

DESARROLLO SUSTENTABLE, NEGOCIOS, EMPRENDIMIENTO Y EDUCACIÓN

latindex  Dialnet  IDEAS

DISEÑO DE UN PROGRAMA DOCTORAL PARA LA ENSEÑANZA DE LA CALIDAD TOTAL

Julio Alvarez Botello¹

Eva Martha Chaparro Salinas²

María del Carmen Hernández Silva³

RESUMEN

El presente reporte desarrolla los resultados obtenidos acerca del diseño de un doctorado en administración con orientación al estudio de sistemas de gestión con una línea de generación y aplicación del conocimiento dedicada a la especialización de los estudiantes que cursen este programa en la calidad total empresarial, tanto para ejercer la asesoría empresarial, como la auditoría y evaluación de sistemas de gestión en responsabilidad social. El estudio se realizará impulsando el diseño basado en el estudio de casos y la generación de proyectos de investigación con la lógica de investigación acción, así aseguraremos la formación profesionalizante que es la base de este programa doctoral.

Palabras clave: Calidad total, Sistema de gestión, Organizaciones, asesoría, auditoría.

DESIGN OF A DOCTORAL PROGRAM FOR THE TEACHING OF TOTAL QUALITY

ABSTRACT

This report presents the results obtained about the design of a doctorate in administration oriented to the study of management systems with a line of generation and application of knowledge dedicated to the specialization of students who take this program in total quality, both for exercise business advice, such as auditing and evaluation of management systems in total quality. The study will be carried out promoting the design based on case studies and the generation of research projects with the logic of action research, thus ensuring the professional training that is the basis of this doctoral program.

Keywords: Total quality, Management system, Organizations, consulting, auditing.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue realizada durante el periodo de Agosto del 2021 a Julio del 2022 y persiguió el poder identificar la pertinencia de estudios doctorales en la enseñanza e investigación de

¹ Profesor-Investigador. Universidad Autónoma del Estado de México, julioalvarezbotello@yahoo.com

² Profesor-Investigador. Universidad Autónoma del Estado de México, bebachaparro@yahoo.com.mx

³ Profesor-Investigador. Universidad Autónoma del Estado de México, difucultural@yahoo.com.mx

la Calidad Total, así también se desarrolló una propuesta que pudiera atender las necesidades identificadas en cuanto al desarrollo de la calidad total en las organizaciones latinoamericanas que permitieran conformar sistemas integrados de gestión con las diversas necesidades de las partes interesadas de cualquier organización.

El actual divorcio que en general se da entre los programas de Doctorado en las Universidades Latinoamericanas y las organizaciones de los sectores privados, públicos y sociales, hacen evidente una necesidad de transformación de estos para cubrir las necesidades que se tienen para desarrollar una región más enfocada a la generación y administración del conocimiento y menos a la maquila y producción de productos y servicios cuya propiedad pertenecen a organizaciones transnacionales, y que por tanto la generación de recursos financieros en este sentido se transfieren a estas empresas que no pertenecen a nuestra región.

En el caso mexicano el desarrollo de posgrados con el cumplimiento de nuevos requisitos en el Sistema Nacional de Posgrados (anteriormente Padrón Nacional de Posgrados de Calidad) permite que los doctorados que se está estudiando en esta investigación pueda darse con requerimientos de calidad actualizados, y que permitirán al igual que otros factores determinar la viabilidad de este programa doctoral.

El desarrollo de la presente evidenciará la necesidad de estudios doctorales en el ámbito de la Administración de la Calidad como un sistema integrado con la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social, hoy en día no pudiendo ser independientes para obtener resultados óptimos en su relación e implementación.

Debido a lo anterior se presenta a continuación el diseño de la investigación, así como el desarrollo, resultados y conclusiones de este, teniendo siempre el enfoque de los resultados específicos obtenidos en los estudios de la Calidad Total y las posibilidades de un programa que estudia la administración de los sistemas de gestión de calidad, sistemas de gestión ambiental y los sistemas de gestión en responsabilidad social como un todo integrado.

En cuanto al marco de referencia que fue utilizado en la investigación se identifican y plantean a continuación:

Existe una diversidad de investigadores alrededor del mundo que han estudiado los tres elementos que se establecen como centro de esta investigación, siendo pocos los que estudian de manera integrada estos conceptos como lo son la calidad total.

