



X encuentro
Participación de la
Mujer
en la Ciencia



PARTICIPACION DE LA MUJER EN LOS SISTEMA DE CALIDAD

Dora Alicia Daza Ponce^a, ,

^aCentro de Investigaciones en Óptica, León, Gto., ddaza@uv.mx

INTRODUCCION:

Como resultado de la globalización en los mercados nacionales e internacionales las organizaciones se han visto en la necesidad de mantener un nivel competitivo a través de la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) que garanticen la eficacia de sus productos y servicios con la certificación de Normas ISO 9001:2008.

En este tenor las organizaciones van adquiriendo un compromiso con la sociedad para brindarle la garantía de que su servicio o producto cumplan con las expectativas o satisfacción de cliente externo. Por tal motivo las Instituciones tienen la necesidad de incluir en sus organigramas la existencia de un área especial para la calidad y personal especializado no habiendo objeción sobre el género. Los SGC en México se caracterizan por estar dirigidos principalmente por el sexo masculino, ya que las actividades requieren el conocimiento integral del funcionamiento operativo y administrativo de las empresas u organizaciones y el manejo de las Normas Internacionales (ISO).

El trabajo de investigación describe como actualmente la equidad de género tiene la oportunidad de participar en el área de la aplicación de la Calidad y como no depende únicamente de la feminidad en la obtención de empleos gerenciales, sino no de la capacidad y el desarrollo de competencias genéricas y específicas en este rubro, que dan como resultado un abanico de oportunidades laborales y también el acceso a ingresos altos.

Lo planteado anteriormente se sustenta en las teorías que algunos autores como Amartya Sen, Parker, Richter, y de la teoría del capital humano. En este trabajo de investigación se describe la experiencia de la Implantación de un Proceso de Acreditación en un Institución de Salud, realizado por una Gestora de Calidad, que se le brindo la oportunidad de ascender desde un departamento de Trabajo Social a un área de Calidad, contribuyendo con esto el reto de la adquisición de nuevos conocimientos en calidad. Se muestra de manera sintética como se lleva a cabo un proceso de acreditación y los conocimientos especializados con los que se deben de contar.

2. TEORÍA

Los antecedentes de la calidad surgen a partir del control de calidad en la producción en serie, con la finalidad de garantizar el funcionamiento de los productos, seguido por el aseguramiento de la calidad en las empresas, y por último la implantación de SGC. Teniendo como sus máximos representantes Edward W Deming, Kauro Ishikawa, Armand Feigenbaum, Phil Crosby, Jan Carlson, sus aportaciones sustentan la calidad en las empresas.



X encuentro
Participación de la
Mujer
en la Ciencia



Como se puede apreciar los personajes principales de la calidad están representadas por el sexo masculino, por la naturaleza y la condición del surgimiento de la calidad, por la garantía del funcionamiento de los productos, por la intervención directa en los procesos de producción, y el liderazgo de la dirección, siendo anteriormente actividades en mayoría propias del sexo masculino.

A través del tiempo la participación de la mujer se ido fortaleciendo en sus principales papeles que representa lo cual ha dado lugar a la promulgación a la equidad de género que representa la lucha en el mejoramiento de los niveles de vida de la población femenina. Bajo estas premisas del empoderamiento de la mujer y a través de sus derechos mediante la adopción de normas y políticas generales y a través de sus actividades de asistencia para el desarrollo. Se describe que actualmente el papel de la mujer puede llegar a participar o dirigir personalmente una empresa, siempre y cuando cuente con los conocimientos, competencias y actitudes que le brinden la oportunidad de participar en la implantación de sistemas de calidad.

Con la especificidad de roles se construye un sistema de roles que cambia y se adapta en función de las transformaciones sociales y económicas, que derivan en cambios culturales que generan un impacto en las atribuciones de los hombres y las mujeres. Richter, hace referencia al nivel de calificación de la mano de obra, de mercados profesionales que se estructuran con base a las habilidades de las y los trabajadores, que son apreciadas por el mercado y que les permite negociar buenas condiciones de trabajo.

