

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INNOVACIÓN DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**Dra. María del Pilar Zeledón Ruiz**  
Catedrática de la UCR  
Escuela de Administración de Negocios

# ANTECEDENTES

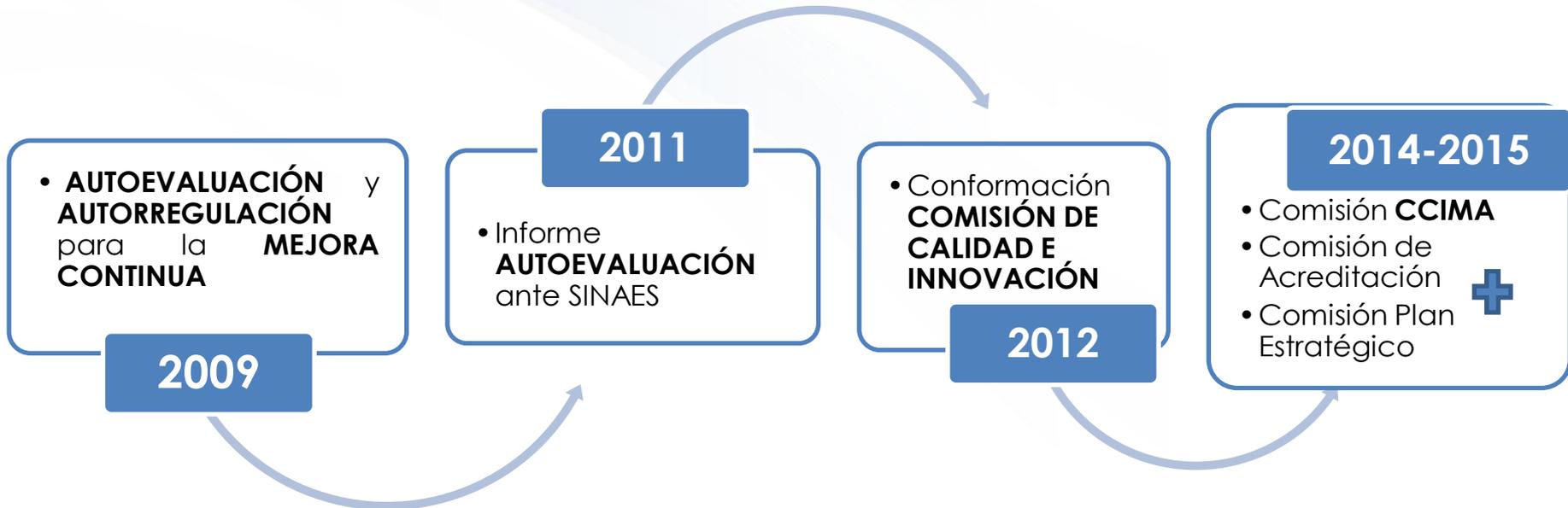
GESTION DE  
LA CALIDAD



INNOVACIÓN



# ANTECEDENTES



Proyecto de Investigación N.221-B2-352

***Gestión de la Calidad e Innovación en la Educación Superior Costarricense. El caso de la Escuela de Administración de Negocios (UCR)***

# FUNDAMENTACIÓN

Declaraciones Mundiales de Educación Superior

Plan Nacional de Educación Superior Universitaria Estatal  
(2011-2015, 2016-2020)

Lineamientos para la implementación de un Modelo de  
Gestión de la Calidad (UCR) (2004)

Políticas institucionales quinquenales de la Universidad de  
Costa Rica (2010-2014, 2015-2020)

Plan de Desarrollo Institucional UCR (2013-2017)

Plan de Desarrollo Estratégico de la EAN (2015-2019)



# REFERENTES TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS

Modelo de Calidad EFQM

Modelo de Calidad GOIEN (Zaballa, 2000)

Aportaciones sobre Innovación de Hannan, A. y  
Silver, H. (2005)

Modelo de Innovación y gestión de conocimiento  
(Carballo, 2006)

