

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

Número Publicado el 22 de agosto de 2017

<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.monol.ago.601-635>

[URL:http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index](http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index)

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

Comprehensive training for the professional and social performance of the professional master's program in process improvement with mention in quality management systems: study of pertinence

Elithsine E. Espinel-Armas ^I
Universidad Central del Ecuador
eeespinel@uce.edu.ec

María L. Goetschel-Gómez ^{III}
Universidad Central del Ecuador
mlgoetschel@uce.edu.ec

Mariana G. Calderón-Defaz ^{II}
Universidad Central del Ecuador
mgcalderon@uce.edu.ec

Recibido: 27 de febrero de 2017 * **Corregido:** 18 de mayo de 2017 * **Aceptado:** 15 de julio de 2017

- ^{I.} Magister en Educación Superior; Especialista en Gestión de Procesos Educativos; Licenciada en Ciencias de la Educación, Profesora de Enseñanza media en la Especialización de Comercio y Administración; Universidad Central del Ecuador.
- ^{II.} Magister Scientiae Nutricion Humana; Baccalaureus Scientiae - Licenciado - Nutrición Humana; Bioquímico Farmacéutico Opción Bioquímica de Alimentos; Universidad Central del Ecuador.
- ^{III.} Doctora en Psicología Educativa y Orientación. Especialización Psicología del Adolescente; Magister en Gerencia y Liderazgo Educativo; Licenciada en Ciencias de la Educación Profesora de Enseñanza media en la Especialización de Psicología Educativa y Orientación; Universidad Central del Ecuador.

Resumen

Este artículo presenta la teoría emergente sobre los factores determinantes para ofrecer educación de calidad en instituciones de educación superior (IES). En particular, se presenta un modelo de factores y subfactores que influyen en la calidad de la educación y generan éxito y que emerge como resultado de entrevistas a profundidad realizadas. El estudio se llevó a cabo con una muestra de 21 participantes.

Palabras clave: Modelos de control de calidad en educación; gestión de la calidad; factores de éxito; liderazgo.

Abstract

This article presents the emerging theory on the determinants of quality education in higher education institutions (HEIs). In particular, it presents a model of factors and subfactors that influence the quality of education and generate success and emerges as a result of in-depth interviews conducted. The study was carried out with a sample of 21 participants.

Keywords: Models of quality control in education; quality management; success factors; leadership.

Introducción.

El desarrollo integral del ser humano en concordancia con los requerimientos del medio, ha sido uno de los mayores objetos de atención en el Ecuador, en los últimos tiempos. Las propuestas a nivel superior de programas de maestría, son el resultado de un proceso investigativo que ha buscado dar respuesta a las necesidades mediatas e inmediatas del campo laboral y del ejercicio cotidiano del individuo, a fin de consolidar una formación que sea pertinente con los requerimientos del contexto y ajustados a las políticas locales, nacionales y regionales. (Fabela-Cárdenas & García-Treviño, 2014)

Por esta razón, a fin de establecer la pertinencia del Programa de la MAESTRÍA PROFESIONAL EN MEJORAMIENTO DE PROCESOS CON MENCIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, se inició con el análisis de los planes estratégicos y de acción de las instancias sectoriales, nacionales y regionales, a fin de consolidar el objeto de estudio, campos y esferas de actuación de los egresados del Programa de la Maestría, vinculados a los procesos de la Química Farmacéutica, Bioquímica Clínica, Química de Alimentos y Química, propios de las carreras que oferta la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central. Los resultados obtenidos permitieron establecer la necesidad de plantear el Diseño Curricular de dicho Programa de Posgrado. (Feigenbaum, 1956)

Así mismo, se consideró un elemento de singular importancia como es el criterio desde los sectores industrial, comercial y de servicios, en donde los egresados de las carreras pueden o tienen vinculación laboral, es por ello, que mediante sesiones de trabajo o focus group, con representantes del ámbito público y privado, se recabó información de requerimientos de formación a nivel

cognitivo así como habilidades y competencias profesionales que deberían ser fortalecidos desde el campo formativo del Programa.

