el “BUSCADOR DE FORMACION CONTINUA EN LATINOAMERICA”, este nuevo servicio informático está disponible para toda la comunidad de Recla y su objetivo es brindar la posibilidad, a las persona interesadas en Educación Continua, de encontrar una amplia oferta académica en los diferentes países en donde Recla tiene presencia. Lo invitamos a hacer uso de esta herramienta que permitirá consultar información de interés particular en el campo de la educación continua.

II REUNION CAPITULO REGIONAL COLOMBIA

El día 5 de junio de 2009, en las instalaciones del CEC de la Pontificia Universidad Javeriana se llevó a cabo la II Reunión del Capítulo Regional Colombia. Se desarrolló la siguiente agenda:

1. Bienvenida - Federico García – Secretario General.
2. Experiencia de la Universidad Javeriana en la Reunión UCEA (Boston, E. U., abril de 2009)
3. Experiencia de la Universidad Javeriana en la Reunión RUEPEC (Logroño, España, mayo de 2009)
4. Avances sobre el XIV Encuentro Internacional RECLA en la ciudad de Sao Paulo (septiembre 30 - octubre 2 de 2009)
5. Proyectos y temas pendientes de la reunión anterior: buscador de la oferta académica en EC de las instituciones asociadas a la Red.
6. Propuesta: posibilidad de realizar un ejercicio de “Benchmarking” y trabajo en red para las instituciones socias de Recla en Colombia.
7. Propuesta: realizar un primer encuentro nacional de Vicerrectores Académicos de las instituciones asociadas a Recla en Colombia, para tratar temas de interés para la actividad de educación continua.
 - Se proponen las siguientes temáticas:

Aspectos legales de la prestación del servicio, competitividad, mercadeo, investigación en E.C y calidad, entre otros.

8. Comentarios y aportes.

Las conclusiones de la reunión fueron: en primera instancia se presentaron algunas acotaciones sobre las reuniones 2009 de las redes internacionales UCEA y RUEPEC, se anotó la importancia de conocer de estas experiencias no solo por las temáticas sino también por las posibilidades de contactos que ofrecen. Así mismo se acordó realizar un ejercicio de benchmarking en el que de manera organizada se conozcan la experiencia de las universidades socias en Colombia. El grupo de trabajo resaltó la importancia de este tipo de trabajos no solo por el ejercicio sino por las posibilidades de acuerdos que el mismo puede traer a futuro. La presentación del nuevo servicio informático – Buscador de formación continua en Latinoamérica tuvo gran acogida entre los presentes y se hizo un especial llamado a la importancia de la difusión de este servicio. Por último se presentaron los avances en el programa del XIV Encuentro, los asistentes manifestaron su interés de participar en este evento.

BREVES

Se solicita la colaboración de toda la comunidad de RECLA con relación al envío de la Ley, decreto o regulación nacional, que legisle la actividad de Educación Continua en su país. Con esta información se construirá un mapa de las distintas regulaciones vigentes, tanto en Latinoamérica como en Europa.

Nuevos Socios

El Comité Ejecutivo presenta un cordial saludo de bienvenida a las siguientes Universidades e Instituciones que ofertan programas de educación continua y que durante el I semestre del año 2009 se han afiliado a la Red. A continuación una breve reseña histórica de cada una de ellas:

COLOMBIA

Universidad Tecnológica de Bolívar

Nuestro primer honor fue haber nacido en Cartagena.

¡La Tecnológica de Bolívar es orgullosamente cartagenera!

Fue asimismo la primera alternativa privada de estudios universitarios en la ciudad.

Ya son 33 años cumplidos desde su nacimiento aquel 5 de agosto de 1970 y entramos al nuevo milenio preparados para consolidar 32 años de experiencia en el desarrollo de programas de pregrado, diplomados, especializaciones y maestrías.

Tres décadas en las que se han fortalecido las relaciones con varias universidades nacionales e internacionales mediante el sofisticado sistema de Universidad Virtual en una corriente de imparable desarrollo.

Gracias a la visión futurista de sus directivas, hoy es evidente el contraste entre la génesis de la Institución en una pequeña sede arrendada y los dos modernos campus propios, uno en el tradicional barrio de Manga y otro en Ternera, que en la actualidad contienen una moderna infraestructura dotada de nodo propio de Internet enlazado por fibra óptica, completos talleres, bibliotecas, aulas de informática y sofisticados laboratorios dispuestos para el servicio de sus estudiantes.

De la capacidad de pensar en grande y de la firme decisión de brindar una sólida formación humana, científica y tecnológica, basada en sólidos principios éticos, morales e intelectuales, se ha nutrido nuestra historia, que ya registra

4

varias generaciones de egresados comprometidos con el desarrollo de la región, del país y capacitados para desempeñarse con éxito aun fuera de estas fronteras.

Una historia que también incluye grandes dificultades que se han sabido solventar y que nos han hechos aún más fuertes y convencidos de que podemos contribuir en la construcción de un país mejor y que por ello debemos seguir siempre hacia adelante, sin parar, mejorando continuamente, consolidando una comunidad académica de experiencias, ideales, logros y esperanzas para nuestra juventud.

Fuente: Universidad Tecnológica de Bolívar "Nuestra Historia"
Tomado de: <http://www.unitecnologica.edu.co/universidad/historia>

Sicurex

Es una academia especializada, en constante avance hacia la profesionalización de la seguridad, que capacita, entrena y actualiza integralmente a personas naturales ó jurídicas en Seguridad Inteligente con base en los principios de la Seguridad Metis - Actuar sin hacerse sentir -, la cual orienta todas sus acciones dentro del marco de la inteligencia, prudencia astucia, prevención y observación.

Fundada en 1978 para dar respuesta al naciente interés en la profesionalización de la seguridad. Es la primera institución de enseñanza de seguridad privada en Colombia, pionera en la formación académica de hombres de seguridad.

Adicionalmente, preparamos profesionales para ser certificados por ASIS (American Society for Industrial Security) como profesionales en protección CPP (Certified Protection Professional) y por IFPO (International Foundation for Protection Officers) CPO (Certified Protección Officer)De De acuerdo con las condiciones de seguridad del entorno, SICUREX, en conjunto con su amplio cuerpo de asesores y docentes, con certificación CPP, diseña congresos y seminarios que constituyen para sus participantes una excelente herramienta de asesoría en materia de Seguridad.