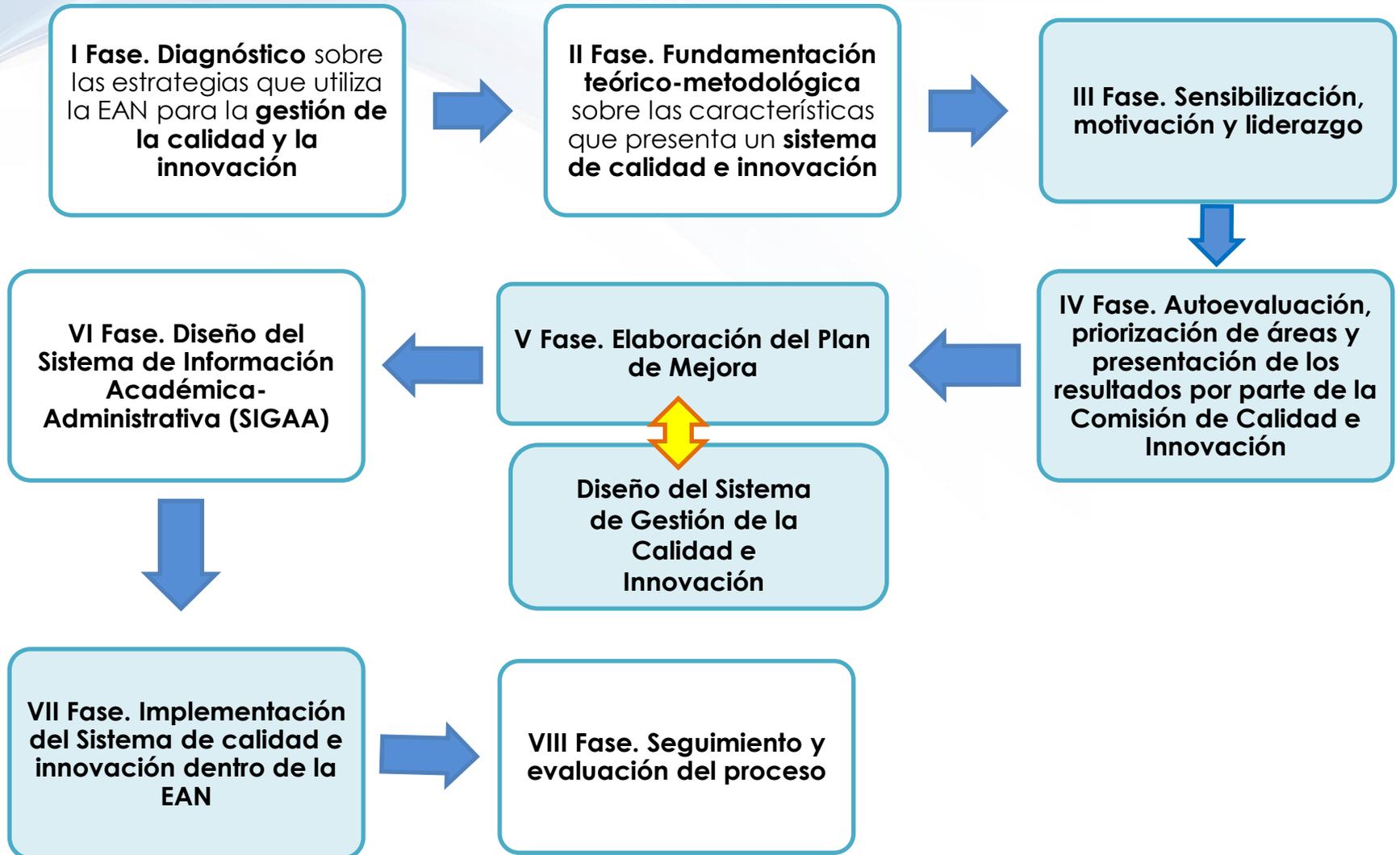
Modelo de Innovación en la Educación Superior  
(Villa *et al*, 2007)

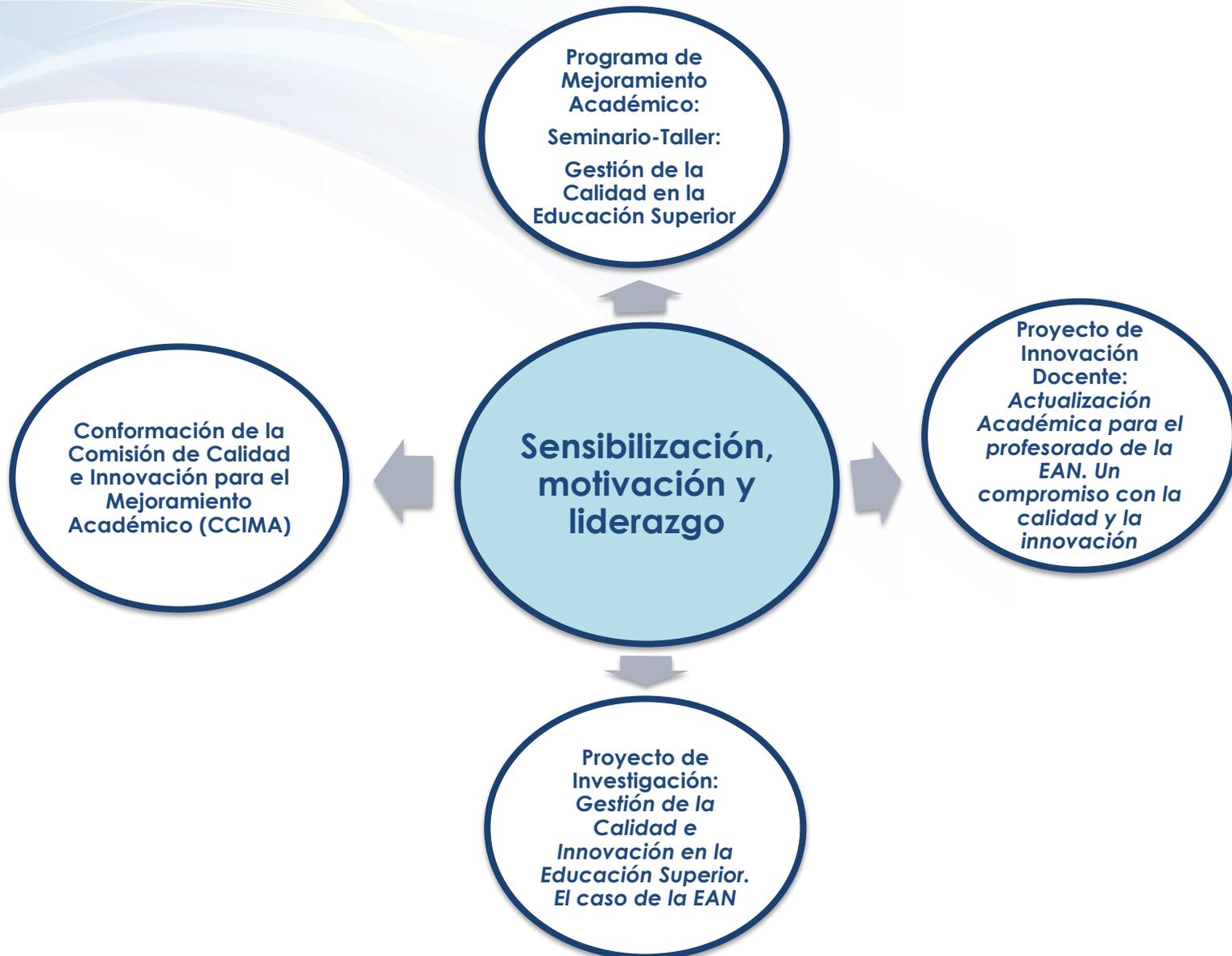
Estudios postdoctorales en Calidad e Innovación  
en la Educación Superior (Zeledón, 2010) y el  
trabajo de Araya y Venegas (2008)