Un tercer momento, constituyó el levantamiento de datos de los graduados del programa de Maestría en Sistemas de Gestión de Calidad, quienes resolvieron un cuestionario, que permitió recabar datos de apreciación del proceso de planificación, organización, pertinencia y aplicación, que observaron durante su desempeño académico, con el propósito de reforzar los elementos coadyuvantes a optimizar el Programa de Posgrado.

Estas tres fases de diagnóstico situacional descritas, iniciaron en marzo 2016, fecha en la que concluyó el proceso de titulación del Programa en vigencia hasta esa fecha, por lo cual era menester la determinación de la pertinencia para la generación de una nueva propuesta de Programa de Maestría, que contempla los elementos curriculares, en los aspectos formativos, de investigación y de vinculación comunitaria, infraestructura y recursos y procesos de seguimiento y control, y que fue aprobado por las instancias correspondientes para su posterior implementación. El tiempo de duración de la investigación fue de marzo 2016 a julio 2017

El estudio investigativo se estableció dentro del enfoque cualitativo, con apoyo de procedimientos cuantitativos, en razón de que la información derivada de los informantes, mediante la aplicación del proceso de recolección de datos, fue traducida a valoraciones numéricas, a fin de analizarla, vincularla e interpretarla, con los resultados obtenidos de las reuniones de trabajo con los sectores productivos y los requerimientos según la matriz productiva y objetivos nacionales y regionales, a fin de para establecer la necesidad y conveniencia, de la elaboración del proyecto del Programa de Maestría

Por tanto, al enfocarse también en el paradigma cualitativo de la investigación, buscó plantear una solución o mejorar una realidad que se evidencia en forma de requerimientos sociales y de criterio de posgradistas del programa, así lo sostiene (Gurdián-Fernández, 2007) al referirse a este paradigma como: “Se centra en la importancia del cambio del contexto, la función y el significado de los actos humanos y no pretende hacer generalizaciones universales, sino estudios, conocer y servir una comunidad...”.

En este mismo sentido, la relación que se establece entre el sujeto y objeto de investigación es de comunicación directa, desde dentro, donde se origina el problema. Al respecto (Gurdián-Fernández, 2007) establece: “En el paradigma cualitativo el propósito consiste en describir e interpretar sensiblemente exacta la vida social y cultural de quienes participan... se estudia el fenómeno tal y como se desarrolla en su ambiente natural en el sentido de no alterar las condiciones de la realidad.”

El trabajo de investigación realizado, se consideró en Nivel Descriptivo, en razón de que se da a conocer la realidad del contexto y la experiencia del estudiante posterior a su formación, en los campos asociados al perfil profesional, se consideró dos aspectos: ejes de formación y requerimientos externos o sociales. En lo que respecta al eje formativo se establecen: Desarrollo Cognitivo (Fundamentos Teóricos), Desarrollo Habilidades (Praxis Profesional y Vinculación con la comunidad), Desarrollo investigativo (Epistemología y metodología), Fortalecimiento de valores (integración de saberes, contexto y cultura), Socio Cultural (Comunicación y lenguajes) y Vinculación con la comunidad. En cuanto al eje de requerimientos externos se establecen: Aseguramiento de calidad productiva, producción de medicamentos, control de medicamentos, calidad de laboratorios, estudios de posgrado

La Investigación Descriptiva, a criterio de (Hurtado, 1998): “Tiene como objetivo central lograr la descripción o caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular” (p.213).

Según (Jiménez, Logroño, Rodas, & Yépez, 1999) refiriéndose a la Investigación Descriptiva, afirman: “Son aquellos estudios que están dirigidos a determinar ¿cómo es?, ¿cómo está? la situación de las variables que se deberá estudiar en una población, la frecuencia con la que ocurre un fenómeno, y en quienes se presenta. Es decir, describe un hecho tal cual aparece en la realidad” (p.114).