De acuerdo a la teoría del capital humano que enuncia que cada individuo presenta unas cualificaciones (dotación) que determinan su productividad, y, por lo tanto, su capacidad generadora de ingresos. Algunas de esas cualificaciones son innatas, pero otras se pueden adquirir en el mercado; esa adquisición se puede considerar como una inversión, que cada individuo afronta de forma racional y buscando maximizar su utilidad (por ejemplo una tasa de retorno de la educación). Concluyendo que la teoría del capital humano sitúa al individuo como responsable último de los ingresos que percibe por su empleo.

Según el enfoque de capacidades propuesto por Amartya Sen, la meta principal del proceso de desarrollo de un país tiene que ver con la expansión de las capacidades de las personas para lograr “ser” y “hacer” cosas valoradas, es decir alcanzar un cierto desempeño. Las capacidades de las personas dependen, entre otras cosas, del conjunto de características o dotaciones de bienes que puedan alcanzar para el logro de este objetivo, por tanto también está relacionado con las posibilidades de acceso a estos bienes y que estos se conviertan en capacidades.

En el caso de la capacidad generadora de ingresos por parte de las mujeres, las disminuciones de las brechas que se observan con respecto a los hombres se explican por las necesidades y características propias que poseen las mujeres que entran al mercado laboral, ya que no basta con tener un empleo o emprendimiento para asegurar un cierto nivel de ingresos, ni menos para reducir las brechas sino hay que colocar acento en la dotación de capital humano que poseen las mujeres.

El nivel de capital humano que posee la persona, basado principalmente en el nivel educativo y experiencia laboral alcanzada a lo largo de su vida laboral, son una de las dimensiones relevantes que explican la capacidad de generación de ingresos. La mayor parte de la literatura empírica sobre esta relación entre capital humano e ingresos proviene de Mincer (1958 y 1974), el cual postula una relación positiva entre ambas variables.



X encuentro
Participación de la
Mujer
en la Ciencia



Mientras algunos estudios (Parker, 1999) consideran que el nivel de ingresos depende directamente del capital humano y que los trabajadores serán asignados de acuerdo con sus capacidades individuales en determinadas ocupaciones dentro del mercado laboral con diferentes niveles de remuneración.

3. PARTE EXPERIMENTAL

La Calidad en las organizaciones y empresas se traduce en un proceso de Certificación y de Acreditación que se obtiene a través de la implantación de un SGC de la Norma ISO 9001:2008, obteniendo el certificado que garantiza que la prestación de un servicio o producto cumple con las especificaciones del cliente o usuario. Por tal motivo las Instituciones tienen la necesidad de incluir en sus organigramas la existencia de un área especial para la calidad y personal especializado no habiendo objeción sobre el género. En este caso se trata de un Representante de la Dirección o un Líder, o Gestor de la Calidad, el cual debe de tener conocimientos y competencias en normas internacionales, procesos gerenciales y el funcionamiento administrativo y operacional de las empresas u organizaciones.

En este contexto la participación del sexo femenino tiene la oportunidad de ganar espacio laboral, al contar con las habilidades y competencias en sistemas de calidad y colocarse a un lado en el mismo estatus del sexo masculino en igualdad de oportunidades y de ingresos altos. Como resultado de esto ya existen consultoras en calidad independientes que ofrecen sus servicios especializados a las empresas y organizaciones logrando apertura el mercado laboral y recibiendo beneficios de ingresos superiores y lo más importantes estar al mismo nivel gerencial y de capacidad que los hombres.

Para el caso de trabajadoras no independientes que forman parte de organizaciones públicas, se están aperturando espacios en departamentos de calidad que se encarguen de las acreditaciones o certificaciones de las instituciones, ya que es de conocimiento general que todas las instituciones públicas deberán cumplir con certificaciones o acreditaciones que garanticen la prestación del servicio.

En este caso la Secretaria de Salud, siguiendo los objetivos del Plan Nacional de Salud, 2007-2012, de avanzar hacia la universalidad en el acceso a servicios médicos de calidad, inicia actividades de acreditación y certificación a través de Gestores de calidad. El profesional en Trabajo Social de Salud, se le ha brindado la oportunidad de fungir como Gestor de Calidad, en las organizaciones de salud, realizando funciones gerenciales de coordinación, organizador, mantenimiento, supervisión evaluador de la implantación de la calidad a través de los procesos de acreditación y certificación de las unidades de salud. Dándole la oportunidad de enaltecer la capacidad del sexo femenino de dirigir a una organización a obtener el prestigio de una acreditación.

