

# LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL AULA UNIVERSITARIA

## QUALITY MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY CLASSROOM

Wilmer Antonio Ortiz<sup>1</sup>

Recibido 11/08/2017: Aprobado: 03/11/2017

### RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad abordar la gestión de calidad en el aula universitaria, específicamente en el Departamento de Ciencias Básicas del Decanato de Ingeniería Civil de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Se concibió bajo la modalidad de investigación cualitativa de tipo etnográfico con carácter interpretativo. El proceso de investigación comprendió tres fases: obtención de la información, en la cual se seleccionaron como informantes claves a un grupo de cuatro (4) docentes y tres (3) estudiantes en un muestreo intencional, se aplicaron las técnicas de la entrevista y la observación participante para registrar y categorizar las opiniones de los informantes. En la segunda fase se realizó el análisis e interpretación de la información haciendo uso del modelo GLATER, lo que permitió orientarlo a partir de cuatro etapas: la primera etapa asignación de códigos y dimensiones, segunda etapa de descripción, tercera de categorización y cuarta etapa de interpretación. En la tercera y última fase se llevó a cabo la construcción de una aproximación teórica de la gestión de calidad basada en el método gerencial PDCA, propuesto por el investigador, a partir del análisis de las categorías y sus propiedades. Como producto de este proceso emergieron las categorías temáticas: Formación Integral, Disponibilidad y Uso de Medios Escolares, Dinámica del Aprendizaje Organizacional y el Liderazgo Institucional.

**Palabras clave:** *Calidad en el aula universitaria, gerencia universitaria, gestión universitaria.*

---

<sup>1</sup>Wilmer Antonio Ortiz: Docente Investigador en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela. Doctor en Educación. Correo: wortiz@ucla.edu.ve

## ABSTRACT

This study aimed to address quality management in the university classroom, specifically in the Department of Basic Sciences of the Dean of Civil Engineering of the Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. It was conceived under the modality of qualitative research of ethnographic type with an interpretive character. The research process involved three phases: obtaining information, in which key informants were selected from a group of four (4) teachers and three (3) students in an intentional sampling, interview techniques were applied and participant observation to record and categorize the informants' opinions. In the second phase, the analysis and interpretation of the information was done using the GLATER model, which allowed orientating it from four stages: the first stage assignment of codes and dimensions, second stage of description, third of categorization and fourth stage of interpretation. In the third and final phase the construction of a theoretical approach of the quality management based on the managerial method PDCA, proposed by the researcher, was carried out starting from the analysis of the categories and their properties. As a result of this process, the thematic categories emerged: Integral Training, Availability and Use of School Media, Dynamics of Organizational Learning and Institutional Leadership.

**Keywords:** *University class quality, university management.*

## 1. INTRODUCCIÓN

El siglo XX se caracterizó por los grandes avances tecnológicos y científicos, que dieron paso a nuevas orientaciones mundiales en relación con la producción y el consumo, especialmente con el fenómeno de la globalización. Estos cambios han penetrado hasta la esencia misma de la sociedad y la cultura. Frente a esta nueva realidad mundial, la educación constituye la base para la conformación de los modelos productivos mediante la promoción de conocimiento y actualización de los recursos humanos demandados por los diversos sectores de la sociedad. Desde este punto de vista, las tendencias relacionadas con la calidad en el entorno mundial, deben ser apreciadas en los contextos educativos debido a los cambios sociales, y las necesidades que generan reinstalar el rol de la educación como un factor clave en el desarrollo sostenible, el cual es definido por como:

Un proceso que busca la identidad de los pueblos sobre una plataforma cultural amplia. Estos cambios estructurales se basan en el reconocimiento de la heterogeneidad existente en el continente y la integración del mismo a partir de una educación pertinente que contabilice crecimiento económico, equidad social y democratización política [1]

Dentro de este escenario, las universidades como fuente de generación y transmisión del conocimiento deben asumir el reto histórico que el fenómeno de la globalización les demanda, y propiciar un debate desde su interior que gire en torno a los siguientes planteamientos: Cómo y para qué educar en la sociedad globalizada de hoy; cómo preparar al futuro profesional para ser competitivo; qué valores debe inculcarse ante el fenómeno de la globalización cultural.