En el desarrollo operativo, la investigación se apoyó en el tipo de Investigación de Campo y Documental. La primera, en razón de que para la elaboración del diagnóstico, los datos fueron tomados del escenario en donde se evidencia el resultado formativo del programa, es decir, los estudiantes posgradistas del Programa de Sistemas de Gestión de Calidad, y la segunda para dar sustento teórico a la propuesta así como para la revisión de los distintos instrumentos legales e institucionales para la realización del estudio de pertinencia.

Metodología.

Los procedimientos que se llevaron a cabo para la realización del estudio de pertinencia para la propuesta del programa de posgrado fueron:

- Revisión documental de políticas locales, nacionales, regionales, asociadas al campo y esferas de actuación.
- Reuniones de trabajo con sectores productivos vinculados
- Aplicación de cuestionarios a posgradistas del Programa
- Análisis e interpretación de resultados

- Elaboración de informe de resultados

Población

Según (Hurtado, 1998) la población es establecida como: “Se refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información” (p.142). Es decir, se considera a las personas, hechos, documentos, entre otros, sobre los cuales se desea estudiar un fenómeno o acontecimiento. En este caso, el problema recae en las personas que conformaron y concluyeron el Programa anterior.

La población estuvo conformada de la siguiente manera:

• Representantes de sectores productivos	15
• Docentes de Carreras	15
• Docentes Externos	3
• Posgradistas	21
Total	54

Debido a la cantidad de la población, conformada por 54 personas, se trabajó con toda la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Dentro del proceso de investigación, los datos que se tomaron de la población, se lo hizo en forma lógica y sistemática. De las técnicas e instrumentos, se seleccionaron y aplicaron aquellas que contribuyeron en el alcance de los objetivos de la investigación. Según manifiesta

(Hurtado, 1998) “Las **técnicas** de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (p.409).

En este sentido, las técnicas incluyen medios formales que permitirán estudiar o analizar el problema objeto de investigación; en tal virtud, en la presente investigación la técnica que se empleó fue la **encuesta**, que facilitó la recolección de los datos de la población descrita anteriormente.

La técnica de la encuesta para (Jiménez, Logroño, Rodas, & Yépez, 1999) es: “Una técnica que se sirve de un cuestionario debidamente estructurado, mediante la cual se recopilan datos provenientes de la población frente a una problemática determinada” (p.165).

Se estima, sobre los **Instrumentos** de Recolección de Datos, según (Andino, 2010) como: “Los medios materiales que se emplean para la recolección de datos” (p.34). Por esto, se estableció como medio apropiado en la toma de datos, en la presente investigación, el Cuestionario, el mismo que se constituye en un formulario que contiene preguntas a ser respondidas o resueltas por los encuestados sin intervención de la investigadora.

El **cuestionario** según (Jiménez, Logroño, Rodas, & Yépez, 1999) lo define como: “Un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.165). Es decir, es el conjunto de preguntas, relacionadas con un tema, que se aplica a las personas.

En el trabajo investigativo, los ítems del cuestionario fueron de tipo Lickert, por cuanto se plantearon las alternativas de respuesta referentes a los aspectos de investigación. Este tipo de estructura, facilitó el análisis e interpretación de datos.

En las reuniones de trabajo con representantes de los sectores se establecieron dos ejes de trabajo: Requerimientos de conocimientos y Habilidades, Competencias y Valores a ser fortalecidos, cuyas memorias coadyuvaron al planteamiento del Perfil de Egreso y organización Curricular.

Resultados.

