



Julio 2019 - ISSN: 1989-4155

TEMA: TAREAS DOCENTES PARA EL APRENDIZAJE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.

TOPIC: TEACHING TASKS FOR THE LEARNING OF QUALITY MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY STUDENTS.

Autor:

Ms. C. Tomás Ramón Delgado Borrego.
P. Auxiliar tdelgadob@uho.edu.cu

Ms. C. Pedro Manuel Ramírez Guetón.
P. Auxiliar pgueton@uho.edu.cu

Lic. Lisbeth Lina Delgado Chacón.
ATD Ldelgadoc@uho.edu.cu

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Tomás Ramón Delgado Borrego, Pedro Manuel Ramírez Guetón y Lisbeth Lina Delgado Chacón (2019): "Tareas docentes para el aprendizaje de gestión de la calidad en los estudiantes universitarios", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (julio 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/07/aprendizaje-gestion-calidad.html>

RESUMEN

El artículo abordó los resultados investigativos para el aprendizaje de los contenidos de la signatura Gestión de la Calidad a través de tareas docentes desarrolladoras en las clases prácticas que realizan los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Educación-Economía de la Universidad de Holguín. El análisis de las posiciones teóricas y los conceptos fundamentales relacionados con el tema de investigación ofrecidos por diferentes autores y su estado actual en esta carrera favoreció la elaboración de un sistema de tareas docentes desarrolladoras que integra de forma coherente las actividades que debe desarrollar el profesor y los estudiantes, en función del desarrollo de las necesidades de aprendizaje en sus esferas de actuación; estructurada en pasos que interrelacionaron las tendencias internacionales y nacionales de la didáctica general y la didáctica específica de la asignatura, así como los métodos y enfoques de la enseñanza de la asignatura con fines ocupacionales que posibilitó un enfoque interdisciplinario a la enseñanza y favoreció la vinculación de la teoría con la práctica a través de tareas desarrolladoras y diferenciadas de acuerdo a los niveles de asimilación.

Palabras claves: TAREAS DOCENTES DESARROLLADORAS, NECESIDADES DE APRENDIZAJE, ENFOQUE INTERDISCIPLINARIO, APRENDIZAJE DESARROLLADOR, NIVELES DE ASIMILACIÓN.

ABSTRACT

This article dealt with research outcomes for the learning of the contents in the subject: Quality Management, through the development of learning tasks in practical lessons carried out by the students in the Education-Economics Major at the University of Holguín. The analysis of the theoretical positions and the fundamental concepts related to the research topic given by different authors and its current state in this major favored the making of a system of developing learning tasks which integrates, in a coherent way, the activities to be

developed by the teacher and the students alike, focused on the development of the learning needs in their spheres of action; structured in steps that interrelated the international and national trends of the general didactics and the specific didactics of the subject, as well as the methods and approaches for the teaching of the subject with professional purposes which permitted an interdisciplinary approach to the teaching and favored the link of theory and practice through differentiating and developing tasks according to the levels of assimilation.

KEY WORDS: DEVELOPING LEARNING TASKS; LEARNING NEEDS; INTERDISCIPLINARY APPROACH; DEVELOPING LEARNING; ASSIMILATION LEVELS.

INTRODUCCIÓN

En el proceso de desarrollo histórico de la Educación en general, y del proceso de enseñanza-aprendizaje en particular, muchas y muy diversas han sido y son actualmente las exigencias y demandas sociales al proceso escolarizado de formación y desarrollo de la personalidad de los educandos.

Hoy, cuando la humanidad se caracteriza por un acelerado proceso de transformaciones sociales, económicas, científicas y técnicas, la universidad como institución encargada de localizar e individualizar mediante influencias educativas científicamente planeadas, ejercidas y evaluadas tiene ante sí importantes tareas. Entre ellas se destaca la de renovar el proceso de enseñanza-aprendizaje de manera tal que responda a las nuevas condiciones y exigencias que la universidad actual y que la sociedad impone.

De lo anterior se infiere la necesidad de considerar el siguiente **problema:** insuficiencias en el aprendizaje de los contenidos de la asignatura Gestión de la Calidad que reciben los estudiantes de Educación-Economía que afectan la formación integral de los mismos.

Para la solución de este problema se consultaron valiosas investigaciones psicológicas y pedagógicas en torno al aprendizaje entre las que se destacan ALVAREZ DE ZAYAS (1999); FUENTES (1999); SILVESTRE (1999); CASTELLANOS (2000); SILVERSTEIN (2003); CAMPISTROUS y RIZO (2003); GINORIS (2005); CONCEPCIÓN y RODRÍGUEZ (2006); DOMINGUEZ (2008); entre otros, se ha llegado a concluir según GINORIS (2005) citando a CASTELLANOS (2000) que aprendizaje es "El proceso dialéctico de apropiación de los contenidos y las formas de conocer, hacer, convivir y ser contruidos en la experiencia socio histórica, en el cual se producen, como resultado de la actividad del individuo y de la interacción con otras personas, cambios relativamente duraderos y generalizables, que le permiten adaptarse a la realidad, transformarla y crecer como personalidad."