Algunos autores relevantes en el medio latinoamericano, donde pretendemos enfocar nuestro estudio:

Para la calidad total investigaciones como la de Pinoargote (2018) asociando la calidad con herramientas específicas como lo es six sigma. En cambio, Faizah Abdul – Kareem (2019) desarrolla un sistema de evaluación de TQM (total Quality Management) por medio de la

administración inteligente (dentro del movimiento de la calidad hoy en día existe esta tendencia a utilizar el concepto de "Intelligence Quality", asociado con la Administración inteligente.

Así también un estudio de de Jorge Benzaquen (2018) sin embargo desarrolla un estudio interesante acerca del acoplamiento para ir de la ISO 9001:2015 preparando a una organización hacia la Calidad Total (TQM) comprobando sus hipótesis en empresas peruanas. Oscar Marcelo Zambrano (2018) genera mientras tanto una tesis doctoral cuyo título es "Técnicas de Calidad Total aplicadas a los Sistemas de Gestión de Emergencias" siendo un estudio donde se desarrolla un modelo y se valida este en sistemas de gestión para emergencias. Finalmente, el estudio de Tapia-Hermida, L. X. (2022), estudiando la innovación tecnológica en la gestión de la calidad para la satisfacción del cliente.

En el caso del estudio de Calidad total en diversos sectores organizacionales se tienen en los últimos años una relevancia importante por el desarrollo de la calidad diferencial por sector, tenemos como ejemplo el estudio de Iker Laskurain-Iturbe, Germán Arana-Landín, Iñaki Heras-Saizarbitoria & Olivier Boiral (2021) "¿Cómo agrega valor IATF 16949 a ISO 9001? Un estudio empírico" , el estudio sobre el sector logístico: E. Kusriani, I. Anggarani y TA Praditya, (2021), "Análisis de los sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro basados en ISO 28001: 2007: estudio de caso de fábrica de cuero en Indonesia". Estos solo como ejemplos pudiendo ser exhaustivos en cada sector manufacturero, de servicio y otros.

METODOLOGÍA

La investigación para el análisis de la viabilidad de la incorporación de un programa de Doctorado que estudie e investigue sobre la Calidad Total con orientación en América Latina se desarrolló de acuerdo con el siguiente diseño de investigación:

Objetivo General:

Identificar la necesidad de un programa de estudio doctoral en el ámbito del estudio de la Calidad Total integrada.

Objetivos específicos:

- Obtener información para identificar la necesidad de un programa de estudios doctoral dedicado al estudio e investigación de la Calidad Total en las organizaciones.
- Desarrollar una currícula asociada a las necesidades de estudios doctorales en la Administración de la Calidad total de las organizaciones.
- Generar un modelo que permita formar a Administradores de la Administración de la Calidad total de las organizaciones.

Muestra

La muestra asociada de esta investigación parte del desconocimiento de la población que conforman los miembros de organizaciones tanto públicas, privadas y educativas con estudios de maestría en el centro de México, teniendo el conocimiento que se desarrollará una población desconocida con un nivel de confianza del 95% y un error permisible del 0.06 para la obtención de la muestra. A partir de los datos anteriores se obtuvo una muestra de 205 personas las cuales se tomarán de manera aleatoria para realizar el análisis de datos y obtener los resultados de este estudio.

Para el levantamiento se realizará utilizando el software GoogleForms y se levantará del 10 de marzo del 2022 al 20 de marzo del 2022.

Técnica de levantamiento

La técnica de levantamiento utilizada fue la encuesta la cual fue diseñada mediante un cuestionario con preguntas cerradas de opción múltiple el cual fue validado obteniendo un alpha de cronbach de 0.65 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.79.

RESULTADOS

Se obtuvieron los siguientes datos de los cuales se mostrarán los principales resultados apoyando con gráficas de pie que podrán mostrar los datos obtenidos para poder después llegar a las conclusiones del estudio relacionado a la necesidad de estudiar e investigar sobre calidad total en las organizaciones.

El nivel de importancia que los encuestados respondieron sobre la propuesta de generar un Doctorado relacionado al estudio de la Calidad total se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta 1: ¿Considera importante la creación de un Doctorado dedicado al estudio de la Administración de la Calidad Total?

Gráfica 1

Importancia del programa doctoral



Nota: (desarrollo propio).

