
ORIGINAL**Estrategia didáctica en la clase de calidad.**

Máster. Remigio Cabral Dorado. [remigio@uqroo.edu.mx]

Universidad de Quintana Roo. México.

Máster. Valeria Alamo Borja. [vaab5@yahoo.com]

Universidad de Quintana Roo. México.

Resumen

Los alumnos de Ingeniería Empresarial realizan la gestión de “Aval Ciudadano” en el Hospital General durante dos semestres, en los cuales aprenden conceptos de Gestión de la Calidad de forma teórica en el salón de clases y práctica al realizar visitas al nosocomio, donde los conocimientos adquiridos se relacionan con las materias de Calidad de su programa educativo. Las clases tienen como propósito que el alumno participe en el programa social y realice recomendaciones de mejora en los procesos evaluados en el hospital.

Palabras claves: aval ciudadano; gestión de la calidad; hospital; pedagogía; programa social.

Recibido: 11/01/2020 | **Aceptado:** 23/05/2020

Didactic strategy in the class of quality.**Abstract**

The students of Business Engineering do the management of “Citizen Endorsement” in the General Hospital during two semesters, in which they learn concepts of Quality Management in a theoretical way in the classroom and practice when they make visits to the hospital, where the acquired knowledge are related to the quality lessons of their educational program. The classes have as purpose that the student participates in the social program and carry out recommendations of improvement in the processes evaluated in the hospital.

Keywords: citizen endorsement; quality management; hospital; pedagogy; social program.

Introducción

La Universidad de Quintana Roo (UQRoo, 2009a) cuenta con la licenciatura de Ingeniería Empresarial (IEM) en la Unidad Académica de Playa del Carmen (UAPC). En esta licenciatura el perfil del egresado es formar profesionales capaces de integrarse y desenvolverse en escenarios sociales y laborales en continuo cambio (Gil y Padilla, 2009), con la estrategia educativa basada en el apego al modelo educativo de la UQRoo (2009b).

La vinculación universitaria se puede entender como una función sustantiva de la universidad con programas relacionados a las entidades productoras (Campos y Sánchez, 2005), donde el

desarrollo de aprendizaje autónomo, flexible y con capacidades de adaptarse requiere enfoques de enseñanza que sean aparte de los modelos tradicionales (Gil y Padilla, 2009), conformando así la sociedad de conocimiento (Ruiz, 2002).

Por su parte, Herrera (2006) menciona que la existencia de una relación en un acontecimiento cultural y las relaciones de los profesores, investigadores y estudiantes con los habitantes del lugar son las vías de enriquecimiento de esa cultura. Bahamón *et al.* (2013) menciona que los programas académicos no deben concentrarse únicamente en impartir los contenidos técnicos de su disciplina, también deben esforzarse por enseñarle a los estudiantes cómo adquirir eficientemente estos conocimientos.

Población y muestra

La estrategia académica mencionada en el presente trabajo se enfoca en la materia de Cultura de Calidad donde se quiere que el alumno sea capaz de aplicar en el ámbito personal y académico la calidad para el mejoramiento continuo de las organizaciones con el enfoque centrado en el cliente (UQRoo, 2009c). La materia de Cultura de Calidad se imparte en el quinto semestre para que los alumnos de IEM apliquen dichos conocimientos en el Hospital General de Playa del Carmen (INEGI, 2005), donde el proceso de formación de los estudiantes se fundamenta en las llamadas experiencias profesionales de la universidad, evaluación de la calidad en el servicio para el hospital y el aprendizaje de los diferentes tipos de procesos teóricos y prácticos en los que participa el alumno y profesor.

Para realizar lo anterior se debe diseñar una estrategia didáctica en la que la teoría y la práctica cubran diferentes aspectos (Gargallo *et al.*, 2007), donde el profesor es un mediador capaz de orquestar la actividad del aula para crear entornos de aprendizaje y se trabaje en resolver problemas reales, con tareas auténticas como el tema de Calidad en los procesos. Por su parte, Herrera (2006) dice que tanto la Universidad como la organización en este caso el nosocomio, tienen fines propios. El fin del hospital es producir la máxima cantidad de servicios con la mayor eficiencia y por su parte el de la Universidad es formar profesionales con la mayor calidad.

Análisis de los resultados

Impartición de clase

La carga académica de las materias involucradas en esta estrategia didáctica, contempla la impartición de todas clases en la UAPC las cuales son de dos clases de dos horas por semana; además, el curso Cultura de Calidad se planea con actividades y gestiones internas y externas para cubrir con el objetivo de la materia buscando tener estrategias de aprendizaje (Bahamón *et al.*, 2013).

