



Mayo 2016 - ISSN: 1988-7833

LA ASIMILACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR ¹

Juan Manuel Vizcaíno Arredondo²

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Juan Manuel Vizcaíno Arredondo (2016): "La asimilación del sistema de gestión de calidad por la cultura organizacional de una institución de educación superior", Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (abril-junio 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/ccss/2016/02/cultura.html>

Resumen

¿De qué manera asimilan las diferentes culturas profesionales el sistema de gestión de calidad de una institución educativa? ¿Cómo asimilan los valores, artefactos y supuestos culturales las diferentes culturas profesionales? Estas son algunas interrogantes, que sirven de directriz para el desarrollo del presente artículo, en el cual se intenta dar respuestas a partir de un estudio cuantitativo que fue realizado en una institución de educación superior.

PALABRAS CLAVE: Asimilación, sistema de gestión de calidad, cultura organizacional, culturas profesionales.

ABSTRACT:

In what way different professional cultures assimilate educative quality management system? How do the different professional cultures assimilate values, issues and cultural assumptions? There are some questions, which guide the development of this article, which is trying to give answers starting from a quantitative study that was made in an university institution.

KEYWORDS: Assimilation, quality management system, organizational culture, professional cultures.

1. INTRODUCCIÓN

La dinámica de las organizaciones se desarrolla en mucho a partir de su cultura organizacional. Por su parte, ésta se orientan o re-orienta por medio de esquemas sistematizados o mitos. Uno de los principales esquemas organizacionales en la actualidad es el de la calidad. Este mito se traduce en normas específicas que moldean el sentido y quehacer promoviendo una cultura – entendida como normas y valores- orientada al cumplimiento eficiente de los objetivos. Dichas normas se validan a través de los comités nacionales de calidad, cuya directriz oficial está establecida, a su vez por organismos internacionales. El organismo

¹ El siguiente artículo forma parte del proyecto de investigación para la obtención del grado de Doctor en Administración por la Universidad Autónoma de Querétaro del autor, denominado *El Sistema de Gestión de Calidad y la cultura Organizacional en una institución de Educación Superior*.

² Profesor de Tiempo Completo de la División Económica Administrativa de la Universidad Tecnológica de Querétaro, correo electrónico: jvizcaino@uteg.edu.mx

internacional con mayor influencia en el ámbito de las organizaciones es la “Organización Internacional para la Estandarización”, que en sus siglas en inglés es conocida como ISO.

En principio, estas normas tienen como propósito estandarizar los sistemas y las acciones encaminadas a fortalecer la coordinación en torno a las metas organizacionales, pero lo cierto es que existe una gran interrogante en relación a su eficacia real. Al interior de las organizaciones varían las percepciones individuales y grupales sobre la legitimidad de estos mecanismos que inciden directamente en la dinámica organizacional y que están orientadas a impactar en la cultura. Los valores, las acciones, el lenguaje y las costumbres que poseen los individuos no siempre son homogéneos ni favorables para el entendimiento y la aplicación de las normas de calidad. Una vez que se entienden estos cambios en la organización que se traducen en la aceptación de nuevas normas y prácticas trabajo, los criterios se estandarizan, sin embargo al interior de la organización los grupos involucrados las asimilan e interpretan de manera diferente. Es por eso que el propósito de esta investigación es descubrir a través de un estudio cuantitativo la asimilación de las diferentes culturas profesionales o áreas académicas en relación a la cultura organizacional promovida por ISO 9001, en una institución pública de educación superior. El alcance de la investigación fue únicamente en una institución de educación superior y con la certificación en la norma ISO 9001, en este caso la Universidad Tecnológica de Querétaro.

2. CALIDAD Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Las comunidades deben su crecimiento y desarrollo en buena medida a las organizaciones que prevalecen en su entorno. El mundo contemporáneo es un entramado de organizaciones de cuya fortaleza depende la trascendencia de las comunidades en particular. Por otra parte, dichas organizaciones se desarrollan en contextos culturales que las definen de una manera específica y en el marco de instituciones que proveen los significados y sentidos a partir de los cuales se interpreta su funcionamiento. Estas instituciones se establecen a partir de un conjunto de patrones compartidos de actividad supra-organizacional, traducidos en reglas que limitan y explican en alguna medida, significados y sentidos, esencia cultural de toda sociedad y sus elementos devienen en forma de valores, intereses, creencias y motivos practicados en redes sociales (Di Maggio y Powell, 2001:314) y que apoyados en estructuras de significados, proveen modos básicos de actividad social (Giddens, 1996:781-782)

Un valor dominante e institucionalizado en Occidente en términos de prácticas organizacionales, ha sido la racionalización de los recursos, la eficiencia en su uso. Este valor ha legitimado históricamente las acciones y actividades de las organizaciones en general. La toma de decisiones y el funcionamiento “racional” tienen como sustento no sólo la supervivencia de las organizaciones, sino la eficiencia de su funcionamiento.