Esta concepción del aprendizaje sustenta varias consideraciones según GENORIS (2005):

- ☐ El aprendizaje es proceso y resultado, en él estamos involucrados todos y resulta ser, en realidad, una experiencia personal; pero a la vez es un proceso muy complejo, diversificado, condicionado por múltiples factores tales como nuestras propias características personales, las situaciones y los entornos sociales y culturales (lugares, personas, sucesos y objetos) en que aprendemos, los diferentes saberes que debemos adquirir. Así el aprendizaje es relación interactiva de los individuos y sus sociedades, en ella cada sujeto da significado personal a sus aprendizajes.
- ☐ Aprender es un proceso sistemático y permanente que comienza y termina junto con la vida y depende y se produce en relación determinante con las condiciones históricas, políticas, económicas y sociales en que tiene lugar.
- ☐ El aprendizaje es un proceso de interiorización de parte de la cultura universal. Se produce una transformación cuantitativa y cualitativa en cada uno de los sujetos cognoscentes, esto tiene carácter de subjetivación de la realidad objetiva, aprender conduce a la producción personal, en condiciones socializadas, de conocimientos, habilidades y hábitos, valores, sentimientos, gustos, ideales, aspiraciones, intereses, actitudes, conductas.
- ☐ En los procesos cognitivos se producen, desarrollan y se transforman tanto elementos intelectuales como afectivos, volitivos y conductuales. El aprendizaje es condición y factor para que se produzca el desarrollo de la personalidad.
- ☐ En el proceso de aprender se aplican métodos, procedimientos, recursos intelectuales y materiales que están contenidos, como parte estructuralmente intrínseca, de la misma cultura que adquirimos. Aprendemos un qué y de un modo que está en total correspondencia con los saberes de la época y con las condiciones en que vivimos. Cuando esto no es así entonces se hace presente la necesidad de

modificar el para qué, el qué y el cómo se aprende, de modo que este responda al proceso de socialización e individualización que la Educación debe lograr en cada una de las diferentes condiciones sociales de existencia del hombre.

Ante estas particularidades del aprendizaje, más la consideración de los problemas ya apuntados que lastran la función social de la escuela como institución, adquiere un valor especial la necesidad de una transformación radical del proceso de enseñanza-aprendizaje escolarizado. Es así, que se llega al concepto de "aprendizaje desarrollador".

Según los autores antes referenciados se entiende que este tiene lugar cuando se corresponde con la siguiente posición conceptual: "Un aprendizaje desarrollador es aquel que garantiza en el individuo la apropiación activa y creadora de la cultura, propiciando el desarrollo de su auto perfeccionamiento constante, de su autonomía y autodeterminación, en íntima conexión con los necesarios procesos de socialización, compromiso y responsabilidad social."

La universidad debería ser un espacio en que las personas aprendieran a comprenderse y a comunicarse; además de constituir un lugar de reproducción social, y promover un ambiente donde sea posible trabajar nuevas formas de relaciones, ensayar interacciones, reorientar conductas y aprender a reconocer la riqueza de la diversidad cultural. En la misma deben trabajarse las relaciones de reciprocidad, de igualdad y de confianza mutua y puede, al mismo modo, transformarse la diversidad en una oportunidad para el aprendizaje y enriquecimiento.

Es necesario tomar en consideración que el aula es capaz de propiciar un intercambio productivo entre el profesor y los estudiantes donde medie un sistema de tareas desarrolladoras suficientes y diferenciadas que potencien la formación integral del educando.

Hasta el momento esta casa de estudios superiores en Holguín, ha proyectado la preparación de los estudiantes tomando como postulados las bases metodológicas, didácticas y pedagógicas de la enseñanza desarrolladora a través de tareas docentes para lograr el profesional que requiere la sociedad cubana.

El estudio de la caracterización teórica y metodológica en torno al aprendizaje y el resultado del diagnóstico realizado, hizo pertinente declarar el siguiente **objetivo**: Elaborar tareas docentes desde un enfoque desarrollador para el aprendizaje de los contenidos de la asignatura Gestión de la Calidad con énfasis en las clases prácticas en los estudiantes de Educación-Economía de la Universidad de Holguín.