Por su parte, Gargallo *et al.* (2007) mencionan que los estudiantes que utilizan más estrategias de aprendizaje logran un mejor rendimiento y en este caso, no se trata solo de estrategias de apoyo sino también de estrategias de procesamiento de la información. Es por lo anterior, que la materia sigue una programación y cumplimiento del temario para las 16 semanas del curso, lo cual podría evidenciar un proceso de adaptación cognitiva a la vida universitaria al modificar el estudiante sus estilos de aprendizaje en la medida que avanza en sus estudios (Bahamón *et al.*, 2013).

De la misma forma, el plan de evaluación en el que se establece el grado de conocimiento que se espera lograr en cada tema, junto con las políticas del curso conforman la programación académica, contribuyendo así en operar cambios en las prácticas educativas (Gil y Padilla, 2009). La evaluación constituye el esfuerzo y el trabajo ocupando una posición central en los procesos de enseñanza-aprendizaje, dichas actividades se realizan comúnmente en equipo evitando una excesiva carga de trabajo según recomiendan Guinot y Chiva (2015).

Es por lo anterior que la formación de los equipos se inicia con una lluvia de ideas para entender el concepto de un líder, luego entre los alumnos seleccionan al que consideren con más alto rendimiento para ser el líder del equipo, que según Gargallo *et al.* (2007) son los que utilizan más estrategias de aprendizaje.

Por lo regular los equipos se conforman de cuatro integrantes que son seleccionados por el líder quienes suelen ser más concienzudos, receptivos, analíticos y pacientes que otros estudiantes (Bahamón *et al.*, 2013).

En cada equipo se establecen reglas de comunicación y roles que se documentan como parte de su estructura interna, en las que el uso simultáneo de diferentes estrategias expone una fortaleza en los estudiantes ya que poseen mayores recursos para afrontar tareas de aprendizaje (Bahamón *et al.*, 2013). Debido a lo anterior, la comunicación fuera del salón de clase es a través del profesor hacia los líderes y de los líderes hacia los miembros de sus respectivos equipos.

Si bien, se ha comprobado que al poner en marcha estas actividades se ha logrado que el alumno sea consciente de la importancia del trabajo cooperativo (Guinot y Chiva, 2015), también los estudiantes evaluados poseen procesos más complejos para la adquisición e interpretación de la información, (Bahamón *et al.*, 2013). Por consiguiente, es importante informarles de forma periódica los avances académicos, así como el registro de asistencias en el que se muestra la semana de trabajo, el día de la actividad, avance de la respectiva unidad,

fecha probable de examen, tipo y ponderación de la evaluación así como la calificación individual y grupal.

Lo anterior, ayuda a identificar a los estudiantes que tardan más en superar los temas, ya que realizan un aprendizaje de mayor calidad y complejidad cognitiva, además de enfocar su estudio hacia la aplicabilidad de los contenidos (Martín *et al.*, 2008); para esto se considera la opinión del líder con relación al trabajo desarrollado por sus compañeros en el contexto de las actividades realizadas, así como el registro de trabajos entregados al profesor en función al periodo de estudio (Gily Padilla, 2009).

Para que los estudiantes puedan comenzar a trabajar de forma coordinada es imprescindible la actuación del profesor como coordinador principal de los equipos (Guinot y Chiva, 2015). Si en algún momento un miembro del equipo no está de acuerdo con la evaluación de su líder, el profesor solicita registro de las actividades y entrevista a los miembros de dicho equipo. Las actividades académicas son exposiciones, ensayos y reporte de lectura que los estudiantes generan como producto de sus actividades académicas colaborativas (Morales y Landa, 2004). Todas las actividades anteriores descritas y los exámenes forman parte de la evaluación durante el curso como planteamientos didácticos que fortalecen la evaluación participativa (Gil y Padilla, 2009). Para las cuatro unidades del temario y en cada unidad su calificación máxima es de 25 puntos dando 100 puntos como el total de la evaluación durante el periodo como lo mostrado en la figura 1.