# Metodología



## Fases del diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad e Innovación (EAN-UCR)







## SEMINARIO-TALLER. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



Visita académica de la Dra. Gloria Zaballa Pérez (Universidad de Deusto)  
(26 de febrero-02 de marzo 2012)

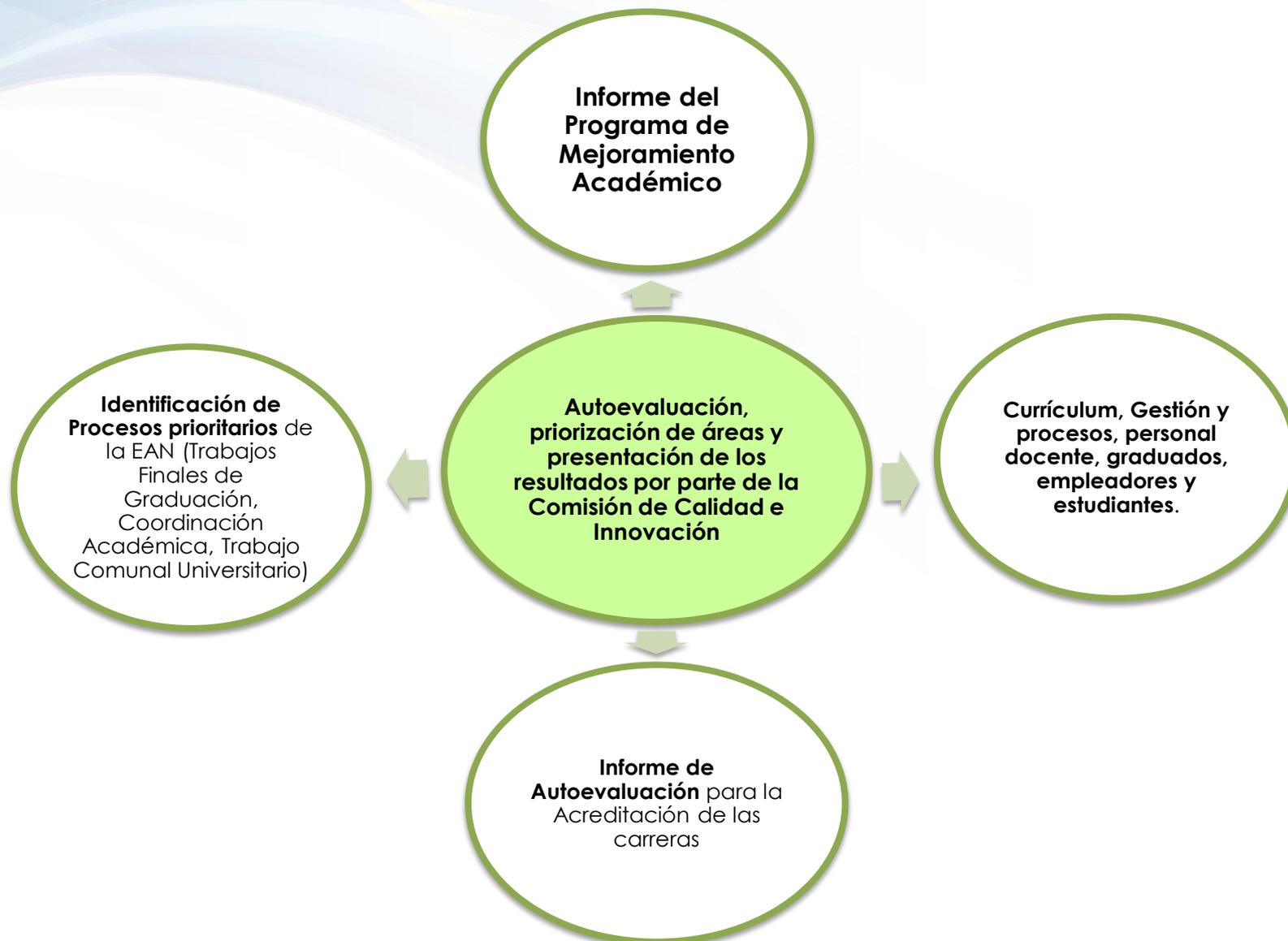




***Actualización académica para el profesorado de la Escuela de Administración de Negocios. Un compromiso con la calidad, la innovación y la excelencia (PID-EAN-812-2012).***

# Actividades de motivación e integración





## Procesos prioritarios para la gestión de la calidad e innovación EAN-UCR

- Definición de los **tres procesos prioritarios** para la gestión de la calidad e innovación dentro de la EAN:
  - a) Trabajo Final de Graduación (TFG)
  - b) Coordinación Académica (CA)
  - c) Trabajo Comunal Universitario (TCU)
- Identificación de **otros procesos de interés para la EAN**
  - Proceso de gestión de la investigación
  - Proceso de Innovación Docente
  - Proceso de producción académica
  - Proceso de selección y reclutamiento de personal docente

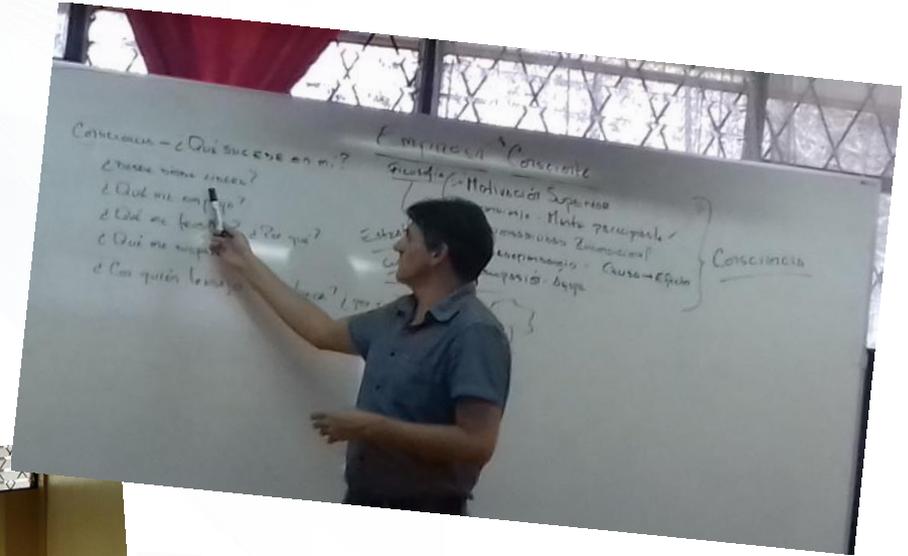
# CAFEIDEAS

## Buenas propuestas al calor de un café

- I. Profesores que ingresaron a Régimen Académico (28 marzo del 2012)
- II. Profesores propietarios con más años de trabajar en la EAN (18 mayo del 2012)
- III. Graduados de la EAN (01 noviembre 2012)
- IV. Pasantías académicas o estudios de postgrado en el exterior (29 abril 2014)
- V. Neurociencias y aprendizaje. Su integración dentro de la Administración de Negocios (27 agosto, 2014)
- VI. Administración Appreciativa (12 de mayo, 2015)
- VII. Mindfulness y empresas conscientes (17 de junio, 2015)

