

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL MUSEO DE HISTORIA NATURAL ALFREDO DUGÉS

Ilean Samantha Narváez Rosillo (1), Dra. Carmen Dolores Barroso García (2)

¹ [Licenciatura en Administración de la Calidad y la Productividad, DCEA Universidad de Guanajuato]
| Dirección de correo electrónico: [samnarvaezr@gmail.com]

² [Departamento de Arquitectura, División de Arquitectura, Arte y Diseño, Campus Guanajuato, Universidad de Guanajuato] | Dirección de correo electrónico: carminabarroso@hotmail.com

Resumen

El presente trabajo muestra los avances de la investigación realizada en el Museo de Historia Natural Alfredo Dugès y los resultados obtenidos a partir de entrevistas abiertas al personal que ahí labora, con la finalidad de analizarlo como organización. Así, surge la necesidad de crear un manual de procedimientos y un manual de organización/catálogo de puestos para optimizar las labores desarrolladas en el museo por su personal. Partimos de un análisis FODA donde se muestran factores internos y externos al museo que se pueden reforzar y atacar para hacerlo más competitivo, y una matriz comparativa para ubicar la posición del museo en relación a otros similares a nivel nacional. A continuación se presenta el desarrollo de la investigación así como los resultados y propuestas que surgieron de ella.

Abstract

This paper presents the research advances conducted at the Natural History Museum Alfredo Dugès and the results after a diagnosis with open staff interviews, in order to analyze the museum as an organization. After that, we need to create a procedures manual and an organization manual / catalog of positions to optimize the work done at the museum by its staff. We start from a SWOT analysis as internal and external factors to the museum can be strengthened and attack to make it more competitive, and a comparative matrix to locate the position of the museum in relation to similar ones in the country.

Palabras Clave

ISO 9001, procedimientos, documentación, responsabilidad, empresa competitiva

INTRODUCCIÓN

1. Museo

La Real Academia Española (RAE), define al museo como el “lugar en que se guardan colecciones de objetos artísticos, científicos o de otro tipo, y en general de valor cultural, convenientemente colocados para que sean examinados. También nos explica, que es una institución, sin fines de lucro, abierta al público, cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de los objetos que mejor ilustran las actividades del hombre, o culturalmente importantes para el desarrollo de los conocimientos humanos”. [1]

1.1 Museo de Historia Natural

Sin embargo, Kotler [2] considera a los museos de Historia Natural como un paradigma: suelen poseer enormes colecciones que requieren grandes dosis de atención, cuidado y conservación, lo que significa plantillas muy amplias y elevados costes operativos. A los Museos de Historia Natural le corresponden el 60% de los objetos y especímenes de las colecciones museísticas permanentes.

Las exposiciones presentadas en estos museos tienden a exhibirse por más tiempo que las de aquellos dedicados a las artes o ciencias. Además, por ser colecciones generalmente más antiguas, sus instalaciones suelen estar menos modernizadas, confiriéndoles un aire pintoresco y anticuado. Sin embargo, por el tipo de acervo resguardado, fueron los primeros en crear entornos diseñados como contexto para objetos, colecciones y exposiciones.

Actualmente los Museos de Historia Natural poseen colecciones significativas de antropología y etnografía que presentan fuertes problemas de repatriación por parte de sus colecciones a grupos que reclaman su propiedad tradicional. [2]

2. Sistemas de gestión

La gestión de una organización consiste en las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”, mientras que un sistema de gestión es el “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”. En otros términos un sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de objetivos preestablecidos.

Las normas ISO 9000 parten de este criterio de entender el Sistema de Gestión de Calidad como un componente del sistema de Gestión de una organización. [3]

Así, la norma ISO 9000:2005, en su punto 3.2.1 define al sistema de gestión como un “sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”. Considerando al sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas dentro del mismo, tales como un sistema de gestión de la calidad, sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental. Y a su vez define el sistema de gestión de calidad (punto 3.2.3) como un “sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”. [4]

3. Museo como empresa

La gestión propone hacer más llevadera al personal de una organización la realización de las tareas a base de facilitarles la toma de decisiones. Así pues, el propósito de la gestión de los museos es facilitar la toma de decisiones que conducen a la consecución de la misión del museo, al cumplimiento de su mandato y a la ejecución de sus objetivos a corto y largo plazo para cada una de sus funciones.