Fuente: Sicurex Instituto de seguridad Metis "Historia"
Tomado de: <http://www.sicurex.com/>

ECUADOR

Escuela Politécnica Nacional

La Escuela Politécnica Nacional es una de las instituciones de educación superior más antiguas del país. Fue fundada el 27 de agosto de 1869, mediante decreto expedido por la Convención Nacional del Ecuador, por iniciativa del Presidente

Gabriel García Moreno, con el fin de poner al servicio del país un centro de investigación y formación de profesionales en ingeniería y ciencias.

La Escuela Politécnica Nacional, como una universidad pública de excelencia académica y de compromiso social, ha contribuido permanentemente al desarrollo científico y tecnológico del Ecuador a través de la formación de profesionales altamente capacitados y de la realización de investigaciones científicas y tecnológicas.

El personal docente permanente de la Institución lo integran 467 profesores titulares, de los cuales 357 son a tiempo completo y 110 a tiempo parcial, constituyéndose en la institución de educación superior del país con el mayor número de profesores a tiempo completo. Del total de profesores a tiempo completo, el 63% posee el título de cuarto nivel (Diplomado, Especialista, Magíster, Ph.D.).

Al momento, la Escuela Politécnica Nacional atiende cerca de 10 mil estudiantes en los tres niveles de formación (Tecnología, Ingeniería y Ciencias, y Postgrado). Del total de estudiantes aproximadamente un 30% corresponde al sexo femenino. La incidencia de las escuelas en el total de población estudiantil es la siguiente: Formación en Ciencias Puras, Económicas y Administrativas (16.9%), Formación en Ingeniería (48.3%), Formación Tecnológica (12.1%), Postgrado en Ingeniería y Ciencias (2.1%), Postgrado en Ciencias Administrativas y Económicas (3.3%), y Propedéuticos (17.3%). El personal administrativo y de trabajadores está integrado por 350 personas que laboran a tiempo completo, entregando su esfuerzo en beneficio de la Institución.

La Escuela Politécnica Nacional es una de las instituciones de educación superior con el mayor potencial para el desarrollo de actividades de investigación en ciencia y tecnología. A participado en proyectos impulsados por el BID, FUNDACYT, CONESUP y otras instituciones y organismos de carácter nacional e internacional.

En el año 1989 la Escuela Politécnica Nacional firma un convenio con el Ministerio de Educación, para capacitar a profesores secundarios.

Desde el año 91 al 95, el Centro de educación Continua prestó servicios de capacitación y actualización a diferentes empresas e instituciones, sin embargo en mayo del 95 fue creado como Centro de Educación Continua, mediante normativo de la Escuela Politécnica Nacional; con la finalidad de impartir conocimientos y desarrollar actividades académicas que propendan a la actualización permanente de conocimientos de los miembros de la comunidad de la Escuela Politécnica, de los egresados de la institución, de las empresas públicas y privadas y de la comunidad en general.

El 11 de Octubre de 2005, el Consejo Politécnico resuelve suprimir el Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnologías de Estudios para la Comunidad y dispone que todas las actividades continuarán ejecutándose ininterrumpidamente a través del Centro de Educación Continua reactivado el 4 de enero de 2005.

ESPAÑA

Universidad de Cadiz

Con la constitución de su primer Claustro, el 30 de Octubre de 1979, nace la Universidad de Cádiz (UCA), culminando así un largo proceso de reivindicación de una institución universitaria que recupera, para Cádiz y su provincia, la fructífera tradición de estudios superiores iniciados y desarrollados al amparo de las actividades marítimas y comerciales en las edades moderna y contemporánea.

La Universidad de Cádiz ha tenido, desde su creación en 1979, un presidente y cuatro rectores. Felipe Garrido, catedrático de Cirugía, fue el Presidente de la Comisión Gestora que realizó la propuesta de constitución del primer Claustro de la UCA, que el 24 de febrero de 1984 elige como Rector a Mariano Peñalver Simó, Catedrático de Filosofía, bajo cuya dirección se elaboran los Estatutos de la UCA que fueron aprobados el 26 de diciembre de 1985.

El 17 de junio de 1986 tuvieron lugar las segundas elecciones, en las que fue elegido Rector José Luis Romero Palanco, Catedrático de Medicina Legal, quien resultó reelegido el 16 de octubre de 1990. Las terceras elecciones tuvieron lugar en diciembre de 1994, en las que fue elegido, Guillermo Martínez Massanet, Catedrático de Química Orgánica, quien resultó reelegido a principios de 1999. El Rector actual, Diego Sales Márquez, Catedrático de Ingeniería Química, tomó posesión en mayo de 2003.

En los últimos años se ha trabajado intensamente para hacer frente a la demanda, siempre creciente, de estudios superiores. La UCA ha pasado de tener 6.000 estudiantes durante el curso 1979-80 a los casi 22.000 con los que cuenta en la actualidad.

Durante este tiempo y como resultado de una ambiciosa programación plurianual, la UCA ha acometido de forma decidida las infraestructuras necesarias para convertirse en una universidad de calidad.

Los desafíos futuros a los que se presenta la UCA en la próxima década están relacionados con el nuevo marco legislativo derivado de la aprobación de la LOU; la estabilización del número de alumnos debido a la disminución demográfica; la entrada en vigor de un nuevo programa de financiación de las universidades andaluzas, que contempla desde hace años la introducción de programas de evaluación de la calidad de las titulaciones impartidas; la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y su adaptación a la educación y, por último, aunque no menos importante, la colaboración permanente con las instituciones y sectores socioeconómicos de la provincia de Cádiz, para contribuir a su desarrollo.

Fuente: Universidad de Cadiz "Breve historia"

Tomado de: http://www.uca.es/web/organizacion/historia/historia_breve

Universidad Oberta de Catalunya

La Universitat Oberta de Catalunya es una universidad innovadora, que se preocupa por la calidad de su docencia y de su investigación, abierta a las personas y a las ideas y comprometida con el tejido social. Además de garantizar su misión de ofrecer formación universitaria virtual de calidad y de trabajar especialmente en el despliegue y adaptación al espacio europeo de educación superior, la UOC trabaja con la finalidad de dar respuesta a los cambios y a las necesidades de una sociedad que quiere hacer del conocimiento el valor central de su bienestar económico y social.