En este sentido, la calidad constituye un valor organizacional que aparece vinculado a los sistemas que buscan la racionalización del funcionamiento de las organizaciones. El paradigma por excelencia de esta manera de operar los constituye el modelo burocrático (Weber, 1968:1060-1062), que posee un conjunto de ideas institucionalizadas (Meyer y Rowan 1977:340-341), generando isomorfismo (Di Maggio y Powell 2001:104-105) y que se ven materializadas hoy en día en normas orientadas a certificar los sistemas de calidad. Esto nos lleva a plantear lo siguiente: las instituciones a través de sistemas de calidad crean una cultura organizacional en donde se desarrollan prácticas racionales (operaciones eficientes) para justificar su existencia ante diversos organismos mediante la certificación en normas internacionales.

Por lo tanto, hablar de calidad es un tema que representa hoy en día una de las principales prioridades de los administradores en las organizaciones. Desde empresas grandes hasta micro requieren adoptar estrategias encaminadas a llevar al cliente productos y servicios con calidad. Para estas organizaciones la concepción de la calidad se da en diferentes formas y por lo tanto, los medios para llegar a ella suelen ser diversos.

En este sentido, la calidad se interpreta como el conjunto de características tangibles e intangibles que posee un producto o servicio para satisfacer necesidades de los usuarios (Gutiérrez, 1991, p:6), que tiene una función útil (Cantú, 2001:5) y es necesario la participación

de todos los colaboradores de una organización (Ishikawa,1998:40) para administrar las actividades encaminadas a generar calidad, esto mediante un sistema de gestión que se constituye para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (IMNC, 2008:9)

Este sistema que sirve para gestionar o administrar la calidad impacta en gran medida en la cultura organizacional pues al implantarse contribuye a delinear un conjunto de conductas y prácticas de trabajo que se materializan en: valores, artefactos, supuestos (Shein, 1992:17), símbolos, idioma e ideología (Pettigrew 1979:579-580).

Por esto, la cultura en las organizaciones se construye a partir de elementos que posibilitan su funcionamiento. Dichos elementos promueven el compromiso hacia la acción y la aceptación por parte de los colaboradores de una organización. Estos elementos no siempre se manifiestan a través del ideario de la organización, existen también elementos que permanecen ocultos a primera vista, sin embargo, se perciben y se manifiestan en la conducta y, son en algunos casos el fundamento de la organización. Cada organización tiene una particular forma de actuar ante los escenarios que se presentan en su contexto.

Es la cultura un mecanismo que sirve al desarrollo de las comunidades. Por la cultura los individuos conocen las cosas del mundo, se identifican entre ellos, se relacionan y construyen su modo de vida. Este modo de vida se expresa a través de símbolos y creencias que sirven como argumento para validar su razón de ser, y son la esencia misma de las organizaciones, sin embargo, no siempre se puede precisar con exactitud la manera en como surgen determinados símbolos y creencias y sus respectivos significados; solamente se sabe que están ahí, que subyacen en el ambiente y se practican.

Estos símbolos y creencias son compartidos en la organización y se asientan con fuertes raíces de tal manera que terminan por generalizarse en una serie de conductas y hechos, representados por medio de las prácticas diarias de trabajo, lenguaje organizacional, vestimenta, ceremonias, normas y procesos, y que se comparten aunque no siempre son aceptados por todos los miembros de una organización.

Pero, ¿De qué manera asimilan las diferentes culturas profesionales la cultura promovida por el sistema de gestión calidad de una institución educativa? La norma ISO 9001 orientada a certificar la calidad de los sistemas de gestión, contiene una serie de principios que sirven para crear una cultura en favor de la calidad. Estos principios sugieren prácticas de trabajo y conductas que influyen directamente en los niveles culturales de la organización: los valores, artefactos y supuestos básicos.