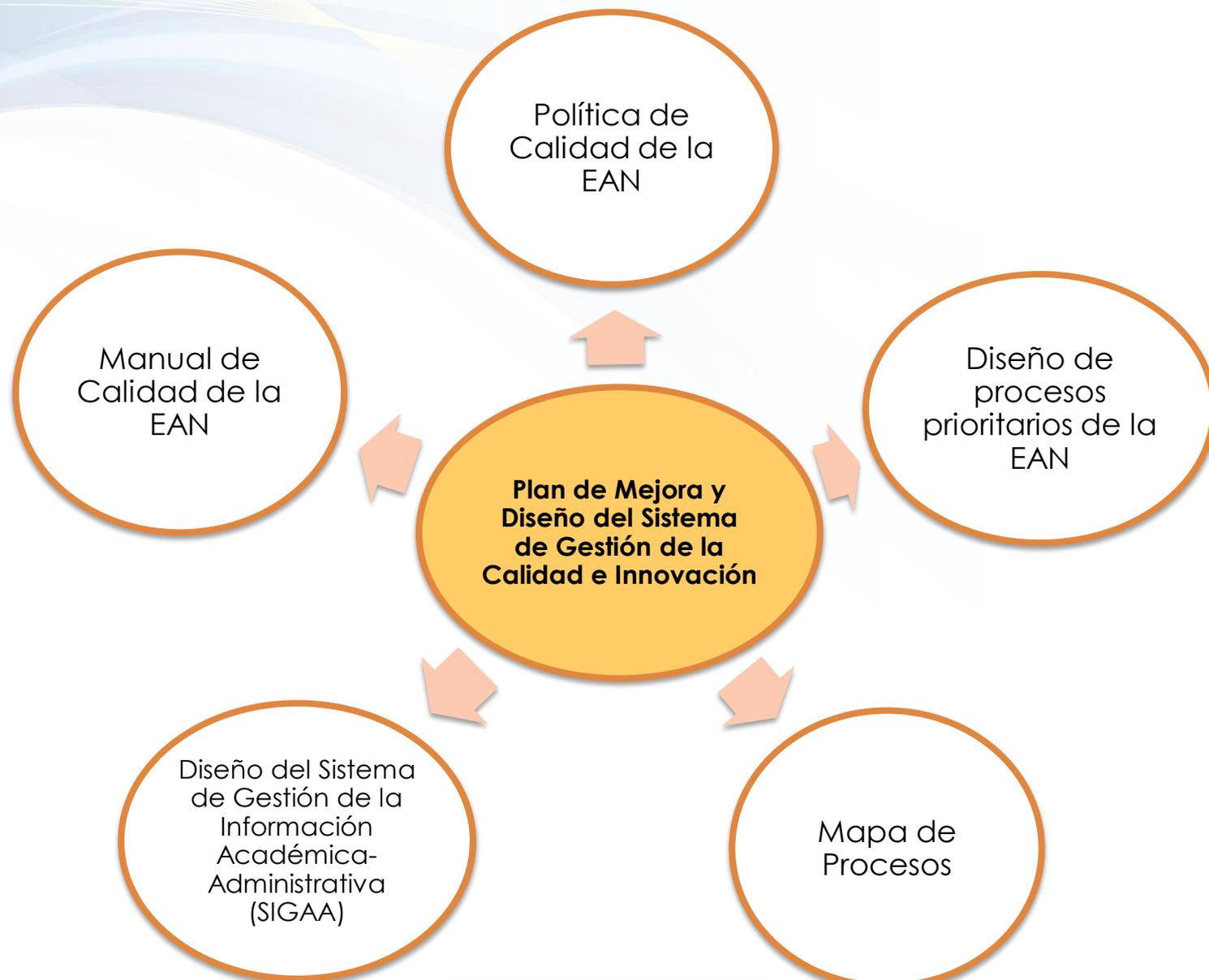


# CAFEIDEAS



## CONVERSATORIOS. Fortalecimiento de la Investigación en la EAN





## Política de Calidad de la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica

La Escuela de Administración de Negocios (EAN) de la Universidad de Costa Rica (UCR), se compromete en la construcción de una cultura de calidad e innovación en sus procesos de gestión integral de sus carreras y su quehacer en el ámbito de la investigación y la acción social, reconociendo que el mejoramiento académico desde una perspectiva innovadora y de búsqueda permanente de la excelencia, le permitirá contribuir de manera eficaz y eficiente con las transformaciones socioeconómicas y culturales que demanda la sociedad costarricense. **Por lo tanto, establece los siguientes compromisos:**

- 1 Favorecer el desarrollo integral de la comunidad estudiantil en el ámbito de la Dirección de Empresas y la Contaduría Pública, para potenciar su capacidad de liderazgo, innovación, espíritu emprendedor y un alto sentido de la ética.
- 2 Propiciar el desarrollo personal, profesional y académico del profesorado y del personal administrativo de la EAN, que contribuya a una cultura de mejoramiento continuo y excelencia.
- 3 Promover una cultura organizacional bajo un modelo de responsabilidad social que permita el acceso al conocimiento a los diferentes sectores de la sociedad, por medio del quehacer de la Escuela.
- 4 Fomentar el desarrollo de la investigación y la producción académica en el ámbito de la Administración de Negocios y la Contaduría Pública, para favorecer la generación, sistematización y transferencia del conocimiento.
- 5 Promover y mantener la comunicación con los diferentes grupos de interés, para establecer relaciones de beneficio mutuo que contribuyan a la excelencia académica de las carreras y al desarrollo de un perfil de profesional idóneo.
- 6 Impulsar y mantener procesos de internacionalización con instituciones y expertos académicos extranjeros que contribuyan al fortalecimiento del quehacer de la Escuela.