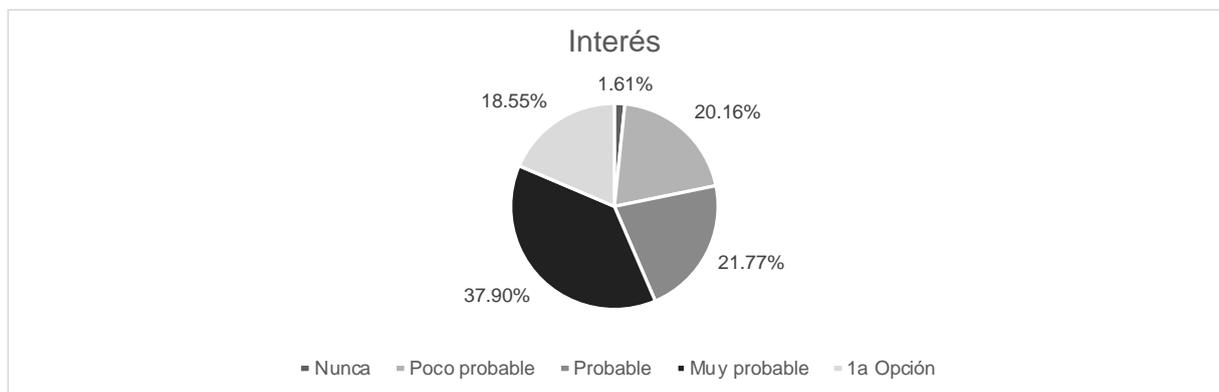
Como puede identificarse más del 77% de los encuestados respondieron muy favorablemente a la importancia que podría generar este doctorado (muy importante y trascendente) y solo el 4.8% de los encuestados no manifiestan relevancia por el proyecto (poco importante y sin importancia, mientras que finalmente el casi 18% no tiene una respuesta ni a favor ni en contra del proyecto manifestando como importante en la respuesta.

Pregunta 2: ¿Estaría interesado en cursar un Doctorado con esta temática?

Es importante la pregunta que se está analizando aquí debido a la factibilidad de poseer estudiantes que deseen estudiar este programa doctoral.

Gráfica 2

Interés en cursar del programa doctoral



Nota: (desarrollo propio).

En este sentido se tiene una respuesta muy favorable en realizar los estudios doctorales al alcanzar un casi 57% de las menciones positivas, un 22% no tiene preferencia diferencial por este programa doctoral y un 18% no estudiaría o sería poco probable.

De acuerdo con los resultados resulta factible proponer un doctorado que promueva la Calidad Total como eje principal de estudio.

A continuación, se identificarán las principales razones por las que los encuestados estarían dispuestos a estudiar un programa doctoral como el que se está proponiendo.

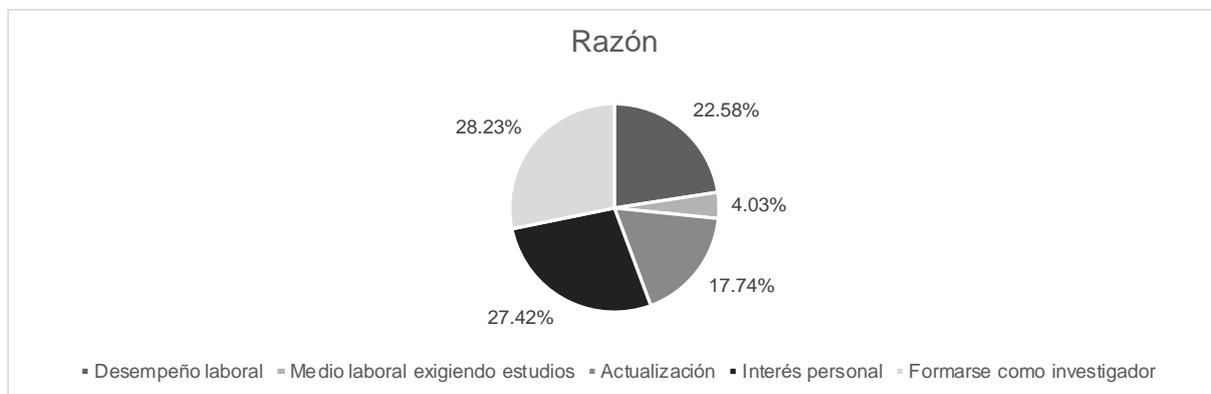
Pregunta 3: ¿Cuál será la razón para estudiar este Doctorado con temas en Calidad, Sustentabilidad y Responsabilidad social empresarial?