Primeramente los valores, son las guías que dicen qué es lo que debe hacerse en las empresas, indican a los empleados lo que es importante y lo que merece practicarse (Cummnings y Worley, 2007:483-483), se conocen por la intuición y no son accesibles a la razón y su característica principal es que son cualidades reales (Gutiérrez, 2001:273-274). Los valores se dimensionan a partir de escalas (Guzmán, De la Rosa, Aciar, Ruiz y Castan, 2005:1-14) y las perspectivas para determinarlo son desde el contexto individual y colectivo (Gómez y Marínez, 2000:282).

En este sentido, los valores en el contexto organizacional se expresan de acuerdo a diferentes fuentes de influencia que van desde lo heredado a lo aprendido en distintos ambientes organizacionales. Al interior de la Universidad Tecnológica de Querétaro, si bien, hay valores que se transmiten a partir del ideario cultural de la institución y de la relación activa entre los colaboradores que conforman las distintas culturas profesionales, también hay valores que poseen los colaboradores a partir de su propio contexto cultural y que favorecen o dificultan la implantación y desarrollo de la cultura promovida por la institución.

Los artefactos, son los símbolos visibles. Incluye la conducta observable de los empleados como vestido y lenguaje; las estructuras, sistemas, procedimientos y reglas; aspecto físico de la empresa: decoración, distribución de los espacios y nivel de ruido (Shein, 1997 en Cummnings y Worley, 2007:483-483), documentos, exhibiciones físicas, amueblado, lenguaje, jerga, ética y prácticas de trabajo (Gibson J., Ivancevich, J., Donnelly, J., Kompaske, R., 2006:31), los gestos, imágenes y objetos que tiene un significado particular sólo para aquellos que comparten la cultura (Hofstede,1997:6-9).

La cultura promovida por el sistema de gestión de calidad es detonador para implantación manifiesta de los diferentes tipos de artefactos que apoyan al funcionamiento del propósito institucional, expresados en normas, principios y prácticas de trabajo. Estos artefactos aunque ocasionalmente en la institución son desconocidos en su significado tácito, son ejecutados en la operatividad al interior de las culturas profesionales.

Por último, los supuestos básicos que se componen de creencias, percepciones, pensamientos, y sentimientos dados por sentado (Shein, 1992:17), principios indiscutibles sobre cómo relacionarse con el entorno y sobre la naturaleza del ser humano, la actividad y las relaciones humanas (Cummnings y Worley, 2007: 483-483). Son costumbres y conductas que se conocen por medio de su valoración, percepción y los juicios que se tengan de éstos, las ideas y sentimientos subyacentes que los miembros de una cultura dan por sentados y consideran ciertos (Helrriegel, 2002:596-600)

Los supuestos básicos determinados a través de las creencias, sirven de escrutinio para valorar la congruencia y funcionalidad del sistema de gestión de calidad. En este sentido, no siempre hay una comunión entre los que se dice y lo que se hace en la institución. Por una parte, la filosofía y los procesos institucionales pueden estar alineados e incluso las diferentes culturas profesionales se pueden identificar con los propósitos establecidos en el ideario, sin embargo, no siempre se cumple a cabalidad con lo que se establece.

3. METODOLOGÍA

Para la investigación se empleó una metodología (Hernández, Fernández y Baptista, 2010:118-599) y (Malhotra 2008:76-364) de estudio cuantitativo, aplicado a las diferentes culturas profesionales (áreas académicas o carreras) de la Universidad Tecnológica de Querétaro. Ver cuadro 1.

Cuadro 1. Diseño metodológico

Tipo de investigación	Muestra	Instrumento de recolección de datos
Diseño cuantitativo	Técnica de muestreo no probabilístico por cuotas	Cuestionario auto-administrado
Estudio correlacional	Universo 178	37 reactivos
Hipótesis de diferencia de grupos	Muestra 122	Escala Likert Dicotómicas Opción múltiple Escala ordinal
Anova (análisis de varianza) Estadísticos de tendencia central	4 carreras (culturas profesionales) 30 elementos por 3 carreras y 32 en una carrera.	Validez y confiabilidad – alfa Cronbach

Fuente: Elaboración propia.