DESARROLLO

Plantearse lograr en los alumnos un aprendizaje desarrollador compromete en trabajar por cualidades como las siguientes:

- ☐ El aprendizaje debe distinguirse por ser activo y regulado. Esto requiere que el estudiante sea constructor de su propio aprendizaje, que sea el protagonista en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Su actividad cognoscitiva para ello debe ser consciente, es decir comprender por qué aprende, hasta dónde llegar, el qué y cómo aprende. Rasgo fundamental debe ser la actividad intelectual productiva, creadora e independiente del que aprende. La escuela en ello debe propiciar procesos de análisis críticos, pensamiento alternativo, lógico, flexible, original, abierto ante la necesidad de cambios en contenidos y estilos de pensamiento. El trabajo didáctico por un aprendizaje desarrollador requiere lograr en los alumnos la aplicación creadora y la transferencia de conocimientos y habilidades a situaciones docentes nuevas, desconocidas, lo que se traduce en aprendizaje como producción de sus propios y nuevos saberes. En esta cualidad se incluyen la actividad metacognitiva del alumno en su aprendizaje desarrollador. La metacognición como sistema de procesos cognitivos sobre los propios conocimientos y los procesos de su adquisición.
- ☐ La cualidad metacognitiva de un aprendizaje desarrollador se expresa en dos funciones: el aprendizaje es, además de activo, una reflexión metacognitiva que deviene en aprendizaje autorregulado. Los procesos de reflexión cognitiva permiten al alumno llegar a comprender los motivos internos y externos de su aprendizaje, los mecanismos intelectuales, operacionales, así como las estrategias de aprendizaje. Lo anterior conduce a la comprensión por el alumno de las cualidades que distinguen el aprendizaje propio, las alternativas para producir sus conocimientos. Es decir, conocimientos sobre su proceso cognoscitivo: metaconocimientos. Estos se relacionan con la función condicionante de la actividad de regulación metacognitiva que distingue al aprendizaje desarrollador. La autorregulación del alumno se expresa en sus decisiones sobre planificación, autocontrol y autocritica de sus acciones de aprendizaje y sus resultados. De esta manera la unidad dialéctica entre el aprendizaje activo-productivo

y el proceso metacognitivo es rasgo central en el aprendizaje desarrollador. Hoy se hace básico “aprender a aprender”, para lograrlo la actividad cognoscitiva activa, productiva y metacognitiva es una condición indispensable.

- ☐ Un segundo indicador de que se está logrando en el alumno un aprendizaje desarrollador es que ese aprendizaje para el propio alumno posee sentido, valor, utilidad para su proceso de socialización e individualización. Esta cualidad del aprendizaje desarrollador está resumida en su “significatividad” entendida esta como la integración armónica de los factores cognitivos, afectivos y volitivos que intervienen en el aprendizaje. Importante aporte a ello constituye la teoría del aprendizaje significativo de David Ausubel, al fundamentar la relación esencial entre los conocimientos ya adquiridos y los nuevos en proceso de apropiación por los alumnos, para llegar a construir una estructura cognitiva conceptualmente significativa. Sin embargo, esta significatividad en el aprendizaje desarrollador se enriquece con otras facetas que contribuyen a reforzar y aumentar el sentido que el alumno da a los contenidos de su aprendizaje. Es aquí, donde intervienen la significatividad afectiva y práctica, además de la conceptual. Mientras que esta última se logra estableciendo relaciones significativas entre lo conocido y lo por conocer, se produce o tiene lugar cuando en el alumno se genera la necesidad y el deseo de aprender un contenido dado, y esto depende del valor espiritual y/o material que el alumno reconoce en lo que aprende y cómo lo aprende. La tríada significativa se logra cuando el alumno sabe cómo y tiene la oportunidad de aplicar lo que aprende, se confirma su pertinencia, hecho que refuerza como consecuencia indirecta la conveniencia de un aprendizaje activo-productivo, reflexivo y autorregulado. No habrá aprendizaje significativo si se practica el divorcio entre la instrucción y la educación, es decir, si junto a la significatividad conceptual, afectiva y la práctica no está presente el trabajo profesional pedagógico por la formación en el alumno de los valores que una sociedad dada cultiva. De esta manera la dimensión “significativa del aprendizaje desarrollador” es expresión de la actitud consecuente con la unidad dialéctica de la instrucción y la educación y por ende el desarrollo.
- ☐ No se logra el aprendizaje desarrollador si en este proceso no intervienen los elementos motivacionales que permiten y mantienen el propio proceso cognitivo. En esta cualidad la teoría sobre el proceso de enseñanza aprendizaje distingue dos facetas interrelacionadas: la necesidad de hacer surgir y de que se manifiesten las motivaciones internas del sujeto cognoscente hacia el aprendizaje y la materialización de un sistema de autovaloraciones y de expectativas de signo positivo hacia el proceso de aprendizaje. Mientras más activo y productivo es el alumno en su aprendizaje más motivación intrínseca tendrá por aprender, de igual forma a mayor significatividad más motivación y satisfacción personal. La actividad de enseñanza debe estar caracterizada según GENORIS (2005):
- ☐ La creación de un ambiente de trabajo en un clima afectivo con estimulación y refuerzo de la participación permanente de los alumnos en su aprendizaje.
- ☐ La estimulación, el reconocimiento y la interpretación pedagógica del comportamiento grupal de los estudiantes.
- ☐ La orientación hacia los fines formativos en relación con los instructivos.
- ☐ La creación de un ambiente propicio para las expresiones de los alumnos.
- ☐ La organización y realización de actividades evaluativas formativas, con atención a las potencialidades de cada uno de los estudiantes.
- ☐ Las expectativas positivas sobre el proceso de aprendizaje y sus resultados, optimismo en el logro de los objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje, entusiasmo al enseñar las diferentes asignaturas.
- ☐ El establecimiento de relaciones e integraciones entre las diferentes asignaturas y entre estas y la realidad.
- ☐ La creación de condiciones que favorecen la concentración de la atención de los alumnos en la actividad de aprendizaje.
- ☐ La estimulación de la participación personal y grupal de los alumnos en la solución de problemas cognoscitivos, con refuerzo de los logros.
- ☐ La atención a particularidades de cada alumno sin dejar de tener presentes las cualidades grupales.
- ☐ La manifestación de una comunicación bilateral con los alumnos donde el profesor demuestre que él es cercano, exigente, objetivo, realista, auténtico, justo y poseedor de sentido del humor.

