



Gestión de calidad del docente en institutos privados de educación superior

Harlene Ríos*
Jefferson Berra**

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito identificar los principios de gestión de calidad aplicados por los docentes en los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo, Estado Zulia. Fundamentándose en afirmaciones de Lepeley (2001), entre otros. El tipo de investigación fue descriptiva, no experimental, transversal de campo, considerando principios como: trabajo en equipo, involucramiento organizacional, razón de ser de la institución, satisfacción de las necesidades y comunicación efectiva. Los resultados evidencian que el principio más utilizado fue el trabajo en equipo. Concluyéndose la necesidad de reforzar los demás, para así poder demostrar congruencia con la actuación basada en valores del docente. Recomendándole a los directivos capacitarlos en cuanto al uso de elementos de gestión que le permitan detectar las deficiencias presentes en los alumnos.

Palabras clave: gestión de calidad, docentes, institutos de educación superior.

* Magíster en Gerencia Educativa. Licenciada en Administración Comercial. Técnico Superior en Mercadeo. Docente, Investigadora y Coordinadora Adjunta de Prácticas Profesionales FACES-FING de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. E-mail: hrios@ujgh.edu.ve

** Ingeniero Industrial (URBE, 2008). Diplomado en Seguridad, Higiene y Ambiente. Estudios aprobados en la Especialidad Seguridad, Higiene y Ambiente (LUZ). Analista de Gestión en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. E-mail: jefferson.b85@gmail.com

Quality Management by the Teacher in Private Institutes of Higher Education

Abstract

The purpose of this research was to identify the quality management principles applied by teachers in the University Institutes of Technology in Maracaibo, State of Zulia. It is based on the affirmations of Lepeley (2001), among others. Research was of the descriptive, non-experimental, cross-sectional, field type, considering principles such as teamwork, organizational involvement, the institution's reason for being, satisfaction of needs and effective communication. Results show that the most utilized principle was teamwork, concluding that there is a need to reinforce the rest in order to be able to demonstrate congruence with the value-based action of teachers. A conclusion was to recommend to the directors that teachers be trained in the use of management elements that allow them to detect deficiencies existing in the students.

Key words: quality management, teachers, higher education institutes.

Introducción

Los fenómenos de globalización, reformas económicas y la evolución registrada en las sociedades e instituciones educativas, han conllevado a que los institutos universitarios de tecnología se vean en la necesidad de adaptar e innovar sus procesos para adecuarse a las nuevas y cambiantes condiciones del contexto, cumplir con sus renovadas misiones y, a su vez, convertirse en organizaciones que aprenden de su propio desempeño.

Por tal motivo, la situación externa y el entorno en el que se desenvuelven dichas instituciones, debe ser considerado para lograr su éxito y fines propuestos. En este sentido, requieren contar con docentes calificados, capaces de cumplir y superar las expectativas de sus clientes, exigiendo calidad en todas sus funciones; por tanto, se hace necesario crear una cultura de calidad y transmitirla a todo el personal, lo cual permitirá a los directivos mejorar sus procesos administrativos, productivos y tener mejor control sobre todos los sistemas generados en el contexto interno y externo, con lo que lograrán conseguir las metas trazadas.

De acuerdo con lo antes expuesto, el objetivo de la presente investigación se centra en identificar los principios de gestión de calidad que emplean los docentes en sus acciones diarias. De este modo, se muestran los principales fundamentos teóricos de la variable en estudio, basados en la definición de gestión de calidad y conceptualización de sus principios, a través de los cuales se pretende implementar estrategias para lograr conseguir la efectividad en los procesos del docente dentro del aula. Igualmente, se plantea la metodología, resultados de la investigación, conjuntamente con sus conclusiones y referencias bibliográficas.

1. Fundamentación teórica

1.1. Gestión de calidad

Según los argumentos de Moreno, Peris y González (2001), la gestión de calidad comprende un conjunto de principios y métodos cuya aplicación está en auge, con independencia de la naturaleza y de la actividad de la empresa o de su tamaño; además, con un objetivo basado en hacer las cosas correctamente, satisfaciendo al cliente interno y externo, maximizando el valor para el usuario a través de la eficacia.

Por su parte, Lepeley (2001) considera que el modelo de gestión de calidad encuentra su fundamento teórico en tres perspectivas distintas y complementarias de desarrollo humano y organizacional, las cuales se mencionan a continuación: a) Teoría X y Y de Douglas McGregor (1960), b) Jerarquía de necesidades humanas de Maslow (1991), c) Integración de necesidades de las personas con las demandas de la función y de la organización.

De acuerdo con lo antes expuesto, McGregor (1960), considera que las suposiciones tradicionales acerca de la naturaleza humana se incluyen en la Teoría X, en la forma siguiente:

La teoría X, enfatiza en el control administrativo y la dirección de las actividades de la organización, siendo la administración el principal responsable de organizar y dirigir los recursos humanos, materiales y financieros que necesita una empresa, para poder alcanzar sus objetivos. Asimismo, cree que la gente es pasiva y presenta resistencia a las necesidades de la misma, por tanto, debe persuadir al personal, recompensándolo o castigándolo, según sea el caso. Por lo antes expuesto y de acuerdo con este punto de vista, el autor considera que los empleados carecen de iniciativa, son egocéntricos y se oponen al cambio.