Nuestros estudiantes son los estudiantes del nuevo milenio, unos estudiantes que han nacido en la sociedad de la información, que demandan estilos de aprendizaje diferentes y que se aproximan al conocimiento de una forma activa. Interdisciplinariedad, transversalidad, participación, colaboración, trabajo cooperativo son valores que la comunidad UOC practica todos los días.

Somos una universidad pionera en el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y sabemos que hemos de avanzar y seguir innovando. El internet de hace diez años no tiene nada que ver con el internet de hoy. Nos proponemos culminar la transformación tecnológica de la UOC para mantener su liderazgo en el uso de las TIC. Acabamos de estrenar un nuevo portal y empezamos las pruebas piloto del nuevo campus, que incorporará nuevos recursos docentes, colaborativos, multicanal, multimedia y multiplataforma.

Somos una comunidad de 45.000 estudiantes, 204 profesores, 2.000 docentes colaboradores, 450 personas de gestión, 19.621 graduados. Representamos el 15,4% del sistema universitario de Cataluña. Somos una muestra de la universidad del futuro. Estamos acostumbrados a superar obstáculos; nuestros estudiantes conciliando los estudios con la vida laboral y familiar, y nosotros construyendo y adaptando continuamente el modelo, un modelo que ha de ser construido desde la curiosidad, la independencia, la apertura, la colaboración, la libertad y, sobre todo, no lo olvidemos nunca, la calidad.

Bienvenidas y bienvenidos a la Universitat Oberta de Catalunya, vuestra universidad.

Fuente: Universidad Oberta de Catalunya “Carta de Presentación”

Tomado de: http://www.uoc.edu/portal/castellano/la_universitat/oficina_de_la_rectora/lletra_de_presentacio/index.html

Universidad de Salamanca

Origen

En el año 1218 el rey Alfonso IX de León funda la **Universidad de Salamanca**, que es considerada como la más antigua de las universidades hispanas existentes.

Tamaño

Es una universidad de tamaño medio con 26.746 matriculados en 1º y 2º ciclo en el curso 2006/07 y 26.828 en 2007/2008 (Puesto 19 de las universidades públicas (UJPP) según la publicación de la CRUE, La Universidad española en Cifras 2008). Si a esta cifra se le añade la matrícula de estudiantes en , Másteres universitarios, programas de doctorado y Títulos propios, el tamaño supera los 30.000 estudiantes.

Estructura de la demanda y oferta académica

Es una universidad generalista con una oferta de **81** titulaciones oficiales de 1º y 2º ciclo pertenecientes a las cinco ramas de conocimiento. Como en la mayor parte de las universidades españolas, la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas es la que agrupa un mayor número de estudiantes matriculados. Sin embargo, se puede hablar de una mayor especialización en Humanidades y Experimentales, que suponen respectivamente un 15,31% y un 13,82% de la matrícula, muy por encima de la media de las UU. PP. españolas (Fuente: La Universidad española en Cifras 2008).

Desde el lado de la oferta, las conclusiones son similares, en Humanidades se oferta el 77% de las titulaciones del catálogo de esta rama (al mismo nivel que la UCM y sólo por detrás de la UAB y UB) (Fuente: La Universidad en Cifras 2008).

Fuente: Universidad de Salamanca “La Universidad – Conócenos”

Tomado de: <http://www.usal.es/webusal/node/675?bcp=conocenos>

NOTICIAS

La Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, la Universidad Nacional a Distancia de España (UNED) y la Fundación BBVA para las Microfinanzas firman acuerdo para realizar el programa de educación continua “Diplomado de Ejecutivo Experto en Microfinanzas”



Durante el encuentro internacional de RECLA, realizado en Barcelona a mediados de 2008, y como resultado de la rueda de negocios, se inició el proceso de acercamiento y definición de los términos de acuerdo y posterior convenio entre Marta de la Cuesta, Vicerrectora de la Universidad Nacional a Distancia de España – UNED, la Fundación BBVA para las Microfinanzas y Federico García, Director del Centro de Educación Continua de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.

Luego de cumplir satisfactoriamente con todas las etapas requeridas para la definición de contenidos académicos del proyecto, el pasado 26 de junio de 2009, en la ciudad de Bogotá, el Padre Vicente Durán, S. J., Vicerrector Académico de la Pontificia Universidad Javeriana y el Sr. D. Manuel Mendez del Río, Presidente de la Fundación BBVA para las Microfinanzas, firmaron el convenio para protocolizar el lanzamiento e inicio del “Diplomado de Ejecutivo Experto en Microfinanzas” en Colombia, en conjunto con la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España (UNED).

El curso se podrá cursar en dos modalidades formativas, on-line y presencial, y tendrá una duración de 150 horas. La formación on-line será impartida por profesores y tutores a través de la plataforma de educación virtual internacional de la UNED, y la formación presencial se desarrollará en la Pontificia Universidad Javeriana en Bogotá, con profesores y profesionales expertos del sector microfinanciero.

Los alumnos que cursen el diplomado obtendrán una doble certificación por parte de las dos universidades. Además, aquéllos que obtengan los mejores resultados académicos podrán acceder a prácticas profesionales así como a un futuro empleo como ejecutivo experto en microfinanzas en Bancamía, el banco que la Fundación Microfinanzas BBVA tiene en Colombia. El programa formará al alumno desde una perspectiva económica, empresarial y social hacia un amplio conocimiento del sector microfinanciero, especializado y adaptado al perfil de población de muy bajos ingresos al que tendrá que atender.

Para el Presidente de la Fundación Microfinanzas BBVA, Manuel Méndez del Río, “este programa de formación surge como respuesta a la carencia de profesionales que existe actualmente en el sector microfinanciero en Latinoamérica y que constituye un obstáculo para la expansión del sector, que deja todavía sin atención a más de 300 millones de personas en la región”. A través de este novedoso programa de capacitación y acreditación de ejecutivos expertos en microfinanzas “queremos asegurar el mayor y mejor desempeño posible de las entidades microfinancieras en sus entornos particulares. Contar con recursos humanos especializados asegurará un buen desempeño crediticio –en cuantía y calidad adecuadas- a las personas desfavorecidas, y permitirá alcanzar a las a las capas más desfavorecidas de la población, eminentemente rurales y que se encuentran alejadas de las oficinas de las entidades, quedando desatendidas”, añadió Méndez del Río.