El componente “alumno” del proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollador adquiere nuevas cualidades, entre estas se destacan las siguientes:

- ☐ Toma el lugar de protagonista del proceso, es centro y las particularidades de su aprendizaje se elevan a la categoría de principales indicadores de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.
- ☐ De objeto del proceso pasa a ser también sujeto, cualidad materializada en un aprendizaje activo, productivo. El alumno es constructor de sus saberes.
- ☐ Su actividad cognoscitiva está dominada por el reconocimiento y la solución de problemas docentes. Esto conduce a revelar ante el alumno lo que para él es nuevo, lo coloca en contradicciones cognitivas, es decir entre lo conocido, sus habilidades, sus convicciones y los nuevos requerimientos que les presenta su maestro o profesor.
- ☐ El alumno desarrolla un pensamiento analítico, reflexivo, crítico, creativo, alternativo que se materializa en un estilo de aprendizaje hipotético-deductivo.
- ☐ El proceso cognitivo se caracteriza por un progresivo cambio de reproductivo, concreto y situacional a uno productivo, generalizador y conceptual.
- ☐ Aprende con carácter integrador, establece relaciones, interrelaciones intra e interdisciplinarias, conformando una importante unidad en su estructura cognitiva, que ahora se hace más funcional y por lo tanto significativa.
- ☐ El aprendizaje se distingue ahora por mayor y mejor comunicación con el docente y sus iguales, por una mayor participación en la solución colectiva de los problemas docentes, se hacen más intensos, frecuentes y determinantes los procesos cognitivos y sus resultados.
- ☐ El alumno construye para sí, además de conocimientos sobre el mundo externo y objetivo, conocimientos (metaconocimientos) sobre su aprendizaje y su propia personalidad, necesidades, vías y formas de actuar.
- ☐ El alumno se presenta interesado, esforzado y con voluntad de aprender y resolver los problemas que ahora comprende como parte del propio proceso de aprendizaje. Reconoce sus aciertos y sus errores como integrantes del proceso cognitivo, se comporta independiente, consciente y autorregulado en su actuación escolar y social.
- ☐ Se manifiesta en el alumno la satisfacción de realizar esfuerzos en el aprendizaje, por sus éxitos y progresos, considera que el aprendizaje es para él esencial y se evidencia ante él su responsabilidad personal ante la sociedad.

Para ser consecuente se consideró en este trabajo reconocer las reflexiones de ALONSO (2003) cuando enuncia que es necesario lograr un proceso de INSTRUCCIÓN que estimule la búsqueda activa del contenido que se aprende por parte del estudiante, auxiliándose de estrategias de aprendizaje; entre las que se encuentra: el modelo guía de aprendizaje; así como que las situaciones de aprendizaje que conciba el profesor en la actividad docente tengan una aplicación práctica en la vida, un vínculo con la especialidad y logrando el tránsito en los tres niveles de desempeño cognitivo del estudiante.

Este proceso de instrucción permitirá entonces el establecimiento de un proceso de DESARROLLO que estará dirigido a estimular el pensamiento lógico del estudiante, dirigido al desarrollo de conceptos, juicios y razonamientos, que propicie el desarrollo de las habilidades lógicas e intelectuales en el estudiante.

Siendo consecuentes con el criterio de “Educar mediante la Instrucción” que hace referencia ALVAREZ DE ZAYAS (1999) resulta pertinente entonces lograr el establecimiento de las relaciones que se dan en la unidad instrucción y desarrollo, con la categoría EDUCACIÓN; es decir aprovechar las potencialidades educativas que brinda el contenido científico – tecnológico para el fortalecimiento al trabajo político – ideológico, de formación de valores; así como al desarrollo de la cultura económica y básica general del estudiante mediante el tratamiento a las estrategias curriculares.