De la misma manera, la teoría Y, tiene un enfoque más suave sobre la administración, debido a que aún es la responsable de la dirección de las actividades de la organización, pero difiere en la forma de hacerlo. Por lo tanto, considera que los empleados no son necesariamente pasivos y opuestos al cambio, se caracterizan por hacerlo, cuando están condicionados por experiencias previas obtenidas en otras empresas. Al respecto, el autor de esta teoría, cree que sus subordinados vislumbran su empleo como una fuente de satisfacción y que siempre se esforzarán por alcanzar los mejores resultados para la compañía en la cual laboran. Por tal motivo, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados.

Con respecto a la Jerarquía de las Necesidades Humanas, según Maslow, citadas por Much y García (1991), se establece que la naturaleza humana posee en orden de predominio, cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que le son inherentes:

- a. Básicas: fisiológicas, de seguridad, amor o pertenencia y las de estimación.
- b. Crecimiento: realización personal.

Adicionalmente, al referirse Lepeley (2001) a la integración de necesidades de las personas con los elementos de la función y de la organización, considera que está basada en que cada una de ellas y genera demandas específicas que interactúan, en armonía o conflicto, con las necesidades de los empleados y sus funciones a desempeñar. Por lo tanto, la gestión de calidad está dirigida a contribuir a la interacción entre las necesidades del personal, lo requerido para sus funciones y la misión de la empresa.

De la misma manera, Schargel (1997) razona que la gestión de calidad se trata de un proceso con una estrategia que implica hacer las cosas de diferente modo. Con base en lo descrito, puede afirmarse que para la educación, esto representa un proceso orientado a cumplir y superar las expectativas del cliente, mejora continua, compartir responsabilidades con los empleados y reducir los desechos y la reelaboración.

En este mismo orden de ideas, puede plantearse que las Normas ISO 9000 (2008), afirman que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos relacionados que interactúan a fin de determinar políticas y objetivos, así como establecer la guía para lograr dichos objetivos, dirigiendo y controlando una organización con respecto a la calidad.

Al respecto, Rodrigo (2006) considera que la gestión de calidad, cuyos requisitos están contenidos en la norma ISO 9001 y expresados como directrices en la norma ISO 9004, provee el marco adecuado para llevar adelante el cambio que permitirá a las organizaciones perdurar en el tiempo. Cabe destacar que este sistema representa una herramienta para el cambio, lo cual conjuntamente con la dirección puede contribuir con la transformación de la cultura en la organización.

Por lo antes expuesto, se considera la gestión de calidad como el cúmulo de herramientas utilizadas para conseguir la excelencia de un producto o servicio, lo cual incluye aspectos tales como la ausencia de defectos, integridad y confiabilidad a largo plazo, al ser necesarios al momento de gestionar los negocios, de acuerdo con la concepción de su relación con el cliente. Igualmente, permite a toda institución, por medio de una estrategia coordinada de trabajo en equipo y de innovaciones, mantener una comunicación efectiva, un buen liderazgo, responsabilidad, satisfacer las expectativas, necesidades de sus clientes e involucra a la organización con las metas o aspiraciones de todo su personal.

De igual manera, en la educación se debe considerar la ree-laboración y en las responsabilidades conviene involucrar a todo el personal que compone la institución educativa, con el fin de cumplir y superar las expectativas de sus clientes.

1.2. Principios de la gestión de calidad

Los principios de la gestión de calidad forman el sustrato más básico y específico, por lo que se consideran necesarios para preservar la coherencia y efectividad de su aplicación, según los planteamientos de Moreno, Peris y González (2001). Entre dichos principios se pueden mencionar los siguientes: liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad, trabajo en equipo, atención a la satisfacción del cliente, cambio cultural, formación y mejora continua de los conocimientos.

Asimismo, para Lepeley (2001), la gestión de calidad puede definirse como un medio para administrar organizaciones, basándose en el principio de hacer las cosas bien, el cual supone la lealtad de los empleados que participan en el proceso de la producción, pasando a ser un factor de suma importancia para la empresa, como lo es mantener la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización, asentada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes.

Por tanto, en la gestión de calidad tiene fundamento la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, pero se asume que no podrán ser cubiertas a menos que los clientes internos sientan cómo la organización satisface sus necesidades y cumplan con los siguientes principios:

- **Involucramiento organizacional**

Para Lepeley (2001), el modelo de gestión de calidad está enfocado en las personas como una tendencia relativamente nueva en desarrollo organizacional, la cual debe abarcar todas las áreas de la empresa que estén involucradas en la fase de producción, como condición necesaria para conseguir calidad, por medio de un proceso de mejoramiento continuo.