# Fichas de procesos de mejora continua

## TFG, CA, TCU

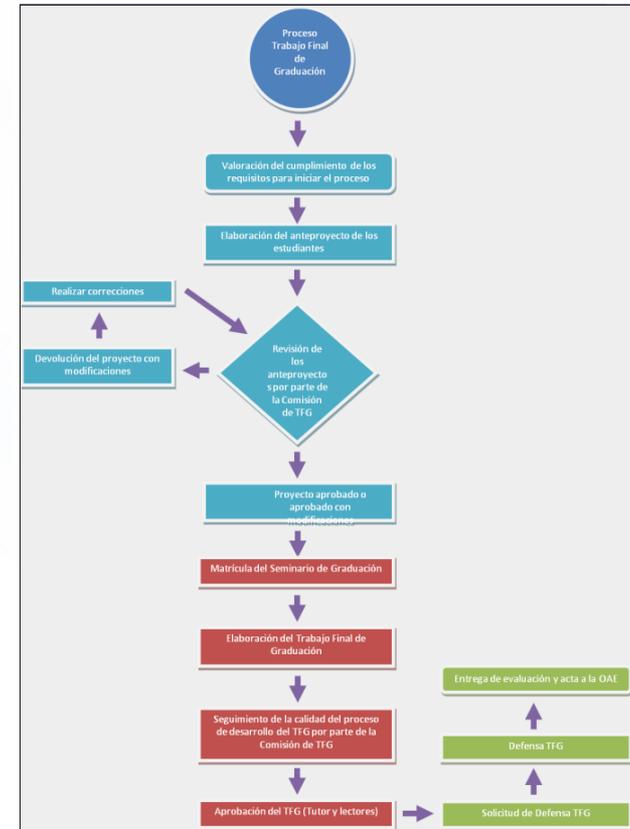


Ficha de proceso	CODIGO 01
------------------	--------------

Trabajos Finales de Graduación

Página 8 de 15	Revisión: 00
----------------	--------------

8. METODO OPERATIVO				
ACTIVIDADES DEL PROCESO	FECHA	RESPONSABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVIDENCIAS
<b>1. Valoración del cumplimiento de los requisitos para iniciar el proceso</b> Los estudiantes con 75% de avance de la carrera de Lic. y Bachillerato en Contaduría Pública o Lic. y Bachillerato en Dirección de Empresas solicitan a la Escuela de Administración de Negocios la información relacionada al desarrollo de sus trabajos finales de graduación, en donde participan en la modalidad de Seminario de Graduación.	A definir por los estudiantes	Estudiantes (Grupos de 3 a 6) EAN	Expediente	Verificación del avance del 75% por parte de la EAN
Los estudiantes buscan, por iniciativa propia, un Comité Asesor conformado por un tutor y dos lectores. El tutor deberá ser del área temática central del trabajo final de graduación; los lectores de áreas similares o complementarias.	A definir por los estudiantes	Estudiantes	Carta de aval de los miembros del Comité Asesor	Conformación del equipo asesor del TFG
En caso de que los estudiantes tengan dificultades para encontrar a su tutor y lectores, podrán solicitar apoyo a la Escuela, por medio de una carta justificando la situación al Director.	A definir por los estudiantes	EAN	Carta de aval de los miembros del Comité Asesor	Conformación del equipo asesor del TFG



Manual de Calidad de la  
EAN

# Experiencias de calidad e innovación en la Educación Superior Pública Costarricense





UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS  
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

# I FORO CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

MARTES **MAYO** **HORARIO**  
**24** 8:00 a.m.  
a 6:00 p.m.

COLEGIO DE PROFESIONALES EN  
CIENCIAS ECONÓMICAS

#### Objetivo del foro:

Promover la gestión de la calidad y la innovación en la Educación Superior Costarricense mediante el análisis de las experiencias exitosas y lecciones aprendidas desarrolladas en las instituciones universitarias públicas y en las Escuelas de Administración de Negocios que han contribuido en la mejora continua.

#### Dirigido a:

Estudiantes, docentes y autoridades universitarias.