Lo anterior da fundamento a la preocupación que tiene los países en la necesidad de alcanzar calidad en la educación, lo cual conduce a demostrar gran interés en la forma en que se orientan las actividades escolares dentro de los contextos educativos. Por ello, los docentes deben estar motivados para la gerencia en el aula un proceso de enseñanza y de aprendizaje basado en la calidad, a fin de obtener educandos formados y capacitados en la sociedad del conocimiento, mediante la implementación de diferentes estrategias gerenciales centradas en el ser humano al momento de planificar una actividad didáctica.

En tal sentido, Schmelkes [2] expuso: “La calidad educativa se refiere a los resultados del aprendizaje, es una ruptura interesante que permite poner el centro en el alumno y lo que este aprende, en lugar del sistema y de lo que se enseña” (p. 66). Según este autor, la educación de calidad es un compromiso hacia el cambio y la transformación hacia los esquemas actuales para representar un alto nivel de resultado en el aprendizaje, en el cual, el docente juega un papel esencial e insustituible. De esta manera, la educación tiene que estar en concordancia con la nueva realidad, no puede mantenerse inmóvil mientras todo evoluciona, por tal razón debe orientarse hacia la calidad, promoviendo la organización, el trabajo efectivo y la participación, con la finalidad de garantizar el compromiso de sus actores y en consecuencia la mejora de los resultados, de tal manera que pueda hablarse con propiedad de lo pluridisciplinario en la sociedad multicultural como la actual.

Vista desde esta perspectiva, la calidad surge de una especial combinación de orgullo del ser y humildad de reconocer que se puede mejorar más allá del lema, la calidad es una filosofía, una actitud, un estilo de vida. Es una mezcla de iniciativa, creatividad, motivación, valor, decisión, ética, aprendizaje, inteligencia y pasión. Si merece la pena añadir valor a los productos, procesos y servicios, mucho más en el espacio personal y desde el cual se genera la educación.

Ahora bien, cuando se habla de gestión de calidad, se hace alusión al dinamismo en las organizaciones e individuos lo que se traduce en progreso personal y social más elevado que permita anticiparse a un futuro. En este sentido, existen algunos factores que puedan generar la gestión de calidad de la educación a nivel superior en dos grupos. Uno que opera a nivel de insumos: recursos asignados, estructuras y financiamiento, investigación, eficacia de la administración. El segundo opera a nivel de unidad educativa como producto: formación del profesorado, medios didácticos, planta física, servicios complementarios, programas, métodos y procedimientos didácticos, perfeccionamiento de los profesores y clima organizacional.

Una enseñanza de calidad, exige introducir cambios en la estructura de las universidades, caso

contrario sería querer negar las necesidades de las modificaciones y esto invalida los intentos de reforma. Toda enseñanza de calidad debe planificarse y emprenderse dentro de una comunidad y con el aporte de un equipo. Lo interesante de la investigación que se presenta, es como la gestión de la calidad en el aula se asume como proceso, cuyos logros deben conducir a la excelencia, expresada en el máximo desarrollo del potencial humano, en una atención creativa entre lo actual y lo que se desea obtener, cuyos medios para lograr gestionar la calidad son las estructuras y dinámicas propias del aprendizaje organizacional.

Por tanto, este estudio tiene como objetivos: a) analizar los elementos que conforman el proceso de gestión de calidad en el aula universitaria del Departamento de Ciencias Básicas del Decanato de Ingeniería Civil (DIC) de la UCLA; b) comprender la vivencia empírica de los profesores y estudiantes del Departamento de Ciencias Básicas del DIC, con respecto al empleo de los métodos gerenciales de calidad para lograr el aprendizaje, y c) construir la aproximación teórica basada en los métodos gerenciales orientados a la gestión de calidad en la universidad.

## 2. METODOLOGÍA

Toda investigación exige reflexionar sobre tres condiciones básicas que constituyen, según Bericat [3], las definitorias para ubicar una investigación dentro de uno u otro paradigma. Estos tres planos del conocimiento son el ontológico, el epistemológico y el metodológico. El plano ontológico se refiere a la forma y naturaleza de la realidad, que determina lo que puede y debe ser conocido, es decir, para esta investigación la realidad se constituyó como la gestión de calidad en el aula del DIC.