Para el logro de lo anterior, se asumen los principios enunciados por Silvestre y Zilberstein (2001:76), que se recomiendan para una enseñanza y un aprendizaje desarrollador, los cuales se proyectan hacia la instrucción, desarrollo y educación de la personalidad de los estudiantes de una manera flexible y regulada. Aunque estos principios son generales para el proceso educativo.

Principios para una enseñanza y un aprendizaje desarrollador

- Diagnosticar integralmente la preparación del alumno para las exigencias del proceso de enseñanza-aprendizaje, nivel de logros y potencialidades en el contenido de aprendizaje, desarrollo intelectual y afectivo valorativo.
- Estructurar el proceso de enseñanza-aprendizaje hacia la búsqueda activa del conocimiento por el alumno desde posiciones reflexivas, que estimulen y propicien el desarrollo del pensamiento y la independencia del alumno.

- Orientar la motivación hacia el objeto de la actividad de estudio y mantener su constancia. Desarrollar la necesidad de aprender y de entrenarse en cómo hacerlo.
- Desarrollar actividades de comunicación colectivas, que favorezcan el desarrollo intelectual, al lograr la adecuada interacción de lo individual con lo colectivo en el proceso de aprendizaje.
- Atender las diferencias individuales en el tránsito del nivel logrado, hacia el que se aspira.
- Vincular el contenido del aprendizaje con la práctica social y estimular la valoración por el alumno en el plano educativo.

Este análisis conceptual metodológico asumido hace pertinente inferir que, en el contexto del aprendizaje de los contenidos de la gestión de la calidad, con énfasis en las clases prácticas propone un enfoque que posibilite **los distintos tipos de tareas para la enseñanza de la gestión de la calidad desde un enfoque desarrollador**:

Para la elaboración de estas tareas docentes se tuvieron en cuenta los siguientes elementos:

- * El programa de Gestión de la Calidad.
- * El resultado del diagnóstico del aprendizaje de la gestión de la calidad.
- * El criterio de profesores y especialistas de la gestión de la calidad.
- * La aplicación del enfoque sistémico – estructural funcional.
- * La experiencia profesional que se tiene como profesor en el tema.
- * Las concepciones teóricas asumidas en torno al aprendizaje desarrollador contextualizadas a la gestión de la calidad.

A continuación, se presentan las tareas docentes propuestas.

TAREA DOCENTE 1

TEMA I: Introducción a la asignatura. Conceptos de calidad. Evolución histórica y su estrecha relación con los Sistema de gestión de la calidad.

Objetivo: Aplicar los conceptos de calidad y su estrecha relación con los sistemas de gestión de la calidad, fomentando la formación de valores como la responsabilidad, laboriosidad y la cultura tecnológica y económica en los estudiantes para favorecer la implementación de un pensamiento estratégico en directivos y trabajadores de las unidades productivas y de servicios en función de la elevación de la calidad de los servicios.

Situación de aprendizaje: Apoyándose en la bibliografía orientada sobre el show de power point Curso gerencial de calidad del Dr. C. Vicente Martínez Llevrész y otras fuentes bibliográficas realice un análisis de los conceptos de calidad y su relación con los Sistemas de gestión de la calidad atendiendo a las interrogantes siguientes:

1. ¿Qué elementos o ideas fundamentales componen el concepto de calidad y de Gestión de la calidad?
2. ¿Qué relaciones se podrán establecer entre los elementos que componen cada concepto y la relación entre ambos?
3. ¿Elabore con sus palabras el concepto de Calidad y de Gestión de la calidad?
4. Valore la importancia que tiene el concepto de calidad y de Gestión de la calidad para un efectivo proceso de dirección y control de una entidad.
5. Seleccione un proceso que se realiza en la entidad y aplique el concepto de calidad y de Gestión de la calidad.
6. Evalúe los resultados que se obtuvieron en positivo y negativo y argumente su respuesta.
7. En caso negativo demuestre a directivos y trabajadores como se aplica la Gestión de la calidad, el Ciclo de mejora continua y la Calidad total.

Métodos: Trabajo independiente.

Procedimientos:

- * El profesor orienta que el trabajo se desarrollará por equipos.
 - * El profesor estimulará la participación de los estudiantes que más se destaquen en la práctica y en la exposición de los resultados.
- El profesor podrá controlar durante la realización de la tarea y mediante la observación.
- a) El fomento de la responsabilidad, disciplina, laboriosidad y cultura tecnológica y económica demostrada por los estudiantes en el cumplimiento de la tarea, así como en la honradez a la hora de emitir cualquier información.
 - b) El fomento de la expresión oral y escrita cuando se hace referencia al estudio consciente, reflexivo y creativo para valorar los conceptos de Calidad, de Gestión de la calidad y sus relaciones.

- c) El grado de independencia cognoscitiva de los estudiantes en la profundización de los conocimientos y de las habilidades docentes y de la práctica laboral sobre los conceptos de Calidad y Gestión de la calidad.
- d) El desarrollo de la disciplina tecnológica con énfasis en el dominio y uso correcto del vocabulario técnico al hacerse referencia a nuevos conocimientos que son aplicados en la dirección y control de la calidad.
- e) El desarrollo de una cultura tecnológica con el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para la recepción de información, de análisis, interpretación y en la toma de decisiones.
- f) La atención a las diferencias individuales de los estudiantes con el apoyo del movimiento de alumnos ayudantes.