Luego de la recolección de datos una vez aplicado el instrumento de recolección, se procedió a la tabulación de datos para presentarlos en tablas de frecuencia absoluta y relativa con su correspondiente gráfico estadístico:

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	7	33
A Menudo (AM)	12	57
Rara vez (RV)	2	10
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 1.- Proceso de formación para el campo laboral

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 1, los resultados obtenidos fueron el 57% A menudo, el 33% Siempre y el 10% Rara vez. Lo que indica que el proceso de formación obtenido en el programa le permite desenvolverse en el ámbito laboral adecuadamente.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	4	20
A Menudo (AM)	15	75
Rara vez (RV)	1	5
Nunca (N)	0	0
TOTAL	20	100

Tabla 2.- Formación comparada con otros programas de maestría

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 2, los resultados obtenidos fueron el 75% A menudo, el 20% Siempre y el 5 % Rara vez. Es decir, en comparación con otros programas similares la formación es adecuada.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	9	43
A Menudo (AM)	9	43
Rara vez (RV)	2	10
Nunca (N)	1	5
TOTAL	21	100

Tabla 3.- Ejercicio laboral asociado a formación teórico-práctica

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 3, los resultados obtenidos fueron el 43% A menudo, el 43% Siempre, el 9 % Rara vez y 5% Nunca.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	9	43
A Menudo (AM)	11	52
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	1	5
TOTAL	21	100

Tabla 4.- Formación recibida para ser creativo e innovador

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 4, los resultados obtenidos fueron el 52% A menudo, el 43% Siempre y 5% Nunca.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	10	50
A Menudo (AM)	9	45
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	1	5
TOTAL	20	100

Tabla 5.- La formación en habilidades de gestión

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 5, los resultados obtenidos fueron el 50% Siempre, 45% A menudo y 5% Nunca.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	7	33
A Menudo (AM)	13	62
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	1	5
TOTAL	21	100

Tabla 6.- Temas en tomar decisiones para resolver problemas asociados a la profesión.

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 6, los resultados obtenidos fueron 62% A menudo, el 33% Siempre, y 5% Nunca.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	9	43
A Menudo (AM)	6	29
Rara vez (RV)	6	29
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 7.- Habilidades desarrolladas para trabajo en contextos internacionales

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 7, los resultados obtenidos fueron 43% Siempre, 29 % Rara vez y 28% A menudo.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	9	43
A Menudo (AM)	11	52
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	1	5
TOTAL	21	100

Tabla 8.- Necesidad de mejorar los módulos en cuanto a Nivel de Profundidad

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 8, los resultados obtenidos fueron 52% A menudo, 43% Siempre y 5% Nunca.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	10	48
A Menudo (AM)	10	48
Rara vez (RV)	1	5
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 9.- Necesidad de mejorar los módulos en cuanto a Praxis profesional

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 9, los resultados obtenidos fueron 48 % A menudo, el 47% Siempre, y 5% Rara vez.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	5	25
A Menudo (AM)	9	45
Rara vez (RV)	6	30
Nunca (N)	0	0
TOTAL	20	100

Tabla 10.- Necesidad de mejorar el Programa en cuanto a su Organización

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 10, los resultados obtenidos fueron 45% A menudo, el 30% y 25% Siempre.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	12	57
A Menudo (AM)	9	43
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 11.- Capacidad de investigación en el ámbito laboral

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 11, los resultados obtenidos fueron 57% Siempre, y 43% A menudo.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	11	52
A Menudo (AM)	8	38
Rara vez (RV)	2	10
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 12.- Capacidad para auto capacitación permanentemente

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 12, los resultados obtenidos fueron 52% Siempre, 38% A menudo, el 10% Rara vez.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	1	5
A Menudo (AM)	13	65
Rara vez (RV)	5	25
Nunca (N)	1	5
TOTAL	20	100

Tabla 13.- Formulación de proyectos de investigación en el campo laboral

En relación a la pregunta correspondiente al ítem13, los resultados obtenidos fueron 65% A menudo, el 25% A menudo, 5% Siempre, y 5% Nunca.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	3	14
A Menudo (AM)	15	71
Rara vez (RV)	2	10
Nunca (N)	1	5
TOTAL	21	100

Tabla 14.- Actualización en necesidades del desarrollo científico y tecnológico

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 14, los resultados obtenidos fueron 71% A menudo, el 14% Siempre, y 10% Rara vez y 5% Nunca.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	10	77
A Menudo (AM)	3	23
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	13	100