Un proceso de acreditación o verificación de una institución de salud, requiere de la aplicación de un diagnóstico situacional de la institución en donde se identifique el estado actual y la aplicación de un análisis foda que describa las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, para la identificación de las áreas inmediatas a atender. Posteriormente se aplica la cedula de evaluación correspondiente al nivel de la unidad. Seguido de un programa de trabajo por área o responsable de departamento para el cumplimiento de los requisitos de la cedula, y por último la supervisión del cumplimiento de los requisitos de la cedula por cada departamento. La responsabilidad de este proceso recae en la Dirección de la Institución, el cual trabaja de manera



X encuentro
Participación de la
Mujer
en la Ciencia



adjunta y delega gran responsabilidad del proceso al Gestor de Calidad, quien debe de tener la capacidad de la toma de decisiones para orientar correctamente el proceso de acreditación, tener las competencias para informar a las jefaturas sobre lo que se debe realizar. Esto da como resultado que el Gestor(a) de Calidad, quede en una posición gerencial en donde tenga capacidad de influir a la alta dirección y se tome muy en cuenta las observaciones y sugerencias del mismo.



Las competencias que se deben de tener para tener la facilidad de la inclusión de los SGC son; a) conocimiento del funcionamiento integral de cada área de la Unidad Médica, b) conocer las funciones y actividades que realiza cada departamento, c) la elaboración de manuales de organización y procedimientos, d) Elaboración de cartas de procesos, e) dominio en la tecnologías de la información. Las habilidades necesarias para; a) manejo de personal, b) análisis de información, c) toma de decisiones d) identificación de Normas Oficiales Mexicanas, e) trabajo en equipo.

Lo realmente satisfactorio de este proceso es obtener la acreditación a través de la evaluación de organismo federales, lo cual ratifica el resultado de un trabajo bien hecho y más si es dirigido por una mujer, aunque sabemos que no es el trabajo solo de una persona sino de trabajo de equipo, pero el cual alcanzo el éxito por manos femeninas.

4. CONCLUSIONES

El estudio de género ha tomado una gran importancia hoy en día. Nos ayuda a estudiar y comprender mejor la historia de las mujeres y lo que las ha llevado a distinguirse y que tiene las mismas capacidades físicas e intelectuales. Al describir esta experiencia como Trabajadora Social en el ámbito de la Salud y al haberme brindado la oportunidad de dirigir un proceso de acreditación como Gestor de Calidad, quiero decir con ello que los profesionales de Trabajo Social tienen una doble oportunidad de ingresar a instituciones de salud y fungir como Trabajadoras Sociales, o como Gestoras de Calidad, claro está teniendo conocimientos básicos del tema de la calidad, y tener una gran influencia con los puestos directivos que nos puede ayudar a generar y realizar políticas sociales en beneficio de la sociedad a través de programas de mejoras realizados con la identificación de necesidades de los usuarios y de las problemáticas de la sociedad.

Cabe hacer mención que las funciones del profesional en Trabajo Social y el Gestor de Calidad tiene una similitud en un 70 %, por lo que las trabajadoras sociales tienen la coyuntura de generar espacios en las organizaciones a través del dominio o manejo de la temática de la calidad.



X encuentro
Participación de la
Mujer
en la Ciencia



BIBLIOGRAFÍA

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

C. C. Frías . Mujeres, Tecnologías Invisibles: Experiencia desde América Latina, Impresión Tarea Grafica Educativa, Lima Perú. 1997.

M.U Duran , Gestión de la Calidad, Ediciones Diaz Santos, S.A. Madrid España. 2007

SM. P. Alcalde, Calidad 2da Impresión 2010 Ediciones Paraninfo España. 2010

L. J Aranguiz A.G. Huaracan Et ALL, Análisis de Genero y Mercado Laboral, Instituto Nacional de Estadísticas de Chile. 2011.

L. Cuatrecasa, Gestión de la Calidad Integral, Implantacion, control y certificacion. Editorial Profit, 2010.