Evaluación: Se podrán utilizar preguntas orales, la auto evaluación, coevaluación y la unidireccional, así como la creatividad demostrada por los estudiantes.

Medios de enseñanza: Pizarrón, grabaciones y videos.

TAREA DOCENTE 2

TEMA II: Principios de la gestión de la calidad. El Ciclo de Mejora Continua. Calidad total.

Objetivo: Aplicar los Principios de la gestión de la calidad para favorecer la implementación efectiva del Ciclo de mejora continua y la calidad total en la dirección y control de las empresas productivas y de servicios, consolidando los valores de la responsabilidad, colectivismo y la austeridad

Situación de aprendizaje:

El profesor orienta a los estudiantes realizar un estudio reflexivo de los principios de la gestión de la calidad, el ciclo de mejora continua y la calidad total que aparecen en la bibliografía orientada en el show de curso gerencial de calidad del Dr. C. Vicente Martínez Llevréz y otras referencias bibliográficas.

Luego los estudiantes responderán las preguntas siguientes:

- 1.- ¿Cuáles son los principios de la Gestión de la calidad?
- 2.- ¿Cuáles son las ideas fundamentales que componen cada principio?
- 3.- ¿En qué consiste el ciclo de mejora continua y la calidad total?
- 4.- ¿Qué relación existe entre los principios de la gestión de la calidad, el ciclo de mejora continua y la calidad total?
5. Seleccione un proceso que se realiza en la entidad y aplique los principios de la gestión de la calidad, el ciclo de mejora continua y la calidad total.
6. Evalúe los resultados que se obtuvieron en positivo y negativo y argumente su respuesta.
7. En caso negativo demuestre a directivos y trabajadores como se aplica la gestión de la calidad, el ciclo de mejora continua y la calidad total.

Métodos: Trabajo independiente.

Procedimientos:

- * El profesor orienta que el trabajo se desarrollará por equipos.
- * El profesor estimulará la participación de los estudiantes que más se destaquen en la práctica y en la exposición de los resultados.
- * El profesor podrá controlar durante la realización de la tarea y mediante la observación:
 - a) La responsabilidad y laboriosidad que manifiesta el estudiante.
 - b) El desarrollo de una cultura tecnológica y económica al evidenciarse el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
 - c) El desarrollo de habilidades de la lectura, interpretación de textos, con énfasis en los principios de la gestión de la calidad, el ciclo de mejora continua y la calidad total.
 - d) La atención a las diferencias individuales de los estudiantes con el apoyo del movimiento de alumnos ayudantes.

Evaluación: Se podrán utilizar, preguntas orales y escritas.

Medios de enseñanza: Pizarrón, grabaciones y videos.

TAREA DOCENTE 3

TEMA III: EL Liderazgo en el servicio significa beneficios.

Objetivo: Identificar las causas de las deficiencias en la calidad de los servicios, proponiendo acciones para superarlas con el empleo del diagrama de Gant, valorando el desafío o reto del servicio a la luz del modelo económico cubano previsto, consolidando los valores de la responsabilidad, laboriosidad y honradez.

Situación de aprendizaje:

Realice una lectura comentada del material en PDF calidad total en la gestión de los servicios de un colectivo de autores y responda lo siguiente:

- 1.- ¿Qué papel protagónico desempeña el liderazgo en la calidad de los servicios?
- 2.- ¿Cuáles son las causas de las deficiencias en la calidad de los servicios?
- 3.- ¿Qué acciones se pueden proponer para superar las causas de las deficiencias?
- 4.- Utilice para el plan de acción el diagrama de gant.

Métodos: Trabajo independiente por equipo.

Procedimientos:

- * El profesor orienta que el grupo se dividirá en equipos de trabajo.
- * Se expondrá el trabajo por cada equipo, dando preferencia a los estudiantes de aprendizaje más lento.
- * El profesor podrá controlar durante la relación de la tarea y mediante la observación.
- a) La responsabilidad, laboriosidad y honradez demostrada por los estudiantes.
- b) La interpretación y comprensión de textos con énfasis al porqué con argumentos sólidos sobre las causas de las deficiencias en los servicios.
- c) La identificación y explicación del plan de acción para superar las deficiencias.

Evaluación: Se podrá realizar a través de preguntas orales y escritas con la autoevaluación, la coevaluación y la evaluación unidireccional.

Medios de enseñanza: Pizarrón, grabaciones y videos.

TAREA DOCENTE 4

TEMA IV: La calidad del servicio. El cliente.