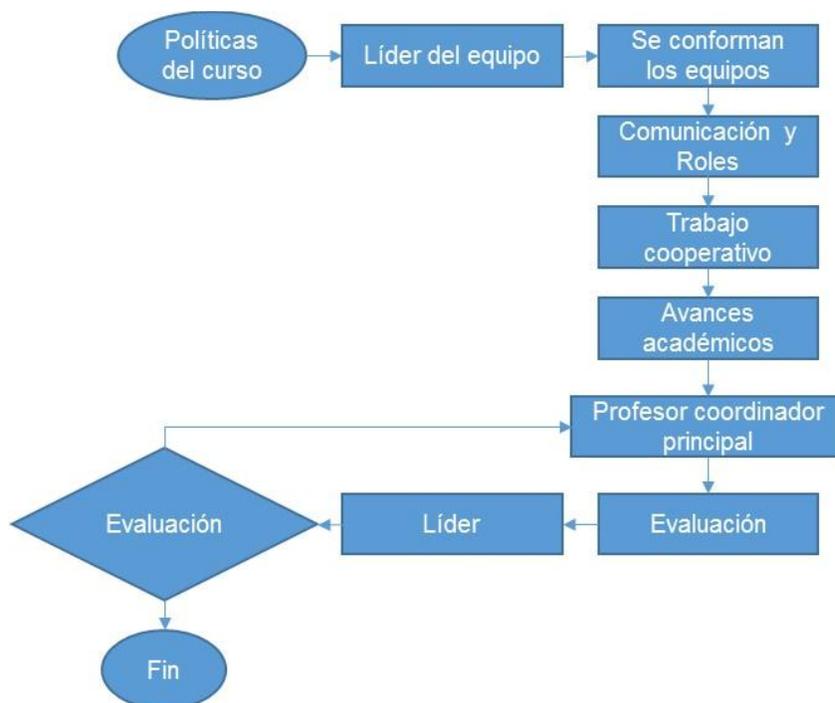


Figura 1. Diagrama de flujo, para describir el curso.

Primer proceso para salidas

Después de la unidad uno del programa educativo, se realizan las primeras salidas al hospital con el apoyo de la Universidad gestionadas por el profesor en las fechas programadas aprovechando las dos horas de la clase. De esta manera el alumno aplica los cuestionarios de Aval Ciudadano en el programa social abriendo con esto una vía de comunicación entre el personal de los centros de salud y los usuarios, incentivando con esto la participación ciudadana (Juárez *et al.*, 2013).



Figura 2. Diagrama de flujo, para las salidas.

Por lo regular el número de salidas son de 5 a 7 distribuidas a partir de la unidad dos, alternando un día de salida y otro de clase en el salón, contemplando en todos ellos la retroalimentación en función a la información generada durante la visita y seguida con el reforzamiento del conocimiento en el temario lo cual se explica a los alumnos utilizando conceptos de procesos, como se muestra en la figura 2.

La planeación del curso cubre la gestión del estudiante como Aval Ciudadano durante las 16 semanas que dura el curso, así como la participación de los estudiantes y profesor durante todo el semestre. Las situaciones planteadas motivan la interacción entre los estudiantes. Esto permite la transferencia de contenidos a situaciones nuevas (Sánchez *et al.*, 2004). La forma en que se realiza la transferencia de conocimiento es involucrarse en el proceso de las salidas, figura 3.

Descripción del proceso						
Tema: Salida al hospital general						
Responsable: TCZ						
Fecha: 23/03/17						
Distancia	Tiempo	●	➔	■	▲	Descripción del proceso
0	5				X	Reunión de alumnos
10	5		X			Inicia traslado
30000	20		X			Traslado al hospital
	5			X		Entrega de formatos del AC
	5			X		Asignación de áreas en el hospital
50	30	X				Aplicación de encuestas
20	5				X	Regreso de formatos con información recabada
	5			X		Organizar regreso a universidad
30000	20		X			Traslados a la universidad
10	10		X			Integración a sus actividades
60090	110	1	4	3	2	Totales
● Operación; ➔ Transporte; ■ Inspección; ▲ Almacenamiento						

Figura 3. El proceso para las salidas en el gráfico de procesos.

Segundo proceso para estrategia

Se realiza una la estrategia didáctica con el objetivo de dar una recomendación de mejora como Aval Ciudadano. Representa un proceso en la mejora de calidad de atención ofrecida por el hospital (Juárez, 2013), en la que el alumno trabajará temas de procesos de forma teórico-práctica.

El primer contacto del equipo es con el responsable del área a través de una entrevista para conocer el departamento a su cargo. Esto refuerza la actividad que rodea a la estrategia a realizar tomando una importancia en el modelamiento del aprendizaje (Ruiz, 2014). En otra visita se tiene una entrevista o aplicación de cuestionarios con el personal de dicha área; se debe resaltar el tiempo de trabajo y recursos son limitados. Se cuida el alcance indicado en la materia mencionada en un documento o carta compromiso. Esta se entregará al jefe del área dado que la colaboración mediante el trabajo en equipo y auxiliándose de herramientas de

calidad, permiten analizar problemas comunes con mejores criterios como lo es en el aprendizaje de los alumnos (Gándara, 2014).