La cual es una realidad dinámica, parcialmente conocida, constituida por las múltiples relaciones que se originan entre los profesores y los estudiantes, entre ellos, caracterizados no sólo por la interpretación del desempeño académico sino del aspecto personal. Esta realidad se evidencia en la desmotivación y desinterés de dichos estudiantes por la asistencia a clases y asesorías, por el incumplimiento en la entrega de la evaluación y por su conformismo al obtener sólo la nota mínima aprobatoria.

Esta investigación, se inscribe en el plano epistemológico del paradigma interpretativo. Se caracteriza por una profunda interrelación entre el investigador y el objeto de estudio que se refiere a desarrollar interpretaciones de la vida social, desde una perspectiva cultural e histórica. Según Wilson citado en Sandin y Paz [4] los supuestos básicos del interpretativismo las características comunes pueden agruparse en dos dimensiones, la cualitativa

fenomenológica que se refiere a que las personas pueden interpretar sus pensamientos y acciones en relación a su marco simbólico; y la dimensión naturalista ecológica plantea que la definición de las acciones humanas se encuentra parcialmente determinadas por el ambiente y el contexto en el que sucede. En el caso de este estudio, se aborda las relaciones entre los discentes dentro del contexto del aula de clase de la asignatura matemática, adscrita al Departamento de Ciencias Básicas y al mismo tiempo, las interacciones que se establecen entre los actores dentro del espacio cultural, aula de clase.

En cuanto al plano metodológico se seleccionó la etnografía como el más acertado para estudiar el objeto que atañe a este trabajo investigativo. Según Malinowski citado en Sandin, la etnografía es aquella rama de la antropología que estudia descriptivamente las culturas. Etimológicamente el término etnografía significa descripción (grafé) del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas. Según este autor el objetivo inmediato de un estudio etnográfico es crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado, pero su intención y mira más lejana es contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplio que tiene características similares.

Tomando en cuenta lo anterior, este estudio se centró en la comprensión de un grupo de profesores y estudiantes del DIC, que emplearon métodos gerenciales en el proceso de enseñanza y de aprendizaje dentro del aula de clase. El abordaje del mismo se realizó desde la perspectiva etnográfica, ya que ésta es naturalista y se orienta a comprender esa realidad. En opinión de Martínez [5], el investigador etnográfico, al desear acercarse a la verdadera naturaleza de las realidades humanas, se centra en la descripción y la comprensión. Por eso, procede como lo hace el antropólogo al querer conocer una cultura extraña: profundiza en su estudio con una mente lo más abierta posible y permite que vayan emergiendo las impresiones y sus relaciones. A medida que las impresiones se van formando, las analiza y compara con diferentes medios, mediante la triangulación hasta que su interpretación le parezca válida.

Es importante señalar que en la investigación etnográfica, en contraste con los diseños estructurados, las situaciones surgen del propio proceso de observación, las cuales llevarán al investigador a realizar ajustes necesarios dentro del proceso real, en el cual transcurrió el estudio. El estudio etnográfico no es posible fijarlo de antemano, sino en rasgos muy generales, es decir, se va construyendo y reformulando a lo largo del mismo proceso de investigación. Por tal motivo el investigador estimó pertinente considerar para esta investigación las fases planteadas por Goetz y LeComte, citado por Sandin y Paz, la primera fase representada por el período previo, el escenario y las técnicas de recolección de

información, la segunda el análisis e interpretación de la información, y la tercera por la construcción de teorías y conclusiones. En la investigación se vislumbra varias fases o pasos:

### **2.1. Fase I: El Escenario de la Investigación y sus Actores**

Según Taylor y Bogdan [6], el escenario corresponde al lugar de trabajo del investigador, en este caso, el Departamento de Ciencias Básicas del DIC, conformado por un cuerpo profesoral de 48 especialistas de diversas áreas: ingeniería, arquitectura, matemáticas, educación, urbanismo. Dictando asignaturas como matemáticas I, II, III, IV y V; física I y II; geometría I y II, y estadística a una población aproximada de 700 estudiantes. La escogencia de este escenario obedece a que el investigador ha trabajado en este sitio durante quince años consecutivos lo cual facilitó el acceso a los informantes clave.