El alcance de la investigación fue la aplicación de un cuestionario auto-administrado a 122 profesores de cuatro carreras (culturas profesionales): Desarrollo de Negocios (DN) con una muestra de 30, Recursos Humanos (R.H.) con 32, Procesos y Mantenimiento (PyM) con 30 y Tecnologías de la información y Comunicación (TIC) con 30. En este cuestionario se establecieron 37 reactivos para evaluar los valores, artefactos y supuestos básicos que contienen el sistema de gestión de calidad promovido por la norma ISO 9001.

Para medir la consistencia interna del cuestionario se utilizó el Alfa de Cronbach, valores superiores a 0.4 son aceptables para el tipo de estudio que se realizó y en ésta prueba el valor fue de 0.68 tomando en cuenta los elementos de la muestra. Se utilizó el Anova (análisis de la varianza) y los estadísticos de tendencia central.

RESULTADOS

En relación a los resultados obtenidos en el trabajo de campo y aplicando la técnica Anova en donde el valor F de la muestra es inferior y corresponde a 0.4666 y el valor crítico para F es superior y equivale a 3.478, se puede inferir que los valores que se analizaron se asimilan de manera coincidente ya que no hay una diferencia significativa entre las diferentes culturas profesionales que integran la comunidad universitaria.

En este sentido, los valores axiológicamente son considerados como cualidades positivas e innatas al ser humano. Por lo tanto, estos valores están inmersos en la cultura propia de los colaboradores de la institución, los cuales pertenecen a una comunidad y que se aprenden a partir de lo heredado y se pueden confirmar y practicar en un entorno laboral a través de la convivencia e interacciones sociales. En cambio, hay valores que se aprenden en las implantaciones de trabajo y son promovidos a partir de un ideario institucional, resultado de la implantación de un SGC que tiene como argumento los principios de calidad y las características del modelo de la institución.

Los resultados en relación a los artefactos aunque en algunos casos hay posturas diversas, sin embargo, de acuerdo al análisis de la varianza (ANOVA) no hay una diferencia significativa entre los diferentes grupos ya que el valor F de la muestra es inferior y corresponde a 1.0513 y el valor crítico para F es superior y equivale a 2.866. En este contexto, se analizaron las normas, los principios de calidad y las prácticas de trabajo, todo esto establecido en el SGC. Las diferentes culturas profesionales, aunque no conocen explícitamente los tecnicismos utilizados en los atributos del SGC, sí es tácito este conocimiento en la aplicación del trabajo diario.

En este sentido, no hay una asimilación de todas las culturas profesionales sujetas a estudio, en lo que se refiere al conocimiento de la versión oficial de la norma ISO (ISO 9001:2008) que certifica el sistema de gestión de la institución. El conocer este dato cobra relevancia al interior de cualquier organización certificada pues representa por una parte el involucramiento del personal y por otra la eficacia de la comunicación interna que se establece en la gestión de procesos, siendo estas dos acciones parte de los principios que establece la propia norma.

En relación a los principios de calidad, las culturas profesionales que están involucradas con disciplinas técnicas, están más inmersas en el conocimiento y su aplicación, sin embargo en todas las culturas profesionales sujetas a estudio se aplican, aunque no tenga un conocimiento explícito de ellos. En lo que se refiere al sistema de gestión de calidad como promotor de: prácticas de trabajo, el cumplimiento de normas, procedimientos y homogeneización del lenguaje, existe una asimilación coincidente en todas las culturas profesionales.

En lo que respecta a los supuestos básicos, las diferentes culturas profesionales tienen una asimilación coincidente en lo que se refiere a la creencia de que los principios y procesos están alienados, es decir los procesos están orientados a dar cumplimiento a los principios de calidad. Ésta suposición recae en particular cuando se trata del sistema de documentación que contiene un manual de calidad y procedimientos en donde se manifiesta con claridad la alineación entre procesos y principios.

No obstante, existe una asimilación diferente entre las culturas profesionales entre las prácticas de trabajo y los principios de calidad, es decir el trabajo día a día no está alineado con los principios de calidad. También en la alineación que existe entre las prácticas de trabajo y la filosofía de la institución traducida en la misión y la política de calidad no hay una asimilación coincidente entre las diferentes culturas profesionales, dicho de otra manera hay una discrepancia entre lo que se dice en el sistema de gestión de calidad y lo que se hace día a día en la institución. Con respecto al análisis de la varianza (ANOVA) para este rubro hay una diferencia significativa entre los diferentes grupos ya que el valor F de la muestra es superior y corresponde a 6.393 y el valor crítico para F es inferior y equivale a 4.066

El último supuesto se refiere a la creencia que hay sobre la utilidad que tiene la certificación del sistema de gestión de calidad, en este sentido todas las culturas profesionales creen que es útil para la institución estar certificada con la norma ISO 9001:2008.