Esta pregunta número 3 se desarrolla con la finalidad conocer el perfil de los interesados por estudiar un doctorado en administración desde la perspectiva de la escuela de la calidad, para decidir si se

realizará un diseño orientado a la investigación o si se desarrollará un diseño profesionalizante para el programa doctoral.

Gráfica 3

Razones para estudiar el programa doctoral



Nota: (desarrollo propio).

Las principales razones por las que los encuestados realizarían estudios doctorales relacionados a la Calidad Total tienen como primer lugar con un 28% formarse como investigador, el 18% lo realizaría para actualización, el 23% por desempeño laboral, el 27% por interés personal y apenas el 4% por exigencia del medio laboral, lo cual nos indica que un 72% lo realizaría por razones profesionalizantes mientras que solo el 28% lo realizaría por investigación, por lo que se observa como la mayoría estaría dispuesto a estudiar un doctorado con orientación profesionalizante.

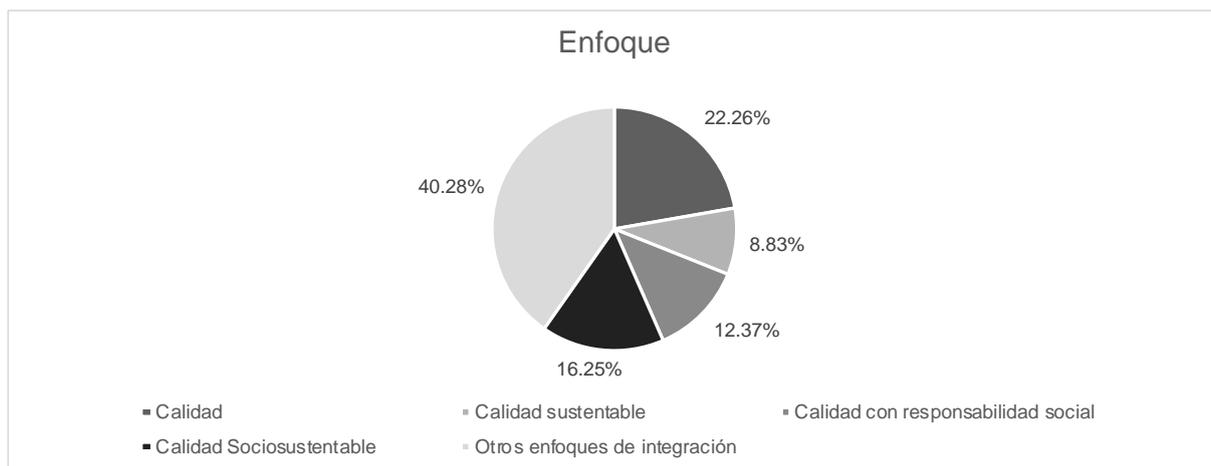
A continuación, se identificarán los enfoques disciplinarios para el estudio de la calidad total al reconocer que hoy en día al referirse a la gestión de la calidad se tienen sistemas complejos de integración con sistemas de gestión diversos dentro de las organizaciones de acuerdo al sector al cual pertenecen y a las necesidades específicas que vive la organización.

Pregunta 4: ¿Cuál sería el enfoque principal que usted estudiaría en este Doctorado?

La generación de temáticas de interés para los estudiantes de un programa doctoral que integra desde la administración los temas de la calidad, la sustentabilidad y la responsabilidad social, tienen una relevancia muy superior porque es a partir de estos resultados que se generarán las temáticas de investigación para los trabajos terminales de grado, así como el diseño de las unidades de aprendizaje optativas que deba elegir el doctorante.

Gráfica 4

Enfoque principal del programa doctoral.



Nota: (desarrollo propio).