Objetivo: Aplicar los pasos del procedimiento para medir la satisfacción del cliente, los Atributos de la calidad del servicio, las Estrategias para lograr la calidad del servicio, el papel de la alta gerencia en la identificación de los problemas de calidad y los pasos para implementar el Método General para el proceso de solución de problemas en la esfera del servicio, favoreciendo la interpretación de textos, la comprensión, y el poder de síntesis en los estudiantes.

Situación de aprendizaje: Consulte el Show sobre el curso de satisfacción al cliente y la Monografía *La gestión de la calidad en los servicios de un colectivo*, de autores de la Universidad de Holguín y responda las preguntas siguientes:

- 1.- ¿Cuáles son los pasos del procedimiento para medir la satisfacción del cliente?
- 2.- ¿Cuáles son los atributos de la calidad del servicio?
- 3.- ¿Cuáles son las estrategias para lograr la calidad del servicio?
- 4.- ¿Qué papel desempeña la alta gerencia en la calidad del servicio?
- 5.- Seleccione un proceso en la entidad y aplique los pasos del procedimiento para medir la satisfacción del cliente, las estrategias para lograr la calidad del servicio y los pasos para implementar el Método general para la solución de problemas en la esfera del servicio.

Métodos: Trabajo independiente.

Procedimientos:

- * El profesor orienta a los estudiantes realizar un estudio individual de los contenidos fundamentales de la calidad del servicio.
- * El profesor orienta la realización de un taller donde, aplicando algunas técnicas de Brainstorming (tormenta de ideas), con la variante sobre el curso de satisfacción al cliente y la Monografía *La Gestión de la calidad en los servicios de un colectivo* de autores de la Universidad de Holguín.
- * El profesor seleccionará un estudiante como facilitador y otro como registrador para lograr un mejor debate y reflexión sobre los contenidos estudiados.
- * El profesor podrá controlar durante la realización de su tarea y mediante la observación:
- a) La interpretación de textos, la comprensión y el poder de síntesis en los estudiantes, haciendo énfasis en las características y en el término calidad del servicio.
- b) La valoración sobre un sistema la gestión de la calidad.
- c) El profesor estimulará a los estudiantes que participen en el taller a través de una calificación efectiva.

Evaluación: Se podrán utilizar preguntas orales, a través de la autoevaluación, la coevaluación y la unidireccional.

Medios de enseñanza: Pizarrón, láminas y show sobre el curso de satisfacción al cliente y la Monografía *La gestión de la calidad en los servicios de un colectivo* de autores de la Universidad de Holguín.

TAREA DOCENTE 5

Tema: La Normalización. Aspectos Generales. Tratamiento en el mundo actual.

Objetivo: Evaluar la efectividad de la aplicación del método de solución de problemas, favoreciendo el desarrollo de la expresión oral y escrita, fomentando una cultura tecnológica y económica, y la formación de la responsabilidad y laboriosidad.

Situación de aprendizaje:

Consulte el show sobre el curso de satisfacción al cliente y la monografía La Gestión de la Calidad en los Servicios, de un colectivo de autores de la Universidad de Holguín y responda las preguntas siguientes:

1. ¿Cuáles son los objetivos y tareas de la Normalización?
2. ¿Cuál es el contenido de las normas ISO?
3. Evalúe la efectividad de la aplicación de las normas ISO a partir del método de solución de problemas.

Métodos: Trabajo independiente por equipos.

Procedimientos:

* El profesor orienta a los estudiantes el trabajo por equipos, priorizando la atención a los estudiantes de menor nivel de aprendizaje con el apoyo de los alumnos aventajados o desempeño alto.

* El profesor aplicará la técnica del Brainstorming variante rueda libre con el propósito de que cualquier alumno pueda levantar su mano y participar.

* Se estimulará a los estudiantes que más se destaquen y exhortará a los demás a que estudien conscientemente para su desarrollo futuro.

* El profesor podrá controlar durante la realización de la tarea y mediante la observación:

a) El desarrollo de habilidades en la lectura e interpretación de textos, con énfasis en los objetivos y tareas de la normalización.

b) El desarrollo de una cultura tecnológica y económica al hacerse referencia a la necesidad de hacer estudios sobre la aplicación del método de solución de problemas para evaluar la efectividad en la aplicación de las normas ISO.

c) La responsabilidad y laboriosidad en el estudio y aplicación de la normalización en las empresas.

Evaluación: A través de preguntas orales y escritas.

Medios de enseñanza: Pizarrón, presentaciones en soporte digital.