Los museos son dirigidos, gestionados y manejados por personas: son por naturaleza unas instituciones sociales en las cuales todos trabajan al unísono para alcanzar y mantener una misión, un mandato, unas metas y unos objetivos. [5]

A continuación se presenta una imagen de cómo se gestionan los museos:

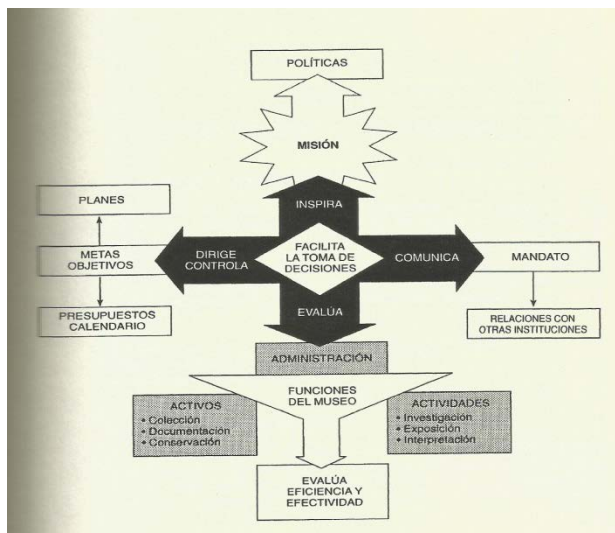


Imagen 1: Gestión de los museos[5]

4. El caso del Museo de Historia Natural Alfredo Dugès

En la actualidad el Museo de Historia Natural se localiza en la planta baja del Edificio central de la Universidad de Guanajuato. La colección cambió su ubicación con el fin de darle un espacio más amplio y digno.

La colección consta de cinco salas de exposición en las que se muestra parte del trabajo realizado por el Dr. Alfredo Dugès. Cuenta además con una sala de exposición temporal, una sala audiovisual, área de oficinas, área para talleres (patio) y tienda. Se encuentra en exhibición sólo el 10% de los ejemplares que posee el museo, ya que el espacio con el que dispone es muy pequeño, y hay materiales cuya preparación los limita.

Después de un largo y minucioso proceso de reestructuración, el museo abrió sus puertas al público el 12 de noviembre del 2009, sin embargo, el trabajo museográfico no culminó ahí. Los trabajos de conservación, mantenimiento y exhibición de la colección son procesos constantes en el dentro del mismo que permiten su correcto funcionamiento y la implementación de cambios que resultan en mejoras.

Dada su ubicación recibe una gran cantidad de visitantes, tanto nacionales como extranjeros, durante todo el año. Además atiende grupos escolares desde nivel preescolar hasta nivel superior, así como público en general.[6]

A partir del concepto de gestión este trabajo pretende crear un sistema de gestión de calidad, ya que es la base para crear una organización competitiva con todos los beneficios que esto conlleva.

Revisando los documentos con los que actualmente trabaja el Departamento de Gestión de calidad de la Universidad de Guanajuato, se observa que la institución cuenta con la certificación de la Norma ISO 9001:2008 en algunos procesos administrativos. Su visión es llegar a certificar todos los procesos administrativos con dicha norma. Por lo anterior, el Museo de Historia Natural Alfredo Dugès identifica la necesidad de comenzar a estandarizar, documentar, entender e implementar medios para orientar sus actividades administrativas a cumplir con los requisitos de la norma.[7]

Se busca identificar la situación del museo desde un punto de vista organizacional para crear material de apoyo que sirva para implementar una mejora que beneficie a la organización y que la prepare para cuando sus procesos administrativos deban ser certificados.

A continuación se presenta el desarrollo de dicha investigación así como los métodos utilizados y conclusiones a las que se llegaron.

METODOLOGÍA

Esta es una investigación cualitativa con enfoque hermenéutico, descriptivo, analítico-sintético, correlacional y semi experimental desarrollado por medio de trabajo de campo, donde se realizaron entrevistas abiertas al personal con el que cuenta actualmente, al igual que un estudio FODA(imagen 3) y Matriz de Perfil Competitivo(imagen 2) presentados a continuación, análisis de datos para identificar el diagnóstico organizacional del museo, los factores internos y externos que impactan a la competitividad y la posición en que se ubica a nivel nacional comparado con otros similares.

Imagen 2. Matriz de Perfil Competitivo del Museo de Historia Natural Alfredo Dugés

Factores críticos de éxito	Museo de las Aves de México. Saltillo, Coahuila			Museo de Historia Natural Alfredo Dugés, Universidad de Guanajuato. Guanajuato, Gto.		Museo de Historia Natural José Narciso Roviroso. Tabasco	
	Ponderación	Clasificación	Ponderación	Clasificación	Ponderación	Clasificación	Ponderación
Colección científica	.30	4	1.2	4	1.2	2	0.6
Antigüedad del museo	.15	3	0.45	4	0.6	3	0.45
Recorrido virtual	.05	2	0.1	2	0.1	0	0
Talleres y actividades al público	.20	3	0.6	3	0.6	4	0.8
Administración como empresa	.25	3	0.75	2	0.5	4	1
Costo de entrada	.05	1	.05	1	0.5	1	0.5
Total	1		3.15		3.5		3.35

Imagen 3. Estudio FODA: Matriz de factores internos y externos

Matriz de factores externos (EFE)