CONCLUSIONES

La respuesta de la cultura organizacional integrada por las culturas profesionales a la inclusión de una filosofía de calidad es diversa en algunas situaciones y similar en la mayoría, pues las dimensiones teóricas de cultura inmersas en esta filosofía se debaten entre lo interpretativo y lo manifiesto. Lo interpretativo cuando se trata de valores y supuestos, lo manifiesto cuando se habla de artefactos.

Con esto se afirma, que los valores, por una parte, son principios inherentes al individuo y también se aprenden a partir de un proceso de socialización institucional y que se interpretan de acuerdo al contexto cultura de cada individuo. Los artefactos son elementos que tienen que aprenderse a través de la capacitación y la dinámica del trabajo, para cumplir con las exigencias operativas institucionales que se manifiestan en procesos y prácticas de trabajo explícitos. En cambio, los supuestos son el escrutinio e interpretación de estos valores y artefactos, que sirven para evaluar la eficacia del modelo institucional y el sistema de gestión de calidad, estando sujetos al debate institucional.

Por lo tanto, de acuerdo los resultados obtenidos se infiere lo siguiente: los valores y los artefactos en las diversas culturas profesionales se asimilan de la misma manera, en cambio no existe una asimilación coincidente en lo que respecta a los supuestos de cultura organizacional.

En este sentido, la manifestación cultural de la institución a través de principios, procesos y prácticas de trabajo, establecidos bajo un SGC son incorporados en buena medida por los colaboradores, pero hay discrepancia de la legítima eficacia del discurso institucional.

Referencias:

1. Cantú, H. (2001): Desarrollo de una cultura de calidad. Mc. Graw Hill, México.
2. Cummings, T., Worley, C. (2007): Desarrollo organizacional y cambio. Cengage, México.
3. Gibson J., Ivancevich, J., Donnelly, J., Kompaske, R., (2006): Organizaciones. Mc. Graw.-Hill, México.
4. Giddens, Anthony (1996): *Sociología*. Alianza Universidad, Madrid.
5. Gómez, A, Martínez, E. (2000): Implicaciones del modelo de valores de Schwartz para el estudio del individualismo y el colectivismo. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2356919.pdf>. Consultado el 4 de mayo de 2015
6. Gutiérrez, M. (1991): Administrar para la calidad. Limusa, México
7. Guzmán, J., de la Rosa, L., Aciar, S., Ruiz, R., Castán, J., (2005): Una aproximación de la escala de valores humanos a partir de los Smart User Models. Disponible en: <http://campusv.uaem.mx/cicos/memorias/4tocic2005/Articulos/articulo12.pdf>. Consultado el 10 de mayo de 2016.
8. Gutiérrez, R. (2001): Introducción a la ética. Esfinge, México.
9. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (2010): Metodología de la investigación. Mc. Graw Hill, México.
10. Hofstede, G. (1997): Cultures and Organizations. Software of the mind. Mc. Graw Hill, New York.
11. Helriegel D., Jackson, S., Slocum, J. (2010): Administración. Cengage, México.
12. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (2008): Sistemas de gestión de la calidad –Fundamentos y vocabulario-. ISO 9000:2005. IMNC, México.
13. Ishikawa, K. (1988): ¿Qué es el control de calidad?. Norma, Colombia
14. Malhotra, N. (2008): Investigación de mercados. Prentice Hall, México.
15. Meyer, J. Rowan, B. (1977): Institutionalized Organizations: Formal structureas Myth and Ceremony. American Journal of Sociology, 83 (2). Disponible: https://www2.bc.edu/~jonescq/.../MeyerRowan_AJS_1977.pdf. Consultado: 12 mayo 2016

16. Pettigrew, AM. (1979): Onstuding Organizational Cultures, Administrative Science Quarterly. N. 24, Dic 1979, pp. 570-2-581.
17. Powell, W. y Dimaggio, P. (2001): El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional. Fondo de Cultura Económica, México.
18. Schein, E. (1997): Organizational culture and leadership. Jossey-Bass, San Francisco California.
19. Weber, M. (1968): Economía y Sociedad. FCE: México.