El Diploma de Ejecutivo Experto en Microfinanzas también se está desarrollando en Perú, y está previsto que se realice en otros países de Latinoamérica donde la Fundación Microfinanzas BBVA está presente.

Federico García Méndez
Director Centro de Educación Continua
Pontificia Universidad Javeriana
Bogotá, D.C. - Colombia

ARTÍCULOS

EL MODELO EFQM Más allá de ISO 9000.¹

Introducción.

El presente artículo presenta el modelo europeo de gestión de calidad conocido habitualmente como modelo EFQM y se compara con el modelo de gestión de calidad definido en las normas ISO9000.

Se ponen de manifiesto las similitudes y diferencias existentes entre ambos modelos, se resalta la importancia que el modelo EFQM concede a los resultados obtenidos por organización.

Se describe también el proceso de autoevaluación mediante el cual las organizaciones controlan situación y progreso en el cumplimiento borrar eso en el seguimiento del modelo EFQM.

Las normas internacionales ISO 9000.

Desde hace ya una veintena de años, las empresas y organizaciones del mundo han contado con una herramienta común para demostrar a sus clientes y a la sociedad su compromiso, esfuerzo y avance en el campo de la calidad. Esa herramienta es la norma ISO 9000, o mejor dicho la familia de normas ISO 9000, pues no es una sola norma, sino un conjunto de ellas que describen distintos aspectos de cómo debe ser un sistema de gestión y aseguramiento de calidad.

La existencia y difusión de estas normas ha supuesto un nivel de esfuerzo de las organizaciones en busca de la calidad, como seguramente no se había visto nunca antes. Además ha establecido un lenguaje común a nivel internacional y también entre organizaciones de todos los sectores de actividad. Las cifras pueden resultar, a veces, altamente expresivas: 700.000 empresas de 154 países comparten un modelo de gestión de calidad común en lo esencial.

La norma ISO 9000 se ha convertido en la base de la confianza entre proveedores y clientes, para evitar la multiplicación de normas e instructivos que cada organización imponía a sus proveedores, y que estos intentaban cumplir a pesar de las incompatibilidades que en ocasiones se generaban.

Sin embargo, no todas las opiniones sobre ISO 9000 son favorables. Ni podían ni debían serlo. Críticos de la norma y del modelo que conlleva plantean cuestiones sobre su concepto y sus

¹ Andrés Carrión. Consultor Internacional, Profesor Titular y Director del Departamento de Estadística e Investigación Operativa y Calidad Aplicadas de la Universidad Politécnica de Valencia: Autoriza su reproducción.

efectos en las empresas y organizaciones. Entre esas críticas, quizás las más frecuentes se refieren al exceso de burocracia que genera en las empresas y a la posibilidad del cumplimiento puramente formal de la norma. Estas y otras críticas parten en algunos casos de la incomprensión de los principios de la calidad total, de la falta de una cultura de calidad, de hábitos organizativos y del predominio de una visión a corto plazo.

¿Por qué un esquema como el propuesto por ISO a través de las normas de la serie 9000, con tan evidentes ventajas, genera esas y otras reticencias y críticas? Probablemente porque en realidad el modelo presenta una limitación en su concepción, que puede ser entendida como una debilidad, y que las sucesivas revisiones no han querido o podido corregir: el modelo ISO 9000 mira sólo al interior de la empresa, con la mente puesta en el cliente, pero mirando hacia el interior. A lo sumo considera al proveedor en tanto que integrado en la cadena productiva, y al cliente en cuanto destinatario de las acciones, pero en ningún momento, a la hora de evaluar el cumplimiento de la norma (a través de la certificación), se plantea el preguntarle a nadie externo a la organización: ¿cómo me ves?, cumplo tus expectativas?, ¿satisfago realmente tus necesidades?

Éste es probablemente el mayor pero que se le puede poner a la norma. Define un sistema de gestión de calidad que al menos podemos calificar de razonable y de francamente bueno, sobre todo en la última revisión de la norma. Sin embargo, no considera los resultados de la empresa, los logros de la misma en satisfacción a sus clientes, en proyección en la sociedad o en las perspectivas de viabilidad del negocio.

Aquí es donde entra en juego el otro modelo de gestión que conforma el título del presente trabajo, el modelo europeo de excelencia, conocido a través de las siglas de la organización que lo alumbró: el modelo EFQM de la European Foundation for Quality Management.

En 1988, catorce compañías europeas líderes en distintos sectores, fundaron la "European Foundation for Quality Management" (E.F.Q.M.), con el objetivo de potenciar la posición de las compañías europeas en los mercados mundiales. En la actualidad agrupa a más de 800 miembros, pertenecientes a la mayor parte de los sectores, tanto industriales como de servicios.

Una de las iniciativas más importantes de la EFQM fue la creación del "Premio Europeo a la Calidad", hoy llamado "Premio Europeo a la Excelencia Empresarial". Este premio, que vio la luz en 1991, cuenta además como organizadores a la Comisión Europea y a la Organización Europea para la Calidad (EOQ). Asociado a ese premio, en forma de guía para las empresas que desearan optar al mismo, surgió un modelo de gestión de la calidad con una perspectiva integradora, más amplia que el modelo definido en las normas ISO 9000.

El Premio tiene cuatro modalidades:

- El "European Award for Business Excellence" (Premio Europeo a la Excelencia Empresarial) premia a la compañía que ha demostrado ser el máximo exponente de la Gestión de la EI modelo EFQM. Calidad Total en Europa.
- Los "European Prizes for Business Excellence" (Galardones Europeos a la Calidad Total) premian un pequeño número de empresas que han demostrado la excelencia en su Gestión de la Calidad.
- Desde 1996 se convoca el Premio Europeo a la Excelencia para Organismos Públicos.
- El Premio Europeo a la Calidad para Pequeñas y Medianas Empresas fue presentado en 1996 y cuenta con unos criterios propios, semejantes a los del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, pero adaptados a la realidad de las PYMES.

A parte de esta pequeña historia, y para los fines de la presente exposición, es mucho más interesante conocer la estructura del modelo, pues es en ella donde veremos en qué coincide con ISO 9000 y en qué la supera.