Tabla 15.- Responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 15, los resultados obtenidos fueron 77% Siempre, y 23% A menudo.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	15	71
A Menudo (AM)	5	24
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	1	5
TOTAL	21	100

Tabla 16.- Compromiso con la entidad laboral

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 16, los resultados obtenidos fueron 71% Siempre, 24% A menudo y 5% Nunca.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	19	90
A Menudo (AM)	2	10
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 17.- Actuación laboral con criterio de confidencialidad de información

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 17, los resultados obtenidos fueron 90% Siempre, y 10% A menudo.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	16	76
A Menudo (AM)	5	24
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 18.- Relaciones interpersonales positivas

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 18, los resultados obtenidos fueron 76% Siempre, y 24% A menudo.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	21	100
A Menudo (AM)	0	0
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 19.- Ejercicio de tareas con compromiso ciudadano

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 19, los resultados obtenidos fueron 100% Siempre.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	21	100
A Menudo (AM)	0	0
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 20.- Disposición para el trabajo en equipo

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 20, los resultados obtenidos fueron 100% Siempre.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	19	90
A Menudo (AM)	2	10
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 21.- Actuación con compromiso con el ambiente

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 21, los resultados obtenidos fueron 90% Siempre, y 10% A menudo.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	21	100
A Menudo (AM)	0	0
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 22.- Compromiso con la calidad de desempeño

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 22, los resultados obtenidos fueron 100% Siempre.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	15	71
A Menudo (AM)	6	29
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 23.- Espíritu de liderazgo

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 23, los resultados obtenidos fueron 71% Siempre, y 29% A menudo.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	10	48
A Menudo (AM)	11	52
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 24.- Conocimiento permanente de situaciones nacionales

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 24, los resultados obtenidos fueron 52% A menudo y 48 % Siempre.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	3	14
A Menudo (AM)	18	86
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 25.- Conocimiento permanece de situaciones internacionales

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 25, los resultados obtenidos fueron 86% A menudo y 14 % Siempre.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	10	48
A Menudo (AM)	9	43
Rara vez (RV)	2	10
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 26.- Conocimiento de requerimientos nacionales en relación a la profesión

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 26, los resultados obtenidos fueron 48% Siempre, 43% A menudo y 9% Rara vez.

ALTERNATIVAS	N	%
Directiva (D)	4	20
Gestión de Calidad (G)	8	40
Producción (P)	5	25
Supervisión (S)	3	15
TOTAL	20	100

Tabla 27.- Área de desempeño

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 27, los resultados obtenidos fueron 40 % Gestión de Calidad, 25% Producción, 20% Directiva y 15% Supervisión.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	11	52
A Menudo (AM)	8	38
Rara vez (RV)	2	10
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 28.- Aplicación de Planificación Estratégica en el campo laboral

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 28, los resultados obtenidos fueron 52% Siempre, 38% A menudo y 10% Rara vez.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	10	48
A Menudo (AM)	8	38
Rara vez (RV)	3	14
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 29.- Aplicación de Gerencia Estratégica en el campo laboral

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 29, los resultados obtenidos fueron 48% Siempre, 38% A menudo y 14% Rara vez.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	7	33
A Menudo (AM)	10	48
Rara vez (RV)	4	19
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 30.- Los sistemas de calidad acordes a requerimientos laborales

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 30, los resultados obtenidos fueron 48% A menudo, 33% Siempre y 19% Rara vez.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	4	19
A Menudo (AM)	14	67
Rara vez (RV)	3	14
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 31.- Tratamiento de sistemas de calidad actualizados y pertinentes con la realidad del país

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 31, los resultados obtenidos fueron 67% A menudo, 19% Siempre y 14% Rara vez.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	16	76
A Menudo (AM)	4	19
Rara vez (RV)	1	5
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 32.- Necesidad de desarrollo de Módulos de implementación de Sistemas de Calidad en las organizaciones