#### *Identificación de los Informantes*

Los informantes clave de este estudio, fueron seleccionados a través del muestreo intencional, pues según Hurtado y Toro [7], la muestra seleccionada no se hace al azar, sino por razones determinadas, donde el investigador decide quiénes serán los integrantes de la misma, es decir, la selección de los informantes dependerá del criterio del investigador. En tal sentido, los informantes estuvieron conformados por cuatro (4) docentes del Departamento de Ciencias Básicas y tres (3) estudiantes de distintos semestres del DIC.

Se hizo contacto previo con los informantes, confirmando su consentimiento, hora, día, lugar y fecha para la realización de las entrevistas, las cuales fueron grabadas: La caracterización de los actores sociales fue la siguiente:

1. Cuatro (4) informantes (docentes) de diferentes categorías académicas.
2. Un (1) informante (docente) con la categoría de titular y los demás en las categorías de asistente y asociado, y dedicación exclusiva.
3. Tres (3) informantes (estudiantes) de los semestres cuarto, quinto y sexto.
4. De los siete (7) informantes: cuatro (4) son de sexo masculino y tres (3) de sexo femenino.
5. Todos los informantes participan activamente en las distintas actividades relacionadas con la vida académica dentro de la universidad.

El hecho de que el investigador también es parte del grupo facilitó el acceso a la información, de ahí que éste asume el rol de observador-participante natural.

### *Elección de las Técnicas de Información Apropiaada*

Para recabar la información se utilizó en primera instancia la observación participante: fue una de las técnicas que se empleó para la recolección de la información, mediante ella se tuvieron contactos con los protagonistas, se observaron las interacciones de los docentes-alumnos. En el desarrollo de este proceso el investigador participó en las acciones propias de la comunidad que se está estudiando. De esta manera el investigador puede ver lo que sucede en repetidas ocasiones, para llegar a establecer la confiabilidad de las observaciones, las cuales serán registradas en un cuadro de notas.

De igual manera, se sustenta en lo planteado por Goetz y LeCompte [8] expresaron “un investigador participante contempla la actitud de los distintos individuos, escucha sus conversaciones e interactúan con ellas para convertirse en un aprendiz que debe socializarse en el grupo que está investigando” (p.128) En el presente estudio el investigador al asumir este rol, su propósito es la obtención de datos acerca de la conducta de los diversos actores sociales, a través del contacto directo y procurando la menor distorsión como consecuencia de ser un agente externo.

En segunda instancia se empleó la entrevista individual. Esta técnica se aplicó a través de un guion, que se caracteriza por tener distintos ejes temáticos que debían cubrirse en atención a los objetivos de la investigación, tales como: definición de calidad educativa, gestión y aprendizaje. Palella y Martins [9] la definieron como la técnica que “permite obtener un diálogo que se realiza entre dos personas” (p.107). Es decir, proporciona una interacción cara a cara entre el investigador y el investigado, donde las preguntas que se formulan son relacionadas con el aspecto a estudiar, a fin de recoger la información que conlleva a conocer la situación real de la problemática estudiada.

Por su parte, Hurtado y Toro [7] manifestaron que “es una relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios” (p. 90). En este sentido, se hace necesaria la exactitud en la redacción de las preguntas que conformarán la entrevista, focalizando los aspectos que persigue la investigación, tomando como premisa la sencillez, claridad y precisión que puntualicen la información que se desea obtener. Asimismo, se desarrollaron como encuentros amigables de conversación, de tono cordial y agrado lo que generó sentimientos de confianza y proximidad. Para ello se tuvo presente la importancia de escuchar al entrevistado de manera atenta, sin emitir juicio y haciéndole sentir lo relevante que era su información para el estudio.

El guion de entrevista se estructuró por ocho (8) planteamientos que sirvieron de orientación al investigador-entrevistado. Esta entrevista se realizó a cuatro (4) docentes y (3) estudiantes con una duración de 20 minutos cada una. Tanto a los docentes como a los estudiantes se les comunicó sobre el objetivo de la investigación y el manejo confidencial que se le daría a la información que aportaron.

### *Técnicas para la Validación de la Información*

Para garantizar el rigor científico de la investigación se siguieron tres criterios: credibilidad, transferibilidad y confirmación. Para confirmar los hallazgos y revisar algunos datos particulares, se procedió a enviárselos a los informantes para que estos validen la información registrada a través de su rúbrica. A fin de comprobar la validez de los datos obtenidos, se procedió a triangular las diferentes fuentes de información que son principalmente sujetos, instrumentos, categorías. De esta manera el isomorfismo entre los datos recogidos y la realidad tienden a ser coincidente.