El modelo EFQM consta de nueve elementos o criterios, agrupados en dos grandes bloques. El primero de estos está constituido por los llamados "agentes", es decir, aquellos factores que la organización pone en juego para lograr sus fines. El segundo bloque lo forman los "resultados" que logra la organización. Si bien, en lo que se refiere a los agentes, puede considerarse que hay una equivalencia bastante grande entre ambos modelos (ISO y EFQM), es la importancia que el modelo EFQM otorga a los resultados lo que marca la diferencia y la ventaja frente al otro modelo.

Los agentes que reconoce el modelo EFQM son cinco: Liderazgo, política y estrategia, personas, recursos y alianzas y procesos.

-Liderazgo: hace referencia a la implicación, participación, compromiso y estilo de dirección que la gerencia de la organización desarrolla, especialmente en lo que se refiere a la calidad y al logro de los objetivos misionales de la organización, entre ellos, la satisfacción del cliente de forma muy importante.

- Política y Estrategia: se refiere a la forma en que la organización implanta su misión y visión, para desarrollar una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector en el que opera la empresa. Considera también el modo en que la organización desarrolla y despliega sus políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

- Personas: analiza cómo gestiona y desarrolla la organización los conocimientos de las personas que la constituyen, liberando todo su potencial, tanto individualmente como en equipo y en el conjunto de la organización. Evalúa también cómo planifica estas actividades en apoyo de su política y su estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Si bien este criterio podría haber quedado incluido dentro del de Recursos, pues es al fin un recurso con el que la organización cuenta, el modelo EFQM ha querido darle una especial importancia, al separarlo de otros recursos materiales para mostrar su carácter especial y resaltar su importancia.

- Recursos y alianzas: considera cómo planifica y gestiona la organización sus colaboradores externos y sus recursos internos para apoyar su política y su estrategia, y el funcionamiento eficaz de sus procesos.
- Procesos: analiza cómo diseña, gestiona, y mejora la organización sus procesos con objeto de apoyar su política y su estrategia, y para generar valor de forma creciente para sus clientes y sus otros actores. Este es el punto que más importancia tiene de entre los agentes del modelo, pues, en definitiva, en él se define la operatividad de la organización.

En lo que se refiere a los resultados se consideran cuatro áreas en las cuales interesa medir el impacto provocado por la actividad de la organización. Esas cuatro áreas hacen referencia a los resultados en los clientes, en las personas de la propia organización, en el conjunto de la sociedad y a los resultados clave del negocio o actividad desarrollada por la organización.

-Resultados en los clientes: mide el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes externos, y la adopción de medidas para evaluarla. Este criterio es el más importante tanto de los resultados como de los agentes, lo que refleja el valor que la EFQM quiso otorgar al rendimiento real que la organización alcanza, y por supuesto el elemento más importante es rendimiento es el impacto en los clientes de la misma.

-Resultados en las personas: mide el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas que integran la organización, dado que si los trabajadores no encuentran cubiertas sus necesidades es muy difícil poder lograr el grado de motivación, participación e implicación que requiere el correcto desempeño de las funciones de la organización.

-Resultados en la sociedad: mide el grado de cumplimiento de las obligaciones de la organización con la sociedad y la satisfacción de las expectativas de ésta. Esas obligaciones sobrepasan con frecuencia el ámbito estricto de la calidad, resultando este elemento el que sirve de entronque con otras áreas del sistema de gestión de la organización como la medioambiental y la de prevención de riesgos laborales, así como con los elementos de la responsabilidad social y el comportamiento ético de la empresa u organización.

-Resultados clave: pretende asegurar que la organización mide el grado de cumplimiento de metas y objetivos y de aquellos elementos que ha identificado como logros importantes y medibles para el éxito de la organización a corto y largo plazo. Estas medidas serán frecuentemente de tipo económico y financiero. El modelo EFQM complementa la definición de cada uno de los criterios del bloques de agentes con una serie de subcriterios que desarrollan el contenido de los mismos y lo que se espera que la organización haga para poder satisfacer cada criterio.

Así, por ejemplo, el criterio Personas incluye los siguientes cinco subcriterios:

1. Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos de la organización.

2. Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.
3. Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización.
4. Existencia de diálogo entre las personas y la organización.
5. Recompensa y reconocimiento a las personas de la organización.

De un modo similar con los criterios del bloque de resultados, se dispone también de información que aclara y perfila lo que se espera que la organización haga al respecto.

Por ejemplo, el criterio resultados en los clientes se desarrolla del siguiente modo:

- Indicadores de percepción:
 - Imagen general.
 - Productos y servicios.
 - Ventas y servicio de atención.
 - Fidelidad.
- Indicadores de rendimiento:
 - Imagen general.
 - Productos y servicios.
 - Ventas y servicio de atención.
 - Fidelidad.

Junto a esta descripción cualitativa del modelo de gestión, el modelo EFQM incorpora, de cara a la evaluación del grado de seguimiento del mismo, una asignación de la importancia relativa que se concede cada uno de los elementos en la forma de una puntuación máxima que la organización puede alcanzar cuando cumple con los requisitos de ese elemento de forma excelente.

Se considera que una organización que hubiera alcanzado la excelencia lograría un total de 1000 puntos, distribuidos entre los nueve elementos del modo que se recoge en la figura 1. Esos 1000 puntos se reparten por igual entre agentes y resultados, aunque en cada uno de estos dos bloques el reparto entre los distintos criterios es desigual para mostrar el énfasis que la EFQM pretende hacer en cada uno de ellos.

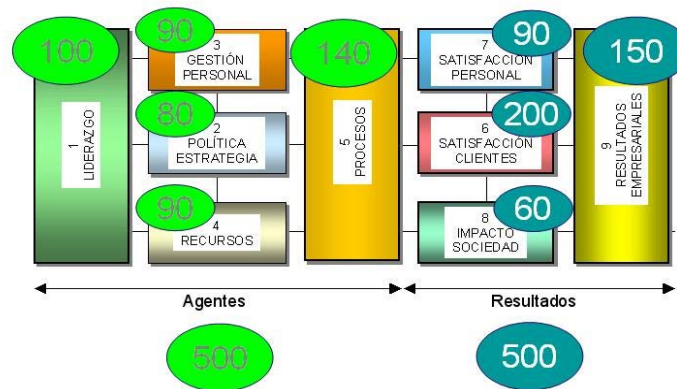


Figura 1. Ponderación de los criterios del modelo EFQM.