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 32, los resultados obtenidos fueron 76% Siempre, 19% A menudo y 5 % Rara vez.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	17	81
A Menudo (AM)	4	19
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 33.- Necesidad de desarrollo en técnicas de investigación

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 33, los resultados obtenidos fueron 81% Siempre y 19% A menudo.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	16	76
A Menudo (AM)	5	24
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 34.- Egresados en condiciones de realizar propuestas para solucionar problemas de calidad de las organizaciones

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 34, los resultados obtenidos fueron 76% Siempre y 24 % A menudo.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	12	57
A Menudo (AM)	9	43
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 35.- Egresados en condiciones de liderar proceso de Auditorías Internas

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 35, los resultados obtenidos fueron, 57% Siempre y 43% A menudo.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	13	62
A Menudo (AM)	8	38
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	0	0
TOTAL	21	100

Tabla 36.- Necesidad de ampliación de tipos de Programas de Maestría asociados a su campo laboral

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 36, los resultados obtenidos fueron, 62% Siempre y 38% A menudo.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	10	50
A Menudo (AM)	6	30
Rara vez (RV)	4	20
Nunca (N)	0	0
TOTAL	20	100

Tabla 37.- Modalidad de estudio: Presencial

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 37, los resultados obtenidos fueron 50% Siempre, 30% A menudo, y 20% Rara vez.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	5	24
A Menudo (AM)	15	71
Rara vez (RV)	0	0
Nunca (N)	1	5
TOTAL	21	100

Tabla 38.- Líneas de investigación pertinentes con requerimientos nacionales

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 39, los resultados obtenidos fueron 71% A menudo, 24% Siempre y 5% Nunca.

ALTERNATIVAS	N	%
Siempre (S)	6	30
A Menudo (AM)	13	65
Rara vez (RV)	1	5
Nunca (N)	0	0
TOTAL	20	100

Tabla 39.- Aceptación externa del programa de Maestría

En relación a la pregunta correspondiente al ítem 40, los resultados obtenidos fueron 65% A menudo, 30% Siempre y 5% Rara vez.

Discusión de resultados del proyecto de investigación

Los resultados cuantitativos en relación al cuestionario aplicado a los graduados de la maestría señalan:

Cerca del 90 % de encuestados mencionó que el proceso de formación obtenido en el programa de maestría, le permitiría desenvolverse en el ámbito laboral adecuadamente. (Gráfico 1)

La generalidad de maestrantes afirmó que el programa de posgrado desarrollado, se califica en mejores condiciones que otros programas ofertados con similar contenido y propósito. (Gráfico 2). Este manifiesto destaca al posgrado como destacable en la oferta académica nacional.

Los datos que arrojaron los encuestados, evidencian que su ejercicio laboral, es una práctica relacionada con la formación teórico práctica recibida, así lo recalca más del 80% de personas que responden Siempre y A menudo (Gráfico 3)

La generalidad de encuestados manifiesta que la formación recibida en el programa de maestría, le ha permitido ser generador de propuestas (Gráfico 4), lo que permitiría entender que los contenidos, herramientas técnicas y profesionales utilizadas por el docente han sido las pertinentes.

Desde el criterio mayoritario de los encuestados se deduciría que dentro de su formación profesional, el desarrollo de habilidades de gestión y liderazgo, sería fortalecido por la formación obtenida en el programa (Gráfico 5)

Más del 90 % de personas, manifestó que su capacidad de decisión y resolución de problemas se sustentan en la formación conceptual, técnica y humana que recibió en el tratamiento de contenidos formativos. (Gráfico 6)

Un significativo grupo de encuestados aceptó que su formación académica en el programa de maestría, fortalecería su perfil profesional para laborar en contextos internacionales (Gráfico 7). Esta información colocaría al programa en el mejor nivel de aceptación y demanda.