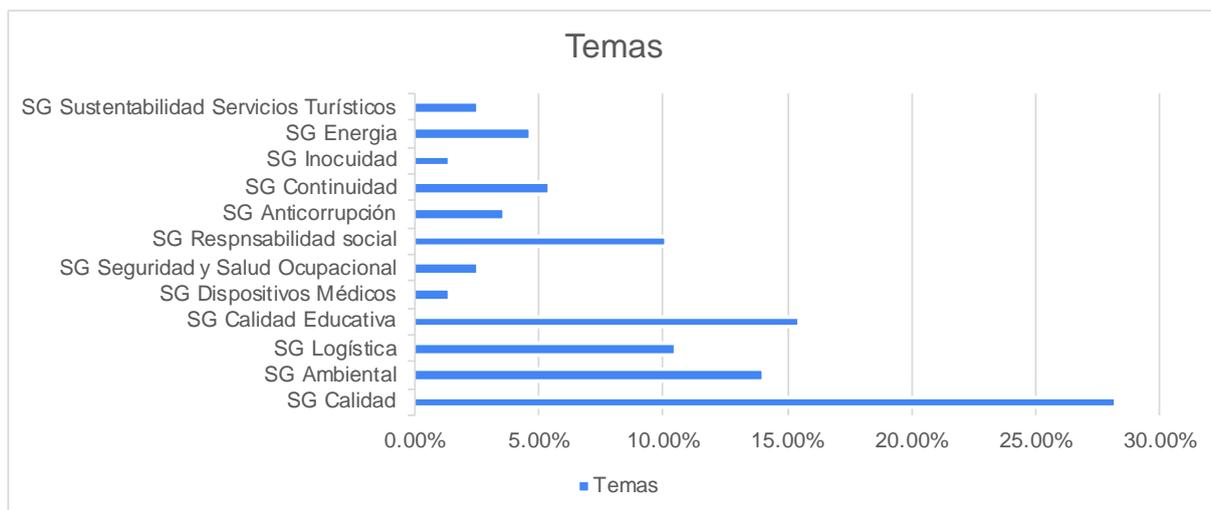
En cuanto al enfoque de los Trabajos Terminales de Grado (trabajo exigido en estudios profesionalizantes), las temáticas más buscadas relacionadas a los estudios de Calidad Total son aquellos que tienen integraciones con otros sistemas de gestión como lo son: la Responsabilidad social con un 13%, la Calidad sin integraciones a otros sistemas con un 22%, la sustentabilidad muy por debajo con un 9%, la integración de los tres temas anteriores alcanzan 16% para el estudio de esta integración, en cuanto a otros sistemas de gestión para integración se alcanza un 40% de menciones en una diversidad importante sobresaliendo los sistemas de gestión especializados a sectores específicos (automotriz, alimentos, educación, logística, entre otros) y aquellos que tienen que ver con temas contemporáneos (anticorrupción, continuidad del negocio, entre otros).

Pregunta 5: ¿Cuáles serían sus temas de interés para la especialización dentro del programa Doctoral?

Ahora, es un asunto mucho más detallado el identificar las áreas específicas de interés y si estas tienen que ver con la administración de la calidad total, o la búsqueda de la comprensión e implementación de sistemas integrados, y en cada caso sus respectivas normas de certificación.

Gráfica 5

Temas de interés para la especialización dentro del programa doctoral



Nota: (desarrollo propio).

En términos de los diversos sistemas de gestión que son producto de la aplicación de la administración de la calidad y su integración con otros sistemas de gestión, tenemos que los sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en general tienen una preferencia de estudio de los encuestados del 28% y adicionalmente un 26% más para sistemas de gestión de calidad enfocados a sectores específicos (automotriz, logística, educación, TIC, entre otros), mientras que los relacionados con la integración de los SGC con sistemas de gestión de la sustentabilidad alcanzan un 28%, finalmente los relacionados con sistemas integrados de gestión de la responsabilidad social tienen una preferencia de 16%,

Como se puede identificar con claridad al momento de hablar de la administración de los temas centrales de estos estudios la preferencia de estudio de la Calidad Total y especializados por sector alcanzan más del 54% de las menciones, mientras que la integración de un SGC con sistemas de gestión sustentables con un 28% y sistemas integrados con temas de responsabilidad social alcanzan porcentajes del 16%.