De entre los agentes, el mayor peso se encuentra en el criterio Procesos, seguido por el criterio liderazgo. De entre los resultados la mayor importancia se le concede a los resultados obtenidos en los clientes y a los resultados clave de la Organización.

Con relación al significado que puedan tener estas puntuaciones y el modo en el cual las organizaciones se evalúan frente a las mismas, aparece otra de las características que distingue al modelo EFQM del de certificación planteado por ISO. Esta característica consiste en que el modelo EFQM se basa en la autoevaluación y no en la evaluación externa.

Ello significa que la organización, usando las guías que el propio modelo proporciona, evalúa el nivel desempeño y avance que va logrando en cada uno de los criterios y subcriterios que lo conforman.

Para diferentes momentos dentro del proceso de implantación del modelo de gestión y crecimiento de la propia organización, en cuanto su cultura de calidad y excelencia, se dispone de varias herramientas para apoyar esa autoevaluación, de tal modo que la información obtenida en cada una de las etapas sirve de base para la toma de acciones que permitan el progreso en el cumplimiento de los criterios del modelo. Esas herramientas son:

- Cuestionario.
- Matriz de autoevaluación.
- Portafolio de evaluación.
- Simulación de la presentación al premio.

La figura 2 muestra esta relación entre la herramienta de evaluación por utilizar, el grado maduro es de la organización y la dificultad que conlleva el uso de la propia herramienta.



Figura 2. Métodos autoevaluación

Se inicia así el proceso de autoevaluación con un cuestionario que pretende captar las percepciones de las personas que integran la organización sobre el grado de avance de la misma en los diferentes criterios y subcriterios del modelo. Se obtiene con ello información tanto de avance real de la organización como del nivel de información que al respecto tienen las diferentes personas.

La matriz de autoevaluación se basará en las opiniones informadas del equipo de personas que está pilotando el proceso de implantación del modelo EFQM. Ya no se trata de percepciones sino de opiniones informadas, por lo cual la imagen obtenida de la situación de la organización resulta mucho más ajustada que la que nos suministraba el cuestionario. Tanto con una herramienta como con la otra, la información obtenida debe servir de base para la toma de acciones que permitan ir mejorando el desempeño de la organización y el nivel de cumplimiento del modelo.

La evaluación por portafolio permite una revisión mucho más detallada de la situación de la organización, al dar como resultado la identificación de aquellas áreas de la misma que requiere mejora, por su suficiente cumplimiento de los criterios del modelo, y que sirven de base para la toma de acciones correctoras enfocadas a puntos concretos.

La evaluación global simulando la presentación al premio resultaría el último paso de este proceso de autoevaluación, produciendo como resultado la evaluación numérica del nivel alcanzado por la organización en el cumplimiento del modelo (en relación a los 1000 puntos totales disponibles y al reparto de los mismos entre los diferentes criterios).

En realidad hablar de último paso resulta inadecuado, puesto que el proceso de mejora de entenderse con una filosofía cíclica: la mejora continua del desempeño de la organización no termina nunca, siendo esta evaluación por simulación de la presentación al premio es únicamente un hito en ese camino hacia la excelencia.

El reconocimiento del nivel de excelencia

A pesar de que el modelo EFQM se basa en la autoevaluación, la obtención o no del premio pasa por un proceso de evaluación externa o heteroevaluación de las empresas que hayan decidido presentarse como candidatas al premio.

La demanda por parte de las organizaciones que han implantado el modelo EFQM, de algún tipo de reconocimiento público de su nivel de avance en el cumplimiento del mismo ha hecho que se cree una serie de "sellos" que pretende acreditar esa situación.

La obtención de esos sellos se realiza a través de un proceso de heteroevaluación, realizada por evaluadores acreditados del modelo EFQM que, en función del nivel de avance de la organización, pueden otorgar tres niveles de reconocimiento:

1. Con 200 puntos se alcanza el sello bronce
2. Con 300, el sello plata
3. Con 500, el sello oro.

Este sistema pretende ser un estímulo para la empresa o administración para que queme etapas y que, al tiempo que progresa, vaya viendo el final así como mejorando y consiguiendo una serie de metas parciales hasta llegar a poderse presentar al premio.

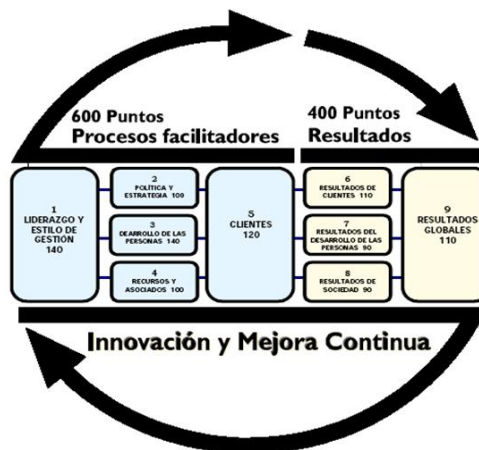
El Modelo Iberoamericano de Calidad.

La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) ha establecido desde el año 2000 un Premio Iberoamericano de Calidad el cual lleva asociado la definición de un modelo de gestión similar al EFQM en cuanto su estructura, con criterios y subcriterios semejantes a los arriba descritos.

Una primera diferencia que aparece entre ambos modelos consiste en la denominación del quinto de los criterios del bloque agentes, que en el modelo iberoamericano pasa a denominarse clientes, en lugar de procesos. Con ello se pretende probablemente resaltar la orientación al cliente que deben tener todos los procesos de la organización, en especial los misionales. Cambia también la denominación de los subcriterios correspondientes, pero en esencia considera los mismos puntos.

La otra diferencia llamativa entre el Modelo Iberoamericano de Calidad y el modelo EFQM está en la puntuación asignada a los diferentes criterios; así, mientras el modelo EFQM otorga la misma puntuación a los bloques de agentes y al bloque de resultados (500 puntos a cada uno de ellos) el modelo iberoamericano otorga 600 puntos a los agentes y 400 puntos a los resultados. Se produce una redistribución entre los diferentes criterios que muestra el distinto énfasis que se quiere hacer en cada uno de los temas.