Este criterio de validez interna, se realizó contrastando la información obtenida mediante la entrevista individual, el registro de notas producto de la observación participante, así como de la revisión de documentos escritos, todo lo cual permitió la triangulación, el análisis e interpretación de los diálogos de los informantes. En cuanto a la transferibilidad se evidenció en el caso del actor social (docente) mediante la selección de los informantes las cuales poseen diferentes años de servicios, categorías académicas, dictan diferentes asignaturas en otros departamentos, aunque están adscritos al Departamento de Ciencias Básicas. En el caso del actor social (alumno), se consideraron las siguientes características: cursantes de la asignatura matemáticas, diversos semestres de la carrera, índices entre 15- 20 puntos sobre la escala de 20.

## **2.2. Fase II: Procesando la Información**

Para dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio, se empleó el modelo de análisis GLATER, que como plantean las autoras González y Hernández [10], orienta el análisis cualitativo e integrar los distintos aspectos para el estudio. Este modelo permitió analizar e interpretar la información bajo cuatro (4) etapas:

1º Etapa. Temática; Luego de la lectura de la información asociada con la naturaleza del estudio, se establecieron las temáticas pertinentes. Luego, fueron creados diferentes códigos (a partir de la primera letra en cada temática) para denominarlas y colocarles un número a cada código, que permitió diferenciarlos

2° Etapa. Descripción: En esta segunda etapa se desarrollaron las temáticas presentadas, con las palabras utilizadas por los informantes. Para ello, se efectuó la lectura cuidadosa de las transcripciones de las entrevistas y documentos relacionados con el tema, al tiempo que el investigador tomaba apuntes, dejando que las acciones y palabras de los individuos hablaran por sí mismas.

3° Etapa. Categorías: Aquí la clasificación surgió directamente de la información recabada y las interpretaciones del investigador, que pude darle como investigador. Estas se diferencian por medios de un símbolo clasificadas en:  $\Delta$  categorías que proceden de la información y  $\Delta\Delta$  categorías creadas por el investigador.

4° Etapa. Interpretación: En esta fase fueron asignados significados a la información recabada. Para ello fueron tomadas en cuenta las vivencias con los alumnos, docentes, además de consultados acerca de la gestión de calidad y las teorías, así como las categorías que fueron surgiendo de la descripción de las vivencias.

### **2.3. Fase III: Construcción de Teorías Argumentadas**

La teorización y conclusiones argumentadas, constituyeron la tercera fase del proceso de investigación mencionado. Por lo tanto, de acuerdo al análisis y categorización de la información recabada, se seleccionó el método comparativo (MCC) de Glasser y Strauss [11], como el más idóneo para alcanzar el objetivo de la investigación y elaborar una aproximación teórica. Esta aproximación teórica sobre la Gestión de Calidad se conformó por cinco (5) categorías. La principal expresada por el método PDCA que es un ciclo diseñado para mejorar procesos y además puede utilizarse para averiguar las causas del problema mediante un análisis estadístico. Las cuatro siglas que describen: planear, hacer, verificar y actuar dan cuenta de cada una de las etapas del ciclo. Planear: determina las metas y los métodos. Hacer: Educar, entrenar, y poner en práctica los cambios. Verificar: Confirmar los efectos del cambio. Actuar: Emprende las acciones apropiadas.

## **3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

A continuación se presenta los resultados en forma gráfica de las dimensiones, categorías y subcategorías que se originaron de las entrevistas a los informantes clave, tomando en cuenta el método de análisis de evidencias GLATER 2000 [10] y las bases de la investigación etnográfica de Martínez [5]. Se desglosaron las dimensiones “Formación Integral”, “Disponibilidad y Uso de Medios” que surgieron de la triangulación de los informantes. Todas estas se interrelacionan al PDCA en forma cíclica y constante durante el proceso

operativo.

La dimensión “Formación Integral” se refiere al aprendizaje organizacional e individual hacia lo superior, es decir, hacia la obtención del máximo potencial humano, es lo sustancial de la calidad de la educación y por ende de la calidad de vida. Considerando la intervención de los participantes, se extrajo las subsecuentes categorías referida a los docentes: Construcción Cognitiva, Ser Social, Construcción del Ser, y Actualización Cognitiva.