Es imprescindible considerar al alumno como sujeto activo de su propio aprendizaje; en este sentido es muy importante la interacción con los otros, así como sus acciones y operaciones en la utilización de distintos medios, durante la actividad de aprendizaje en condiciones de diversidad cultural.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen a las conclusiones siguientes:

- La propuesta presentada en este artículo, cuya esencia se expresa en su forma psicológica, didáctica y metodológica ofrece una vía eficaz para el logro del aprendizaje de los contenidos de la asignatura Gestión de la Calidad, con énfasis en las clases prácticas y toma en consideración los postulados por diferentes autores acerca del aprendizaje desarrollador.
- Su concepción tiene en cuenta las diferencias individuales de los estudiantes de ahí la importancia de su estructura metodológica y del nivel de competencias que han alcanzado en la enseñanza, la propuesta se encamina hacia el desarrollo de las competencias profesionales que posibilita la orientación, la atención y el control del aprendizaje de manera más efectiva, la cual, ha sido sometida a la consideración de especialistas que la han evaluado como una propuesta necesaria, pertinente, útil y factible.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar esta propuesta en las clases prácticas de la asignatura Gestión de la Calidad y de otras asignaturas del plan de estudio de la carrera, para lograr un mayor desarrollo de la enseñanza, como parte del perfeccionamiento continuo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Se sugiere además el enriquecimiento de esta propuesta, en la medida en que los adelantos de las ciencias de la educación aporten a este campo.

BIBLIOGRAFÍA

1. ABBAGNO Incola. Diccionario Filosófico, Parte 1 y 2. Editorial Pueblo y Educación: Ciudad de la Habana, 2004.
2. ABREU REGUEIRO, Roberto. La formación de habilidades profesionales. <http://www.oei.org.co/iberfop/documentos/40-1.pdf>
3. ADDINE, F. Fátima. Los principios, para la dirección del proceso pedagógico. -- En compendio de Pedagogía. -- Editorial Pueblo y Educación: La Habana 2002.
4. ALMAGUER RICARDO, Eugenio. El aprendizaje de la Historia de América en el Bachiller Técnico de Informática desde una perspectiva desarrolladora. -- Trabajo Final (Máster en Ciencias de la Educación). -- ISP "José de La Luz y Caballero", Holguín, 2008.
5. ALONSO BETANCOURT, Luis A. La concepción de tareas por niveles de desempeño cognitivo y atendiendo a las características y tipologías de los items: una alternativa para la dirección del aprendizaje en la escuela politécnica cubana actual. -- soporte magnético. -- ISP, Holguín, 2004.
6. ALONSO BETANCOURT, Luis Aníbal. Sugerencias metodológicas para la dirección del aprendizaje desde una perspectiva desarrolladora en las asignaturas técnicas de la ETP. -- 2003. -- 14 h. -- soporte magnético. -- ISP, Holguín, 2003
7. ANDRES CONCEPCIÓN, Fernando Carlos. El aprendizaje de las "solicitaciones y deformaciones en los elementos estructurales" mediante tareas docentes desarrolladoras. -- Trabajo Final (Máster en Ciencias de la Educación). -- ISP "José de La Luz y Caballero", Holguín, 2008.
8. CASTELLANOS SIMONS, Doris. Aprender y enseñar en la escuela. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de la Habana, 2002.
11. CASTELLANOS, Doris. El proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollador en la Secundaria Básica. / Doris Castellanos, Beatriz Castellanos y Miguel Llivina. -- Centro de Estudios Educacional, Instituto Superior E. J. Varona, 2000.
12. Maestría en Ciencias de la Educación. CD N° 1 y 2. / Addine, Fátima...et.al. -- La Habana: Ed. Pueblo y Educación, La Habana, 2005.
13. CONCEPCIÓN GARCÍA, Rita. Rol del profesor y sus estudiantes en el proceso de enseñanza -- aprendizaje. / Rita Concepción G y Félix Rodríguez E. -- soporte magnético. -- Universidad de Holguín, 2006.
14. CÓRDOVA MARTÍNEZ, Carlos. Consideraciones sobre la metodología de la investigación. -- Soporte magnético. -- Centro de estudio sobre cultura e identidad. -- Universidad Oscar Lucero Moya, Holguín, 2006.
15. DEVORE, JAY, L. Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias. -- California (Impreso en México): Ed. THOMSON EDITORES, 2000. -- 720 p.
16. DÍAZ COELLAR, Jesús. El mejoramiento del desempeño laboral del Bachiller Técnico en electrónica a través de la tarea integradora. -- Tesis (Máster en Ciencias de la Educación). -- ISP "José de La Luz y Caballero", Holguín, 2008.
17. Didáctica: teoría y práctica. Compilación. / Fátima Addine...et.al. -- La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 2004.
18. Dirección Científica Educacional. / C. Cuevas...et.al. -- soporte magnético. -- ISPETP, La Habana, 2000.
19. GINORIS QUESADA, Oscar. Recursos didácticos para propiciar el aprendizaje desarrollador. -- 25 h. -- 2005. -- Soporte magnético. -- Instituto Superior Pedagógico "Juan Marinello", IPLAC, La Habana, 2005.
20. HURTADO LÓPEZ, Josefina y Mercedes Esteva Boronat... [et.al.]. Compendio de Pedagogía: Marco conceptual para la elaboración de una teoría pedagógica. /-- La Habana: Ed. Pueblo y Educación, 2002. -- 254 p.