CONCLUSIONES

El presente estudio muestra la viabilidad para el diseño y puesta en marcha de un programa doctoral para el estudio de la calidad total incluyendo como líneas de generación y aplicación del conocimiento las siguientes:

- Administración de la Calidad Total
- Gestión de calidad por sectores especializados
- Gestión integrada de sistemas de Calidad y de Responsabilidad Social
- Gestión integrada de sistemas de Calidad y de Sustentabilidad Organizacional

Con lo anterior se debe generar un proceso de investigación que dé soporte a un programa doctoral profesionalizante, de acuerdo con lo respondido por los encuestados donde manifiestan un deseo de superación profesional y personal con cerca de dos terceras partes de las respuestas sobre la razón que los impulsaría a estudiar un doctorado en la disciplina estudiada, además que el resto indica su interés por la investigación aplicada.

Es importante indicar que las temáticas son muy diferenciadas, como lo son los sistemas de gestión que hoy en día se están implementando en el mundo y por tanto se deberá generar un programa de estudios que pueda ser lo suficientemente flexible para abordar estas diferencias por medio de optativas que fortalezcan cada una de las líneas de generación y aplicación del conocimiento teniendo menciones muy elevadas el estudio de sistemas de gestión de calidad, responsabilidad social, medio ambiente, calidad educativa, como las más mencionadas.

Las siguientes conclusiones son producto de respuestas a preguntas que tienen que ver con la administración del programa y del cual solo se menciona los resultados generales.

El programa deberá buscar ser lo suficientemente flexible para poder combinar la presencialidad con el asesoramiento de trabajos terminales por vías remotas para atender prácticamente la mitad de las respuestas que solicitan una versión mixta del programa.

Se tiene que cuidar dos aspectos que reiterativamente mencionan los encuestados, estos son la calidad docente la cual debe ser atendida desde la selección y el seguimiento de la impartición, así como de los asesoramientos que se den a los estudiantes del programa, así también la actualización de contenidos esto debido a la constante actualización de normas internacionales y nacionales que serán la base de muchas de las unidades de aprendizaje que se propondrán.

Es comprensible que dado que el programa tendrá un enfoque profesionalizante los encuestados hayan indicado que los horarios de preferencia para la impartición de cátedras sean por las noches y los sábados por la mañana, lo cual se tendrá que desarrollar con una administración que optimice el uso de aulas y otros espacios necesarios para la impartición de materias para este programa doctoral.

El programa se muestra factible en términos académicos con oportunidad de incorporar profesionales de la calidad de este sector como estudiantes interesados en su superación, actualización y deseo de incursionar en la investigación aplicada, el riesgo que se aprecia, sin embargo, es que se desarrolle un programa orientado a la investigación o a la investigación básica, recordando que la exigencia profesional por tener un grado doctoral en esta disciplina es mínimo, la mayoría estudiaría este programa por razones personales y profesionales, pero no por exigencia de su empleo actual.

BIBLIOGRAFÍA

Benzaquen, J. (2018). *La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas*. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>

- E. Kusrini, I. Anggarani y TA Praditya, (2021). "Análisis de los sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro basados en ISO 28001: 2007: estudio de caso de fábrica de cuero en Indonesia", IEEE 8th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA) , 2021, págs. 471-477, doi: 10.1109/ICIEA52957.2021.9436705.
- Fa, Aizah Abdul – Kareem (2019). *Evaluation Of The Total Quality Management (Tqm) Of Iraqi Insurance Companies According To The Philosophy Of Intelligent Management*. Opcion, Año 35, No 88: pp. 2899-2921
- Iker Laskurain-Iturbe, G. Arana-Landín, I. Heras-Saizarbitoria & Olivier Boiral (2021) *¿Cómo agrega valor IATF 16949 a ISO 9001? Un estudio empírico*, Total Quality Management & Business Excellence, 32:11-12, 1341-1358, DOI: 10.1080/14783363.2020.1717332
- Pinoargote, R. F. (2018). *Alcanzando la calidad total aplicando la metodología six-sigma en los procesos administrativos*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. Disponible en: [//www.eumed.net/rev/caribe/2018/05/calidad-procesos-administrativos.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/05/calidad-procesos-administrativos.html)
- Tapia-Hermida, L. X. (2022). *Innovación Tecnológica en la Gestión de la Calidad para la Satisfacción del Cliente*. Polo del Conocimiento, Edición núm. 67, Vol. 7, No. 2, pp. 616-638. Disponible en: 10.23857/pc.v7i1.3606
- Zambrano, O. M. (2018). *Técnicas de Calidad Total aplicadas a los Sistemas de Gestión de Emergencias*. Tesis Doctoral, Universidad Técnica de Valencia. Valencia, España.