

Nombre del Egresado: M.G.C.. Bertha Ma. Moreno Rodríguez.  
Nombre del Posgrado: Maestría en Gestión de la Calidad  
Unidad Temática Experiencia y desarrollo académico a partir de mi egreso de la Maestría en Gestión de la Calidad.  
Generación: Sexta Generación  
Nombre de la Empresa: Instituto Tecnológico Superior  
Institución u Órgano en el que labora: Instituto Tecnológico Superior  
Puesto: Docente  
Ubicación: Poza Rica, Veracruz

### **Introducción.**

De acuerdo con la Teoría General de Sistemas, la retroalimentación es el proceso mediante el cual un sistema recoge información sobre los efectos de sus acciones en el medio en el que habita; es el presente ensayo una manera de retroalimentar y manifestar los resultados como egresado de la Maestría en Gestión de la Calidad en la Universidad Veracruzana.

El presente documento, se estructura a en tres momentos: el primero, se relacionarán algunos de los elementos del objetivo general del programa de maestría con las actividades de consultoría, asesoría y producción académica obtenidos a partir mi egreso, con la finalidad de reflexionar sobre su pertinencia.

En el segundo apartado, se profundiza en uno de los proyectos de consultoría llevado a cabo con una empresa Embotelladora, iniciado en 2016 y vigente a este momento. Las acciones dentro del proyecto académico muestran la manera en la cual se han aplicado los conocimientos, las habilidades y destrezas formadas como estudiante de la porsgrado.

Finalmente se concluye con la experiencia y el desarrollo académico alcanzados como egresada, así como con algunas áreas de oportunidad sugeridas desde mi perspectiva para fortalecer el éxito del programa.

### **Desarrollo.**

El posgrado en Gestión de la Calidad que ofrece la Universidad Veracruzana, tiene como objetivo general, "Formar y actualizar profesionales en consultoría y asesoría para la gestión de la calidad con alto nivel de liderazgo, capaces de diseñar, implementar, operar, evaluar y mejorar sistemas de gestión de la calidad sin descuidar la protección del medio ambiente en las instituciones públicas y privadas donde laboran". (Universidad Veracruzana )

De lo cual es posible rescatar dos competencias esperadas, la consultoría y asesoría para la gestión de la calidad en un sistema; para este caso, el sistema es una Institución de Educación Superior (IES), en el que desempeño la función docente, misma que implica actividades del proceso de enseñanza, gestión académica, vinculación empresarial, consultoría y capacitación; las cuales se miden a través de la producción académica y científica del docente.

Los años en los que cursé la maestría abarcaron 2012-2014, las experiencias educativas acreditadas permitieron el desarrollo de habilidades para entender a las organizaciones en sus diferentes niveles, actores y relaciones internas y externas; lo anterior me ha permitido el desarrollo de varios proyectos de asesoría y consultoría, vinculados con la función que desempeño dentro del Instituto Tecnológico Superior de Poza Rica (ITSPR), los resultados contribuyen con el

logro de los objetivos estratégicos del instituto y han agregado valor a través el cumplimiento de estándares que acreditan mis competencias profesionales.

Algunos de los resultados más relevantes se enlistan a continuación:

Tabla 1. Actividades de consultoría, asesoría y producción académica a partir del egreso en el posgrado.