Atender las necesidades del área de forma práctica se realiza a través de las herramientas de la calidad (Cantú, 2011). Se inicia, por lo regular, con una hoja de verificación o cuestionario. La información se pasa a una gráfica de Pareto y se puede usar un diagrama de causa y efecto para atender el problema identificado en Pareto. A partir de este punto, dependerá de la información obtenida o requerida para cada área de estudio, o podría requerir un nuevo cuestionario, documentos adicionales o datos estadísticos dependiendo del área de oportunidad.

La información recibida, analizada y reforzada con la teoría, conformará el informe que expondrán los alumnos ante los directivos al final del curso. Para la presentación final ante la junta directiva, se deben exponer las recomendaciones propias de cada alumno, para lo cual de forma previa, se realiza una exposición en el salón de clases con la finalidad de tener una retroalimentación de la importancia que tiene la situación social derivada del aprendizaje, expectativas y objetivos del estudiante (Ruiz, 2014).

El trabajo académico teórico concluye con la revisión de los resultados obtenidos y el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje. Como parte final se entrega un resumen en función de la carta compromiso con las recomendaciones y posibles acciones que se podrían implementar buscando aumentar la calidad en la atención médica (Juárez *et al.*, 2013) como se muestra en la figura 4.

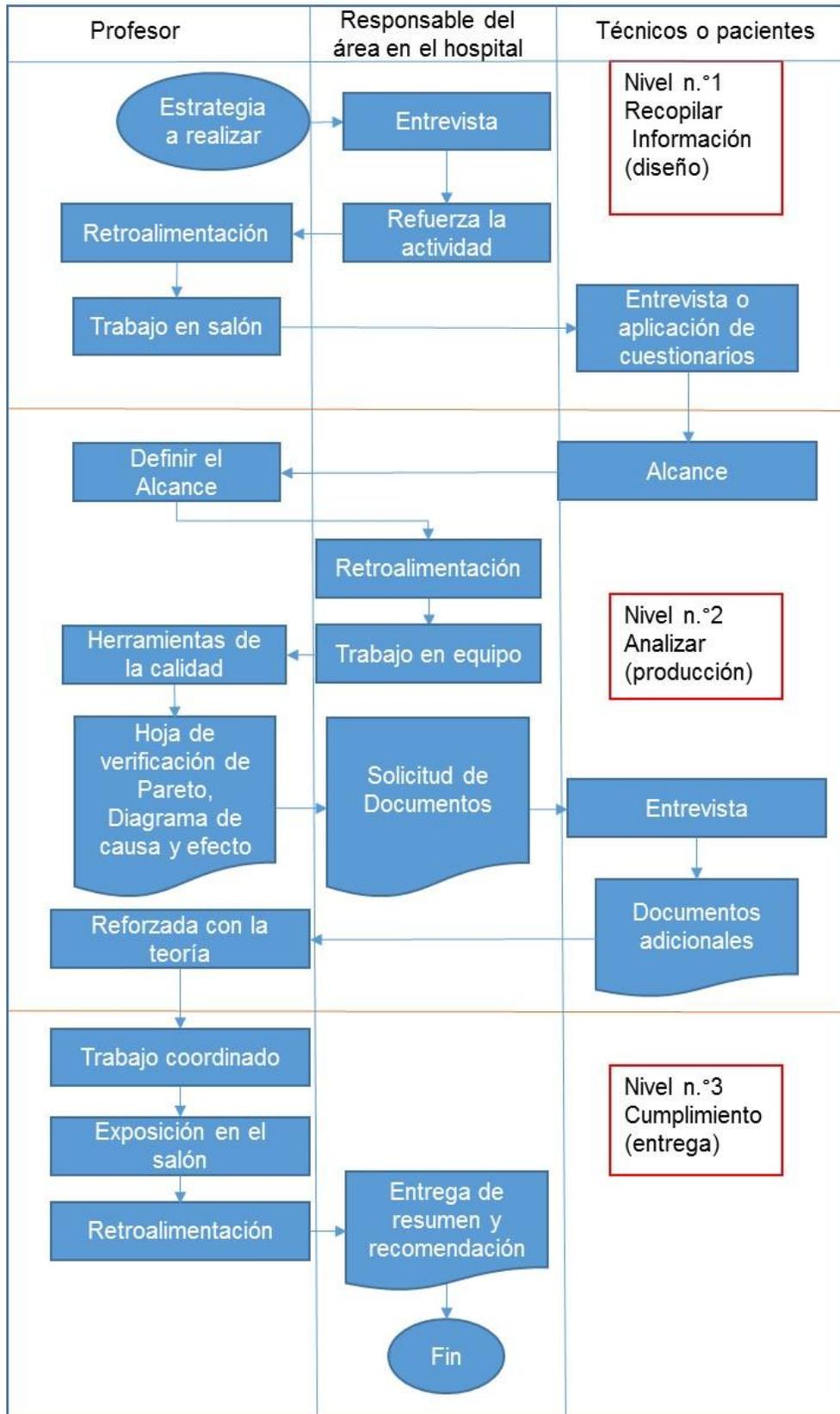


Figura 4. El diagrama de servicio.