#### Inscripciones:

Del 9 al 16 de mayo del 2016 en el link:  
<http://goo.gl/forms/q2iKJM67u9>

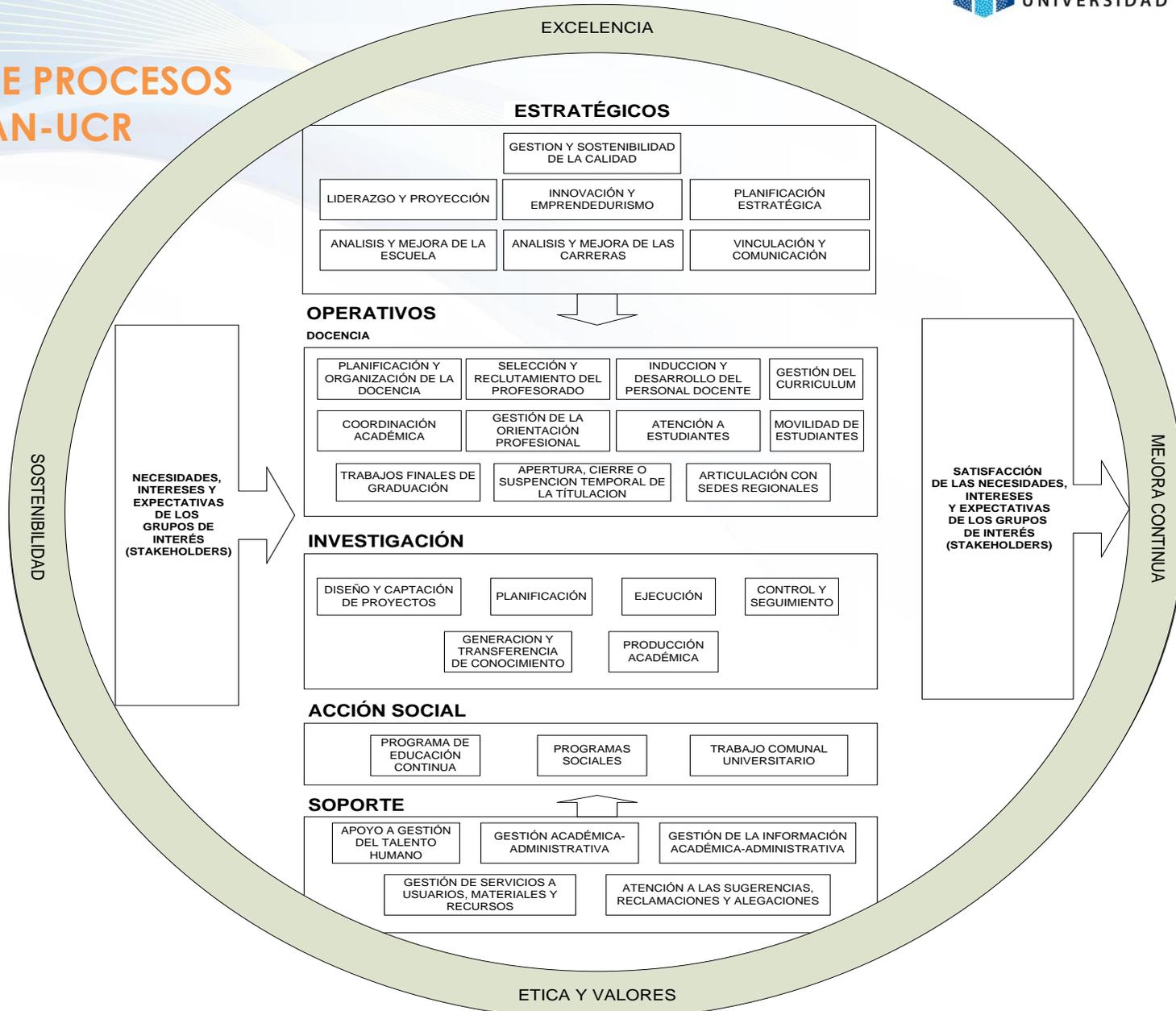
Más información: [www.ean.ucr.ac.cr](http://www.ean.ucr.ac.cr)  /eanucr



## Taller de integración de experiencias e iniciativas futuras para el fortalecimiento de la innovación y la mejora continua



# MAPA DE PROCESOS EAN-UCR



## Diseño del Sistema de Gestión de la Información Académica-Administrativa (SIGAA)





Todos juntos...  
**¡Lo logramos!**

\*Bachillerato y Licenciatura en Dirección de Empresas  
y Bachillerato y Licenciatura en Contaduría Pública,  
Sede Rodrigo Facio, acreditadas por el Sistema  
Nacional de Acreditación de la Educación Superior  
-SINAES- por cuatro años\*  
\*A partir del 10 de junio 2016