Factores críticos de éxito	Ponderación	Clasificación	Puntuación
OPORTUNIDADES			
1.Registro del listado de la colección ante SEMARNAT	0.3	4	1.2
2. Único en su tipo en el Estado	0.15	3	0.45
3. No existe competencia directa	0.15	3	0.45
4. Impactar en el mercado (aumentar clientes)	0.1	3	0.30
Total oportunidades			2.4
AMENAZAS			
1.Implementación de nuevas tecnologías en otros museos de la ciudad	0.1	2	0.2
2. Períodos turísticos	0.25	4	1
3. Sismo, incendio o situación que dañe la colección	0.05	1	0.05
Total amenazas			1.25
TOTAL	1.0		3.65

Matriz de factores internos (EFI)

Factores críticos de éxito	Ponderación	Clasificación	Puntuación
FORTALEZAS			
1. Colección científica	0.25	4	1
2. Importancia a nivel nacional	0.1	4	0.4
3. Conocimiento del personal	0.09	2	0.18
4. Museografía	0.02	1	0.02
5. Proyectos que se desarrollan	0.15	3	0.45
Total fortalezas			2.05
DEBILIDADES			
1. Capacitación	0.15	4	0.6
2. Promoción	0.08	3	0.24
3. Apoyo institucional	0.12	3	0.36
4. Infraestructura (espacio)	0.02	2	0.04
5. Innovación	0.02	1	0.02
Total debilidades			1.26
TOTAL	1.0		3.31

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como resultado pudimos diagnosticar que la organización no cuenta con ningún tipo de capacitación necesaria para la gestión. Todos los procesos administrativos se hacen de manera empírica por personal que no cuenta con el perfil adecuado. Como parte de la investigación se realizó un manual de procedimientos y un manual de organización- catálogo de puestos para apoyo administrativo al personal del museo.

Al analizar los procesos recopilados con los que actualmente se trabaja, pudimos concluir lo siguiente:

1. Hace falta personal
2. El personal actualmente laborando no cuenta con los conocimientos necesarios para gestionar al museo como empresa
3. Es necesario realizar un perfil para seleccionar al personal, al igual que capacitar al que trabaja en este momento respecto al alcance de su puesto y sus responsabilidades.
4. Identificar la necesidad de realizar resguardos de oficios para proteger tanto al museo como al personal en caso de presentarse anomalías
5. Documentar actividades
6. Resaltar la participación de las personas dentro de los procedimientos.

Se recomienda a la coordinación del Museo de Historia Natural Alfredo Dugés hacer uso de los manuales mencionados anteriormente y realizar una revisión constante de los mismos, así como actualizarlos cuando sea necesario.

También se sugiere crear un puesto con perfil administrativo, donde se delegue todo lo que a gestión del museo concierna y para atender la falta de personal de forma temporal solicitar personas de servicio social y servicio social profesional de manera permanente.

Por último pero de gran importancia, dar capacitación continua a sus trabajadores.

CONCLUSIONES

Después de desarrollar la investigación, observamos que pese a las debilidades que tiene el museo es uno de los más importantes a nivel nacional e incluso, su colección es significativa a nivel mundial, por lo que cuenta con todo lo necesario para ser un Museo de primer nivel, lo único que le hace falta es implementar un sistema de gestión que facilite el trabajo del personal y el desempeño del Museo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la División de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guanajuato a la que pertenezco, a la Dirección de Apoyo a la Investigación y al Posgrado de la Universidad de Guanajuato, a todo el personal del Museo Alfredo Dugès por hacer posible esta investigación y a mis asesoras Dra. Carmen Dolores Barroso García y Dra. Ma. Eugenia Sánchez Ramos

REFERENCIAS

- [1] Real Academia Española.RAE. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=museo> 01 de 07 de 2015
- [2] Kotler,N. & Kotler, P.(2001) Estrategias y marketing de museos. 1^a.(pp.48).Barcelona. EDITORIAL ARIEL S.A.2001.
- [3] Camisón,C; Cruz, S. & González, T.(2006) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. 13^a .Barcelona. PEARSON EDUCACIÓN S.A
- [4] ISO.(2005) ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. 1°. Ginebra. ISO.
- [5] Lord, B. & Lord, G.D. (1998) Manual de gestión de museos. 1^a (pp.15-34) Barcelona. EDITORIAL ARIEL PATRIMONIO HISTÓRICO.
- [6] Universidad de Guanajuato. (2010) Manual para visitas guiadas del Museo Alfredo Dugés. 1°. Guanajuato
- [7] Universidad de Guanajuato. Recuperada de <http://www.sgc1.ugto.mx/> 06 de 07 del 2015
- [8] David, F.R. (2008). Conceptos de Administración estratégica. 10°. (pp 110 y 157) Cd. De México. PEARSON EDUCACIÓN S.A

[9] Instituto Estatal de Cultura de Tabasco. Recuperado de <http://iec.tabasco.gob.mx/content/museo-historia-natural> el 12 de 07 del 2015

[10] Museo de las aves. Recuperado de <http://www.museodelasaves.org/> el 12 de 07 del 2015

[11] Cultura colectiva (2015). Recuperado de <http://culturacolectiva.com/top-20-museos-en-mexico/> el 12 de 07 del 2015