Del análisis de la intervención de los docentes participantes dio pie a establecer: el profesor incentiva al estudiante a que se incorpore a clase de una manera participativa, explorando el sentido de todos, teniendo la responsabilidad directa de orientar el proceso de cambio que se reclama en el recinto universitario. En este caso, asumir el rol de educador comprende la obligación ineludible de convertirse en factor de primera importancia en el proceso, para lo cual debe poseer y desarrollar competencias personales y cognitivas para apropiarse de los problemas concretos del entorno.

El eje temático formación integral, se asume desde los cuatros pilares de la educación en el ámbito universal; aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. Esto es el punto de partida para sustentar un aprendizaje organizacional e individual hacia lo superior, es decir, hacia la formación integral del individuo que conlleve a aumentar la productividad y maximizar potencial humano. Aspecto sustancial de la calidad de la educación y por ende de la calidad de vida.

Esta sustentación teórica sobre gestión de calidad debe desarrollar en los actores sociales cuanto a formación integral los siguientes planteamientos:

- Dominar los conocimientos fundamentales de las ciencias sociales, naturales y matemáticas para resolver situaciones problemáticas en el contexto universal, nacional y local.
- Generar una actitud asertiva frente a diversos conocimientos.
- Aplicar los conocimientos a problemas y escenarios concretos del entorno.
- Plantear y solucionar problemas en el aula que requieran competencias personales, grupales, intelectuales y afectivas.
- Alcanzar los logros académicos de los estudiantes en el aula.
- Ejecutar proyectos comunes de los mismos en el aula o la universidad.
- Trabajar en equipo que evidencien relaciones estables.
- Promover la tolerancia

- Solucionar conflictos.
- Disponibilidad mental y afectiva para trabajar en equipo.
- Consolidar los compromisos personales.
- Construir reglamentos organizacionales orientados hacia la convivencia y el entendimiento.

La dimensión “Disponibilidad y Uso de Medios”, se refiere a los factores materiales asociados con la calidad de la educación, requiere de la disponibilidad y el uso eficiente, eficaz, efectivo, equitativo, creativo e innovador de los medios materiales, financieros, informáticos, de estudio y trabajo académico. De esta dimensión surgió de la propia voz de los actores la categoría “Disponibilidad y Uso de los Espacios Escolares”, emergiendo a su vez en su discurso las subcategorías espacios físicos y medios pedagógicos. Para los actores, estos son elementos esenciales al momento de ser más efectivo desde su accionar docente. Esto significa hacer un mejor uso de los recursos para asegurar una mejor asignación de los mismos para mejorar la calidad y productividad de sus hacer.

Esta propuesta busca desarrollar en cuanto a la disponibilidad y uso de los medios escolares los siguientes planteamientos:

- Usar en forma eficiente el tiempo en el aula.
- Diseñar conjuntamente con los actores sociales formas flexibles del proceso de enseñanza-aprendizaje en cuanto a horario y calendario escolar se refiere.
- Sentido de pertenencia al aula como espacio de convivencia institucional.
- Propiciar un clima organizacional para las diferentes actividades.
- Actualizar textos, audiovisuales, redes, computadores, internet, televisión, laboratorio.
- Informar la parte financiera en forma transparente y pública por el personal encargado del manejo de la organización escolar.
- Invertir según prioridad académica y formativa de los miembros de la universidad.
- Disponer y usar los sistemas y mecanismos de información pública para mejorar libre acceso a dicha información.
- Disponer de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la enseñanza y el aprendizaje, igual que para la administración organizacional.

Las dimensiones, categorías y subsecuentes categorías se reflejan en la Figura 1 como resumen de las opiniones de los actores, y la triangulación efectuada.