**Acto Oficial  
de la  
Acreditación**

**14 de octubre 2016  
11:00 am  
Auditorio FCE-UCR**

# Resultados

---

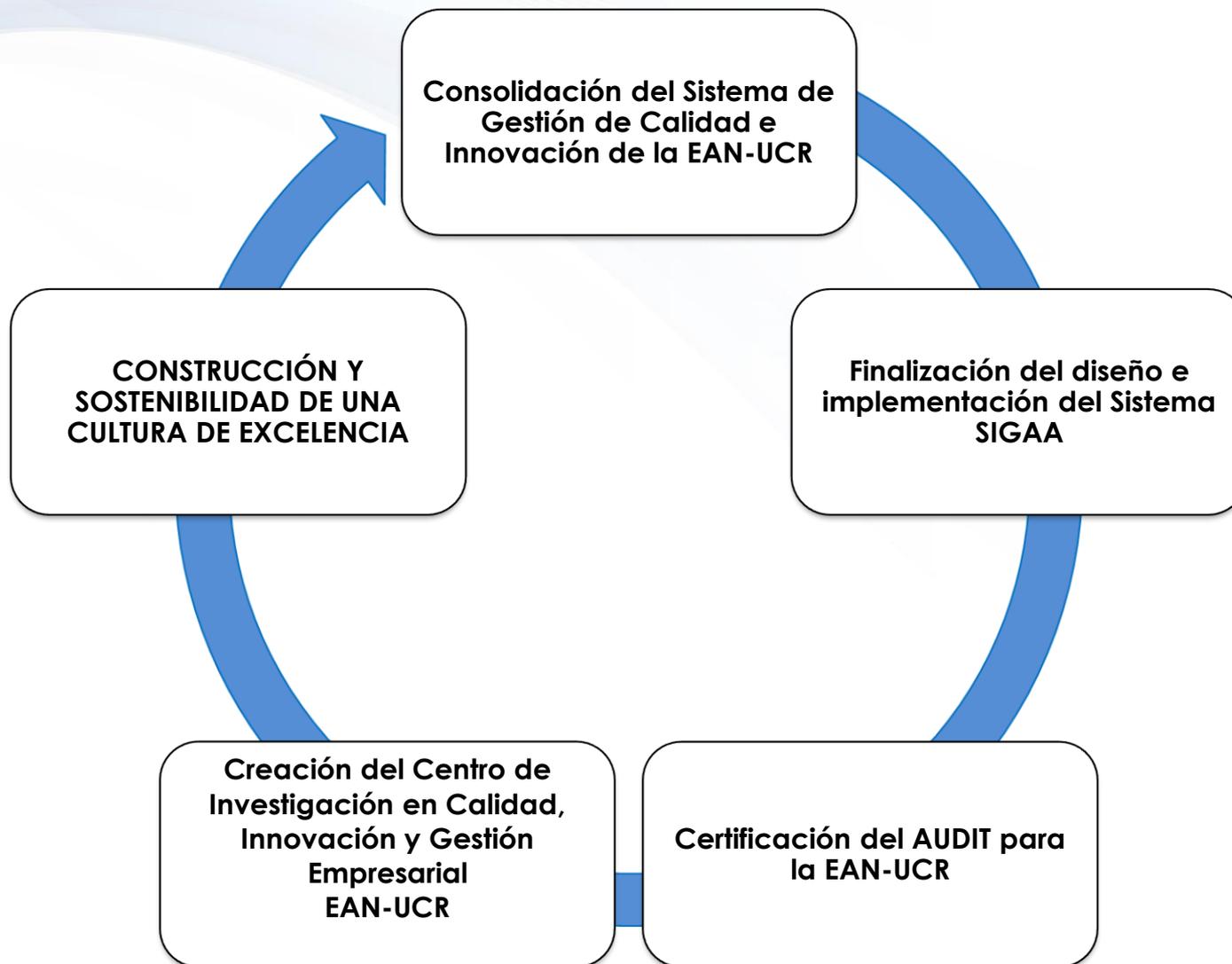
- Avances en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y la Innovación dentro de la EAN
- Articulación de la Acreditación, los Compromisos de Mejora y la dinámica del Plan Estratégico
- Aportes al alineamiento de los equipos de trabajo, la sinergia y el trabajo colaborativo, así como a un liderazgo compartido
- Contribución al fortalecimiento de la investigación, la innovación docente, la comunicación y vinculación

# Resultados

---

- Articulación de la investigación y la docencia
- Indagación de los procesos de gestión de la calidad y la innovación en las Universidades Públicas y en las Escuelas de Administración de Negocios
- Investigación conjunta con investigadores de Universidades de prestigio en el ámbito de la gestión de calidad (Ej. Universidad de Deusto)
- Elaboración y presentación de ponencias en actividades académicas a nivel nacional e internacional

# PROSPECTIVA



## Comisión de Calidad e Innovación para el Mejoramiento Académico (CCIMA)

MIEMBROS	CARGO
MBA. Gustavo Bado Zúñiga	Director de la EAN Coordinador Carrera de Dirección de Empresas
MAE. Carlos Murillo Scott	Exdirector de la EAN
M.Sc. Rídiguer Artavia Barboza	Coordinador Carrera Contaduría Pública
Dra. María del Pilar Zeledón Ruiz	Coordinadora Comisión CCIMA
MBA. Alina Granados Vega	Docente
Mag. Erick Molina Delgado	Docente
M.Sc. Zaida Araya Vargas	Docente jubilada
Srita. Ericka Sánchez Leitón	Representante Administrativa
Luis Andrés Vargas Caravaca	Representante estudiantil
Srita. Dayan Fonseca Solano Srita. Angie Hernández Rodríguez	Asistentes de la Comisión
Dra. Gloria Zaballa Pérez	Asesora Internacional (Universidad de Deusto, España)

*Muchas  
Gracias!*

*... y sigamos construyendo juntos,*



Dra. María del Pilar Zeledón Ruiz  
[maria.zeledon@ucr.ac.cr](mailto:maria.zeledon@ucr.ac.cr)  
[mpzeledon@gmail.com](mailto:mpzeledon@gmail.com)

**Skype:** maria.del.pilar2016

**Tels.** (0506) 2511-5617  
(0506) 83485122