Conclusiones

1. Las materias descritas en el presente trabajo se vinculan con el Hospital General desde la firma del convenio entre las instituciones en el 2011 y la impartición del curso teórico-práctico. El curso se encuentra en un constante proceso de mejora continua, principalmente siguiendo recomendaciones de alumnos y docentes, así como de directivos del consultorio.
2. Las actividades académicas descritas, tienen el propósito de tener situaciones en las cuales se generen participaciones entre los estudiantes, para que ellos tomen decisiones, propongan y negocien soluciones como los mostrados en los procesos descritos en el presente trabajo, los cuales se modifican en función a las necesidades de cada generación.
3. Por su parte, el docente está familiarizado en la práctica y diversos retos que se presenten para estimular a los estudiantes en su formación académica, ayudándolos en un aprendizaje relevante y útil para la sociedad en la que la experiencia alcanzada por parte de los alumnos en este tipo de actividad académica refuerza el perfil de egreso de la carrera. Para lograr esto, es imprescindible que un docente sea percibido por los estudiantes como el que les acompaña y proporciona una retroalimentación oportuna.
4. Finalmente, los resultados obtenidos muestran la necesidad de seguir trabajando en una mejora continua.

Referencias Bibliográficas

- Bahamón, J., Vianchá, M., Alarcón, L. y Bohórquez, C. (2013). Estilos y estrategias de aprendizaje relacionadas con el logro académico en estudiantes universitarios. *Pensamiento Psicológico*, 11(1), 115-129.
- Campos, G. y Sánchez, D. (2005). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 7(2).
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*, México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S. A. de C. V.
- Gándara, F. de J. (2014). Herramientas de calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación escolar. *Conciencia Tecnológica*, 48, 17-24.
- Gargallo, B., Suárez, J. y Ferreras, A. (2007). Estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 25(2), 421-441.
- Gil, J. y Padilla, M. T. (2009). La participación del alumnado universitario en la evaluación del aprendizaje. *Educación XX1*, (12), 43-65.

- Guinot, J. R. y Chiva, R. G. (2015). El desarrollo de la habilidad cooperativa en la enseñanza universitaria. *International Journal of Conflict Management* 26(1), 85-112.
- Herrera, J. L. (2006). El vínculo universidad-empresa en la formación de los profesionales universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 6(2).
- INEGI. (2005). Clasificación de Instituciones de Salud. Recuperado el 26 de agosto 2016 http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/aspectosmetodologicos/clasificadoresy catalogos/doc/clasificacion_de_instituciones_de_salud.pdf
- Juárez, C., Ruiz, J., Nigenda, G. y Herrera, C. (2013). Participación social y calidad en los servicios de salud: la experiencia del aval ciudadano en México. *Saúde Pública* 47(1), 44–51.
- Martín, E., García, L., Torbay, A. y Rodríguez, T. (2008) Estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8(3), 401- 412.
- Morales, P., Landa, V. (2004) Aprendizaje basado en problemas. *Theoria* 13(1), 145-157.
- Ruiz, E. (2014). Las empresas como espacios para el aprendizaje ocupacional. La experiencia educativa de los técnicos superiores universitarios. *Perfiles Educativos* 36(144), 69-84.
- Ruiz, G. (2002). La sociedad del conocimiento y la educación superior universitaria. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 45(185), 109- 124.
- Sánchez, S., Iván, R. y Ramis, F. (2004) Aprendizaje significativo basado en problemas. *Horizontes Educativos* 9, 101-111.
- UQRoo (2009a). *Licenciatura de Ingeniería Empresarial*. Recuperado de http://www.uqroo.mx/carreras/pdf/ing_empresarial.pdf
- UQRoo (2009b). *Modelo Educativo*. Recuperado de <http://www.uqroo.mx/nuestra-universidad/identidad-universitaria/modelo-educativo/>
- UQRoo. (2009c). *Planes de Estudio de Programas de Licenciatura*. Recuperado de <http://www.uqroo.mx/planes-de-estudio/licenciaturas/playa-del-carmen/ingenieria-empresarial/#4>