Desde la perspectiva de los encuestados, los niveles de exigencia académica (Gráfico 8) y de praxis profesional (Gráfico 9), deberían continuar optimizándose. Se destaca que ambas fuerzas de formación, son importantes en la duración del programa y determinantes en la vida del futuro profesional

El criterio de que la organización debería mejorar, procedió del juicio mayoritario de los encuestados; sin embargo un 30% mencionó lo contrario (Gráfico 10). Esto significa que siempre será imperante la imagen organizativa que proyecte el posgrado.

La totalidad de maestrantes aseveró que su capacidad investigativa aprendida en este proceso de posgrado coadyuva a su desempeño laboral (Gráfico 11). Esto ratifica la importancia de que el programa siga otorgando las herramientas investigativas necesarias para su futura aplicación profesional.

Al tratarse de una población adulta, existe la tendencia de autocapacitarse en su área profesional, de ahí los datos generalizados de las personas encuestadas al respecto. (Gráfico 12)

Los datos del 70 % que se obtuvieron, fueron significativos de quienes aceptaron realizar proyectos de investigación en sus campos de acción; sin embargo un 30 % mencionó que no lo hace (Gráfico 13), lo cual supondría con respecto a lo primero, que gran parte de las áreas laborales trabajan sobre la base acciones investigativas.

La mayoría de encuestados aceptó encontrarse actualizado en las exigencias que el medio social y laboral impone, no obstante un 15% manifestó aún no estarlo (Gráfico 14)

La responsabilidad y el compromiso que tiene el encuestado en el lugar de trabajo registraron un alto porcentaje, (Gráfico 15) lo que quiere decir, que el programa de maestría debe continuar fortaleciendo el perfil de habilidades necesarias para consolidar compromisos. (Gráfico 16)

La generalidad de encuestados manifestaron que en sus trabajos actúan bajo criterios de confidencialidad, (Gráfico 17), lo que seguramente les conduce a actuar con respeto y actitud positiva en su ambiente laboral (Gráfico 18)

La totalidad de encuestados manifestó que su trabajo se desarrolla con sentido de pertenencia y compromiso (Gráfico 19), lo que conllevaría a entender el beneficio que la empresa y sus miembros tendrían con esa actitud y por lo tanto lo productivo que es el trabajo en equipo. (Gráfico 20). Bajo este comportamiento, el deber cumplido en su medio laboral se proyecta hacia procurar la calidad de su desempeño (Gráfico 22) y el cuidado de su entorno (Gráfico 21)

Todos los encuestados mencionaron desarrollar su espíritu de liderazgo (Gráfico 23) y conocer las situaciones nacionales (Gráfico 24) e internacionales (Gráfico 25); esto señala, un importante trabajo que el posgrado hace o podría realizar, para enriquecer el programa de estudios con asignaturas complementarias o profundizar aquellas más cercanas a los aspectos de liderazgo y situaciones nacionales e internacionales.

La mayoría de encuestados mencionaron tener conocimiento de las necesidades del contexto en relación a su profesión (Gráfico 26); esto explicaría la decisión de elegir un programa de

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

posgrado que afiance las habilidades de gestión del egresado, para contar con las capacidades generales que les permita competir.

Todos los encuestados se encuentran desarrollando funciones relacionadas con la formación académica recibida, destacando un 40 % de personas que se desempeñan en el área de la gestión de calidad (Gráfico 27). Es ineludible la búsqueda de una enseñanza acorde a sus expectativas profesionales.

El 90 % de personas consideraron la necesidad de crear y aplicar un Plan Estratégico en su trabajo, aunque un 10 % no consideraba que este sea imprescindible (Gráfico 28), frente a lo que se puede interpretar, que sus acciones han prescindido de una herramienta guía de gestión. Así también, más del 80 % cree necesario la gestión estratégica (Gráfico 29) y al parecer el 20 % no lo necesita.

Más del 70 % de encuestados aclaró que los sistemas de calidad que se desarrollan en el programa, están acordes con sus requerimientos laborales (Gráfico 30), de igual forma los consideran actualizados y pertinentes con la necesidad nacional (Gráfico 31). Sin embargo hay un número considerable que creía lo contrario.