Actividad	Producto Académico
<p>2014 Proyecto de reingeniería del área administrativa e implementación de procesos de mejora continúa en un empresa petrolera.</p>	<p>Informe técnico en el cual se documentan los resultados en colaboración con la empresa.</p>
<p>2015 Proyecto de investigación, La calidad en guarderías privadas en Poza Rica, basado en la NOM 167-SSA1-1997.</p>	<p>Ponencia publicada con ISSN 2169-6160 online. Memorias en CD-ROM ISSN 2169-6152. Libro electrónico "Investigación en las ciencias con pertinencia" con ISBN 978-1-939982-09-4</p>
<p>2015 Análisis de riesgos de trabajo dentro del proceso de elaboración de una presa de lodos, basado en la NOM-004-STPS.</p>	<p>Informe técnico en el cual se documentan los resultados en colaboración con la empresa.</p>
<p>2016 Solicitud del reconocimiento a perfil deseable y apoyo dentro del Programa para el Desarrollo Profesional Docente, para el Tipo Superior (PRODEP).</p>	<p>Obtención del reconocimiento al perfil deseable por parte de PRODEP con un período de 2016-2019.</p>
<p>2016 Plan de Mejora Continua en una Empresa Embotelladora a través de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Ponencia en 2do. Congreso Internacional de Estrategias para el Desarrollo Organizacional y publicado en la Revista Electrónica de Administración y Negocios REIAN con ISSN: 2448-7414</p>
<p>2017 La metodología P-M y el análisis del producto, como alternativa para integrar sistemas automatizados en una línea de producción.</p>	<p>Artículo aceptado para la publicación en libro electrónico con ISBN 978-607-97461.</p>

Cabe mencionar que algunos de los proyectos referidos en la tabla 1, se han realizado de manera conjunta con alumnos residentes del ITSPR, lo que permite la vinculación con el sector productivo así como la implementación de planes de mejora, de acciones estratégicas en el entorno real.

Uno de los proyectos más interesantes fue el iniciado en 2016 en una empresa Embotelladora de la ciudad de Poza Rica, este proyecto representó un reto empresarial y un esfuerzo multidisciplinario para quienes participamos. El desarrollo del mismo es la evidencia más tangible de lo que en mí formó el posgrado en Gestión de la Calidad.

El proyecto requirió del diseño de un proyecto de investigación en dos etapas, con el objetivo de solucionar una problemática recurrente de la empresa, la llegada de envase no operacional a la línea 03 de producción; se implementó en la primera fase, el ciclo Deming, Planear-Hacer-Verificar-Actuar; en la segunda fase, la metodología *phenomenon y mechanism*. Dentro de acciones de mejora al proceso principal de la empresa se encuentran el análisis y control estadístico, redistribución física de la línea, ensayos no destructivos de la materia prima, acciones de 5's, identificación de causa raíz, diagramas de Pareto, histograma y propuestas de solución basadas en la automatización de algunas partes del proceso. Los resultados del proyecto fueron la reducción significativa en el envase no operacional en la línea 03 y un ahorro en desperdicio cuantificado en 14,546 dólares.

Actualmente se prepara una tercera fase del proyecto así como la planeación de otros proyectos relacionados con gestión de la calidad. Cuyos resultados serán difundidos y así fortalecer la producción académica y de investigación que un docente de Educación Superior debe mantener.

### **Conclusión.**

A este punto, se muestra parte de los logros alcanzados a tres años de haber egresado del posgrado. Cada una de las experiencias educativas cursadas, me formaron como profesional en la administración de las organizaciones pero ahora con énfasis en la calidad.

Los resultados diría que van en dos sentidos; el primero, fortalecer mi perfil académico con un posgrado que me permite cumplir con los requisitos del docente del nivel superior, lo cual facilita el acceso a convocatorias de investigación, a la participación activa en cuerpos académicos y en redes de investigación inter-institucional y segundo, la participación como asesor/consultor de proyectos de investigación aplicada en el sector productivo, lo cual trae como beneficio la actualización profesional, el conocimiento de las tendencias en tecnología, gestión y desarrollo organizacional.

Como es evidente al correr de estas líneas, soy una egresada muy satisfecha con la formación recibida. Aunque también es parte de este ensayo, la retroalimentación que fortalezca al programa, mismo que comienzo por sugerir la promoción de este tipo de foros, de espacios de divulgación como pueden ser, coloquios, seminarios de investigación cuya finalidad sea compartir los avances en

los trabajos de titulación de los estudiantes; así también incluir estadías o vinculación empresarial que permitan al estudiante participar en proyectos reales de la industria, esta experiencia puede formar parte del plan de estudios; por último realizar acciones para cumplir con los requisitos del programa nacional de posgrados de calidad de CONACYT.