Figura 1. Gestión de Calidad en el Aula. Fuente: el autor

#### 4. CONCLUSIONES

Los estudios sobre calidad de la educación se han sustentado en diversos enfoques: políticos, pedagógicos, administrativos y económicos. También han sido relacionados con eficiencia, eficacia, efectividad, deserción escolar, cobertura, gestión, impacto social. En este estudio se presenta la gestión de calidad desde la perspectiva pedagógico-administrativa y puede sintetizarse en lo siguiente:

- El papel de los profesores en el aula de clase, es vital en el estudio de la educación, se aspira a que estos contribuyan a despertar curiosidad, desarrollar la autonomía entre los alumnos, fomentar el rigor intelectual y crear las condiciones necesarias para el éxito de la enseñanza.
- Las transformaciones de la universidad obligan a la reorganización académica, a la formulación de un nuevo modelo curricular, a la renovación del proceso pedagógico, pero sobre todo, requiere que las comunidades académicas (docentes) asuman su rol como administradores y gerentes al momento de tomar una decisión en el aula, orientada al mejoramiento continuo de la educación.
- Superar las limitaciones propias de las pruebas estandarizadas y la cuantificación de sus resultados como indicadores únicos de calidad.
- Tener en cuenta la motivación y la autoestima de los docentes hacia su trabajo, sus niveles

educativos, su participación en las actividades escolares.

- Los docentes deben establecer una fuerte relación entre el trabajo académico y el diálogo con sus estudiantes, como esencia del proceso pedagógico.
- Presentar al docente como un líder participativo y democrático no se limita a criticar y denunciar hechos si no que se suma al trabajo grupal para construir una nueva realidad. Busca la participación de todos, negocia, infiltra, atrae y convence.
- Considerar al docente universitario como un agente de cambio que se debe a su comunidad, asume su rol con responsabilidad y le dedica su tiempo con honestidad. Es para todos un modelo consistente de conducta familiar, laboral, social y vecinal, está consciente de la responsabilidad que tiene.
- Los profesores deben presentar la información y el conocimiento en situaciones problemática, es decir, en contextos particulares, colocándolos en esta perspectiva, para facilitar al estudiante establecer nexos entre estos y la solución de los mismos.
- Considerar el diálogo como factor esencial del proceso pedagógico de tal manera de transformar el aula de clase en un espacio democrático y atractivo para los estudiantes, sólo así podrán comprender el contexto de la sociedad del conocimiento.
- Los docentes universitarios tienen que tener una disposición a aprender. No puede ser agente de cambio quienes creen que lo saben todo. Se necesita una predisposición a continuar aprendiendo. Se requiere permeabilidad a los cambios de uno mismo y admitir no ser dueño de la única verdad.
- La universidad debe prestar un servicio al entorno, ya que constituye una misión cada vez más necesaria, si esta quiere cumplir mejor su tarea social en la sociedad global.
- El debate de ideas, la expansión del pensamiento y la cuestión del sentido deben estar entre las principales preocupaciones de la universidad.
- El aula y la clase se han concebido como espacios fundamentales para la calidad de la educación, son como sistemas complejos de comunicación, construcción de conocimientos, grupos humanos y ambientales de aprendizaje. Excluir los excesivos formalismos metodológicos y normativa disciplinaria.

## 5. REFERENCIAS

- [1] A. Leguisán, "Educación: Desarrollo Sostenible" Colombia: Legis, 2005
- [2] W. Schmelkes, "Calidad Educativa" España: Espasa, (2005)
- [3] E. Bericat, "Capítulo 2: La legitimidad científica de la integración". En La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida, Barcelona: Editorial Ariel, 1998
- [4] E. Sandín, M<sup>a</sup> Paz, "Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones" Madrid, Mc Graw and Hill Interamericana, 2003
- [5] A. Martínez, "De la Escuela Expansiva a la Escuela Competitiva. Dos modos de modernización educativa en América Latina" España: Anthropos Editorial, 2004
- [6] S. J. Taylor y R. Bogdan "Introducción a los Métodos Cualitativos en Investigación" Barcelona: Paidós, 1992
- [7] I. Hurtado y J. Toro "Paradigma y Métodos de Investigación: En tiempos de Cambio" México: Mc. Graw-Hill, 1997
- [8] J. P. Goetz y M. D. Lecompte "Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa" Madrid, Morata, 1988
- [9] S. Palella y F. Martins "Metodología de la Investigación Cuantitativa" Caracas, FEDEUPEL, 2003
- [10] G. González y T. Hernández "Análisis e Interpretación de Información en la Investigación Cualitativa" Universidad Pedagógica Experimental "Luis Beltrán Prieto Figueroa" Subdirección de Extensión, Oficina de Promoción y Difusión, Barquisimeto, 2000
- [11] B. Glaser y A. Strauss "The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research" New York: Aldine Publishing Company, Capítulo 3: "El muestreo teórico", pp. 45-77, 1967