La generalidad de encuestados mencionó la importancia de los módulos de implementación de Sistemas de Calidad en las organizaciones y su aplicación. (Gráfico 32); de igual forma, contar y aplicar técnicas de investigación para desarrollar el diagnóstico y diseño de SGC (Gráfico 33)

La totalidad aceptó que un egresado del programa debería estar en condiciones de realizar propuestas para solucionar problemas de calidad de las organizaciones (Gráfico 34). Esto señalaría

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

que para la gestión de calidad, implica tener las competencias necesarias para solucionar problemas organizativos.

El 100% de personas, consideró que el egresado del programa si está en condiciones de liderar procesos de Auditorías Internas (Gráfico 35), de esto se deduciría, que la maestría cuenta con un programa de estudios pertinente y una planta docente capacitada. Así también, este mismo 100 %, consideró que debe ampliarse los tipos de programas de maestría asociados a su campo laboral (Gráfico 36).

El 50 % aseveró que la modalidad de estudio Presencial de la Maestría es siempre la mejor, un 30 % que a menudo y un 20 % manifestó que rara vez (Gráfico 37); esto indicaría, que un importante número hubiese preferido la posibilidad de otra modalidad de estudio.

El 95 % de encuestados manifestó que las líneas de investigación del programa son las pertinentes con los requerimientos nacionales (Gráfico 38). La experiencia en el tratamiento de estas áreas investigativas reafirma la pertinencia del programa con las demandas del contexto laboral.

El 95 % de encuestados consideró que el programa de Maestría tiene una aceptación externa adecuada (Gráfico 39). Este dato, reafirma la continuidad del trabajo académico y sus líneas de investigación.

Conclusiones.

La interpretación de los resultados de los grupos de trabajo con el sector productivo asociado al campo de actuación del Programa de Maestría permitió concluir que:

La pertinencia implica la articulación de tres elementos: la epistemología como generadora de nuevas formas de apropiación, organización y utilización de conocimientos, mediante no solo la práctica de la teoría, sino y sobre todo, por procesos de reflexión- acción, de ahí que, se generan nuevas formas de conocimiento como consecuencia de actividades de vinculación con su realidad, a efectos de transformarla, como respuesta natural de estos nuevos aprendizajes.

El segundo elemento corresponde a la esfera de la política, entendida como el ejercicio y desarrollo pleno de los talentos humanos, dirigida hacia la “democratización cognitiva” es decir, equidad y justicia en el alcance de una formación acorde a los requerimientos sociales, para una participación social y laboral pertinente.

Y finalmente, el tercer elemento, corresponde a la denominada ética ciudadana, orientada a la convivencia armónica con los colectivos sociales y la naturaleza, en un ambiente de mutuo entendimiento y respeto a su identidad y diversidad, orientados hacia la y condiciones de desarrollo humano en todas sus esferas.

Los sectores productivos demandan una mayor vinculación universidad e industria, para confluir en las contribuciones que desde cada una de ellas se pueden facilitar.

Los módulos o asignaturas deben incorporar todos los elementos señalados en las reuniones de trabajo.

Bibliografía.

Andino, P. (2010). *Elaboración del proyecto de investigación: Para trabajos de grado y tesis*. Quito: autor.

Formación integral para el desempeño laboral y social del programa de maestría profesional en mejoramiento de procesos con mención en sistemas de gestión de calidad: Estudio de pertinencia

- Fabela-Cárdenas, M., & García-Treviño, A. (2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 6(13), 65-82.
- Feigenbaum, A. (1956). Total Quality Control. *Harvard Business Review*, 34(6), 94-98.
- Gurdián-Fernández, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. San José: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC).
- Hurtado, B. (1998). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypel.
- Jiménez, C., Logroño, M., Rodas, R., & Yépez, E. (1999). *Módulo de tutoría I: Programa de Capacitación en Liderazgo Educativo*. Quito: Asociación de facultades ecuatorianas de filosofía y ciencias de la educación.