Resalta el incremento de la importancia concedida al tema de la gestión de las personas y la disminución de la importancia concedida a los resultados del negocio, así como la existencia de un mayor equilibrio entre la importancia otorgada a los diferentes criterios del bloque resultados.



Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad

Figura 3. Modelo Iberoamericano de Calidad.

Conclusiones

Sin pretender restarle importancia y valor al modelo definido por las normas ISO 9000, hemos visto que las organizaciones pueden disponer de un modelo de gestión como el EFQM que les permite mejorar su desempeño más allá de lo que el modelo definido por las normas plantea.

No se trata tanto de una alternativa al modelo ISO 9000 como de una continuación natural del proceso de mejora en el funcionamiento de las organizaciones, en la búsqueda de la excelencia. Los cinco primeros criterios del modelo EFQM en definir un sistema de gestión comparable y compatible con el modelo ISO 9000. Los cuatro criterios referidos a los resultados alcanzados por la organización le permiten avanzar en un área que las normas apenas citan brevemente.

Se está dando el caso que en organizaciones que ya disponen de un certificado ISO 9000, y que también están utilizando el modelo EFQM como herramienta para orientar su crecimiento en el campo de la calidad. Sin romper con el modelo ISO 9000, se plantean ahora evaluar los resultados reales que su sistema de gestión de calidad les ha permitido alcanzar.

La aparición de los esquemas de reconocimiento basados en los sellos de calidad (bronce, plata y oro) sugieren una convergencia del esquema EFQM, fundamentado en la autoevaluación, con el esquema ISO 9000 basado en la certificación externa. Asimismo, el cambio observado en la norma ISO 9000, al pasar de la versión 94 a la versión 2000, incluida una filosofía de gestión por procesos y una breve referencia a la evaluación de la satisfacción de los clientes, sugiere también una tímida convergencia en la filosofía de los dos modelos. Debemos esperar a futuras revisiones de la norma ISO 9000 para ver hasta qué punto se opta por incluir la evaluación del desempeño real de la organización como requisito para la certificación.

En todo caso, las organizaciones disponen ya, a través del modelo EFQM o del Modelo Iberoamericano de la Calidad, de una herramienta que les permite abordar la gestión de calidad de un modo conceptualmente muy atractivo y prácticamente orientado hacia la satisfacción del cliente y de la sociedad.

La vinculación como opción para reforzar los programas académicos en las universidades e instituciones de Educación Superior”.²

En la búsqueda por elevar el nivel de formación académica y la eficiencia del proceso educativo, es necesario que las funciones de docencia, investigación, extensión y difusión de la cultura, se realicen en cercana interrelación con instituciones y organismos educativos nacionales y extranjeros. No se puede concebir actualmente el trabajo académico de forma aislada, para aspirar a una alta calidad académica, se requiere que el personal cuente con elevados índices de formación y actualización profesionales, para ello, es importante que se mantenga una constante y estrecha interrelación con pares académicos de las mejores universidades del país y del mundo. De igual manera, con el propósito de ampliar los lazos de participación para el desarrollo de la tarea académica, el acercamiento con los sectores productivo y de servicios, significa una vía propicia para consolidar las relaciones de vinculación, a través de la concreción de actividades conjuntas de impacto significativo en la formación profesional, la solución de problemas comunitarios y el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios universitarios. La Universidad, en su búsqueda constante por ampliar los vínculos y relaciones de cooperación e intercambio, para compartir espacios comunes académicos, lograr una interacción estrecha con el entorno económico y social y contribuir a la solución de diversos problemas de fuerte impacto social, dirige su acción en tres dimensiones programáticas.

Una dirección pretende posicionar a la Universidad en una amplia red de relaciones bilaterales y multilaterales, con el objetivo de tener intercambios y cooperaciones académicas provechosas con instituciones educativas y centros de investigación nacionales y extranjeros, que permitan fortalecer las bases de cooperación académica internacional, para el intercambio académico, movilidad académica y participación en redes internacionales de información. Otra dimensión

² Dra. María Elena Monroy Luna. Directora de las Áreas de Negocios y Ciencia y Tecnología. División de Educación Continua. Universidad Autónoma de Guadalajara.

consiste en impulsar el desarrollo de trabajos conjuntos con sectores externos y una tercera involucra, la participación activa de los recursos humanos en materia de investigación, para el estudio, diagnóstico y formulación de alternativas de solución a problemas, que por su grado de complejidad requieren de un esquema multidisciplinario, de innovación, apoyo recíproco e intercambio.

Varios factores han influido para acentuar el rol de la vinculación en las instituciones de enseñanza superior. La apertura en el modelo de desarrollo económico; la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas; la pertinencia de los servicios que brindan las instituciones de enseñanza superior; la creación de comités de vinculación; el incremento de estos organismos con los sectores productivo y social, así como la proliferación de programas y proyectos de vinculación institucionales. Desde el punto de vista conceptual, la vinculación con su gran heterogeneidad y aplicación en este tipo de instituciones, se relaciona básicamente con el sector productivo y con las diversas instancias sociales.

En la búsqueda de mejores opciones profesionales para los egresados de la educación superior, las universidades están desarrollando numerosos proyectos tendientes a ofrecer a los alumnos posibilidades de crecimiento personal y la promoción de micro, pequeñas y medianas empresas. Programas de emprendedores, instalación de incubadoras de empresas, centros de negocios, generación de microempresas, establecimiento de parques tecnológicos, impulso de empresas con innovación tecnológica, integración de una cultura emprendedora a los planes de estudio, educación continua, son ya una realidad en muchas instituciones de enseñanza superior.

La transición al nuevo siglo, ha exigido al gobierno, sociedad e instituciones de educación superior, redefinir sus objetivos para diseñar de nueva cuenta al país que queremos tener en el futuro. A sabiendas de que la comunidad mundial es cada vez más interdependiente y que la sociedad vive un proceso de transición de los órdenes económico, político, social y cultural, se ha reconocido que es urgente una transformación en la educación en general. El cambio en los modelos de desarrollo de los países, ha tenido como resultado que se diera de manera exitosa la modernización de las grandes empresas. Sin embargo, no se han logrado integrar del todo, los encadenamientos productivos con las pequeñas y medianas empresas y aún falta mucho por hacer en el establecimiento y consolidación del circuito del conocimiento, que tiene como resultado final, la incorporación de éste en procesos y productos, de manera tal que permita incrementar la competitividad de las empresas en el contexto mundial.

Las instituciones de educación superior que han emprendido en el transcurso de este periodo, un conjunto de programas para elevar la pertinencia de los servicios que brindan, han puesto particular atención a los orientados a estrechar los vínculos con los sectores social y productivo.

Dentro de los diferentes aspectos que debe atender dicha reforma, se encuentra la relación con el sistema productivo, el cual también se halla inmerso en un mundo desafiante ante la globalización e interdependencia económica mundial. La vinculación entre las instituciones de educación superior con el sector social y productivo, ha ayudado a captar con mayor nitidez, las necesidades reales de la sociedad a la que sirven y así ofrecer soluciones a los problemas específicos de los diferentes sectores y programas, para el desarrollo económico y social de su entorno. Desde mediados de los

noventas, las universidades públicas, privadas y los institutos tecnológicos han desplegado una gran actividad en la vinculación con el sector productivo. Como resultado de esta vinculación entre las instituciones de enseñanza superior y las empresas, se han actualizado los planes de estudio e innovado métodos de enseñanza-aprendizaje. La docencia se encuentra en la fase de desarrollo de los programas emprendedores, así como las estancias y prácticas profesionales de los alumnos en sus centros de trabajo. Importantes actividades como la creación de consejos de vinculación, la realización de foros nacionales, regionales e internacionales de vinculación, reuniones específicas para la concertación de acciones de las instituciones de enseñanza superior con el sector productivo, así como la organización de cursos de capacitación para la creación de unidades de vinculación y de gestión de ésta, entre otras actividades, han propiciado el mejoramiento de esta relación.

Por otra parte, situaciones de carácter externo a las universidades, no han propiciado el desarrollo efectivo de la vinculación; entre algunas se pueden señalar: La inexistencia de una cultura hacia la innovación en la mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas; el desconocimiento por parte de las empresas sociales y productivas, de la oferta de bienes y servicios producidos en las instituciones de educación superior, a través de sus centros de investigación y desarrollo; las grandes empresas prefieren vincularse con organismos externos y la existencia de un ambiente para la industria, que desanima la incorporación de avances tecnológicos, la demanda de los mismos y la vinculación con los centros de investigación.

Los programas de vinculación de las universidades permiten acercar entre sí, las fuentes del conocimiento científico-tecnológico con las unidades de producción de bienes y servicios, proceso que beneficia a ambos. Los principales rasgos que se distinguen para el desarrollo académico de la vinculación son los siguientes: La existencia de cuerpos académicos interdisciplinarios, que participen en actividades de generación y aplicación de conocimientos, con un alto grado de consolidación y con vocación en el desarrollo de acciones de vinculación; la creación de comités de vinculación, con la participación de los sectores privado y público, que permiten promover, desarrollar y evaluar programas de vinculación tendientes a identificar demandas de desarrollo del sector productivo y la existencia de políticas y estructuras institucionales flexibles, para el desarrollo de los proyectos de vinculación y esquemas de evaluación apropiados de los productos resultado de ellos.

La vinculación en las universidades ha advertido el valor de las alianzas estratégicas, privilegiando la relación de cooperación con la sociedad, consolidando la función y responsabilidad social universitaria; permite promover la interacción de áreas, programas, proyectos y servicios; facilitar la capacidad de intercambiar experiencias, información, conocimientos y trabajo, para un desarrollo integral que permita enlazar a los actores e instituciones responsables del desarrollo social, académico, económico y político. Las Universidades generan conocimiento, lo custodian y lo difunden, su actividad de vinculación se realiza a través del personal que forma, las actividades docentes que desarrolla, el conocimiento que genera, los servicios que presta, los proyectos de investigación y desarrollo que emprende y las acciones por las que preserva y difunde la cultura.

Algunos beneficios de la vinculación son: Abre nuevas fronteras del conocimiento y fortalece los programas de licenciatura, postgrado y educación continua; las prácticas profesionales, el participar en programas de desarrollo de emprendedores, el servicio social, las estancias en las empresas, los servicios de asesoría y consultoría, la realización de proyectos de investigación para el desarrollo de procesos y productos, los programas de formación de investigadores para resolver problemas específicos del sector productivo y otras modalidades de vinculación, permiten evaluar, reestructurar y actualizar el diseño y contenido de los planes y programas de estudio; con la práctica de la vinculación, el proceso enseñanza-aprendizaje se orienta a aplicar los conocimientos teóricos en la práctica laboral; la vinculación es un proceso que conduce a superar estereotipos, romper con distanciamientos, establecer mecanismos de comunicación y colaboración mutua entre los sectores; las instituciones de educación superior al relacionarse con el sector productivo, amplían sus posibilidades de modernizar su infraestructura académica; la generación de recursos financieros, como resultado de las actividades de vinculación, complementan el presupuesto ordinario de las instituciones y la vinculación es una estrategia de pertinencia social de las instituciones de educación superior.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, Ignacio y Carlos Topete. (2001) "El desafío de la calidad en la educación del futuro." Ponencia presentada en el Foro Internacional: Innovación y Calidad Educativa, México: FCE.
- CASALET, Mónica y Rosalba Casas. (2002) "Un diagnóstico sobre vinculación Universidad-Empresa." México: ANUIES.
- CASARES ARRANGOIZ, David. (2005) "Líderes y educadores." México: FCE.
- DÍAZ GUERRERO, Esperanza. (2003) "La vinculación en la Universidad Autónoma de Querétaro." México: Dirección de Vinculación UAQ.
- KOONTZ, Harold y Heinz Weihrich. (2005) "Naturaleza de la organización, el espíritu empresarial y la reingeniería." En Administración una perspectiva global, 250-254. México: Mc Graw Hill.
- RODRÍGUEZ GÓMEZ, Roberto. (2002) "La Educación Superior en México." Revista Mexicana de Investigación Educativa, Enero-Abril, pp. 11-17.
- UNAM. (2007) "La institucionalización de la vinculación." México: Fondo Editorial UNAM.
- UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO. (2003) "Vinculación Universitaria." México: Centro de Educación Continua y Vinculación UJAT.
- VILLASEÑOR, Eduardo. (2004) "¿Cuáles son los procesos de incorporación del joven a la sociedad?" Liderazgo Empresarial, Centro Empresarial de Jalisco, S.P., Abril, p. 6.