Además, las personas que trabajan en la organización deben examinar los mecanismos, métodos, instrumentos e instancias que utiliza la institución para crear un clima organizacional, dirigido a promover el desarrollo integral en todas las áreas que la componen.

Del mismo modo, Davis y Newstrom (2003) argumentan que es el grado a través del cual los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energías en ellas, a la vez que conciben el trabajo como parte central de su existencia. Por tanto, se debe disponer de labores significativas, desempeñándolas correctamente como un elemento importante de la identidad del personal, al considerar que éstos al involucrarse en su trabajo, tienen fe en la ética laboral, poseen grandes necesidades de crecimiento y disfrutan de la participación en la toma de decisiones; por tanto, suelen ser puntuales y el ausentismo es mínimo, a la vez que se muestran dispuestos a trabajar durante jornadas prolongadas, esforzándose por alcanzar un alto nivel de desempeño.

- **Cliente**

De acuerdo con Lepeley (2001), el cliente es una persona que tiene una necesidad y compra un producto o servicio para satisfacer su requerimiento; en este sentido, al cancelar o adquirir ese producto o servicio obtiene el derecho de recibir la calidad anticipada. Por ende, el cliente es quien determina qué es calidad.

Siguiendo el orden de ideas, para Arellano (2000), el cliente es la persona que compra o consigue un producto y pasa a ser un factor de gran importancia en la toma de decisión de la compra, por lo cual la organización debe enfocarse de forma prioritaria en las necesidades de éste, a pesar de que no necesariamente pueda ser el usuario final. Por otra parte, una atención focalizada en el

cliente puede, en un momento establecido, permitir una venta más rápida de un determinado producto, pero si no se proyecta como debe ser y se toman en cuenta las necesidades de los consumidores, puede dificultar la recompra o las ventas futuras, al considerar que el consumidor desecharía el mismo.

- **Satisfacción de las necesidades**

Lepeley (2001) considera que la satisfacción de las necesidades de los clientes es un fundamento de la gestión moderna en cualquier organización y el propósito es simple: si no existen los clientes que consumen el producto o servicio que produce la empresa, ésta no tiene razón de existir.

Al mismo tiempo, Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) consideran que una necesidad es una fuerte sensación de deficiencia en algún aspecto de la vida de una persona, la cual genera una tensión incómoda; tal tensión se convierte en una fuerza motivadora capaz de hacer que el individuo adopte acciones con el propósito de satisfacer la necesidad, reducir la tensión e intensidad de la fuerza motivadora. Por tanto, dentro de toda organización para obtener buenos resultados, los gerentes deben esforzarse por tratar a todos sus integrantes con justicia, equidad, esto los hará comprometerse con lo que hacen, volviéndose más confiados honrados y leales con la empresa y, a la vez, podrán lograr satisfacer sus necesidades.

Partiendo de las evidencias anteriores, es necesario enfatizar en lo concerniente a la satisfacción del cliente, por lo cual Moreno, Peris y González (2001) plantean que es en este principio donde se debe puntualizar, al considerar que por medio del mismo se obtienen los resultados del producto o servicio en el mercado. En efecto, los resultados de la institución educativa dependerán de su capacidad para adaptarse a los deseos y necesidades del cliente, por ello este debe ser el primer objetivo de toda empresa.

- **Trabajo en equipo**

Cada empleado desempeña tareas operativas, pero en su mayoría labora en grupos regulares en los que sus esfuerzos deben encajar como las piezas de un rompecabezas, así lo plantean Davis y Newstrom (2003). Aunado a ello, cuando su trabajo es interdependiente, actúa como parte de un equipo de tareas y busca desarrollar un estado de cooperación denominado trabajo en equipo.

En este sentido, la interacción continua de los miembros del equipo y su condición de estabilidad, hacen que se diferencien claramente de un grupo de toma de decisiones de corto plazo o un

equipo de proyecto de una estructura matricial. Cuando los miembros de un equipo de tareas conocen sus objetivos, contribuyen responsable y entusiastamente y se apoyan entre sí.

No obstante, de acuerdo con Katzenbach (2000), el trabajo en equipo puede considerarse como un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, con un claro liderazgo que orientará los esfuerzos en forma comprometida hacia un mismo sentido. Por ende, no solo significa trabajar juntos; debido a que en toda empresa, su filosofía los lleva a pensar diferente, además de descubrir un camino ganado en los últimos años, que les ha permitido lograr comprometer al trabajador con los objetivos de la organización.

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que el trabajo en equipo se refiere a un grupo de personas organizadas, a las cuales se les han asignado sus responsabilidades, tienen definidas las funciones que realizan y su líder es aceptado por todos los miembros de la organización, quien a la vez tendrá el compromiso de guiar al equipo, aceptando éste la orientación a través de ciertas reglas y de manera comprometida, para alcanzar con un mismo sentido, las metas u objetivos que se han trazado.

De la misma manera, Moreno, Peris y González (2001) deducen que esta forma de organizar el trabajo facilita la participación de los miembros de la organización en la resolución efectiva de problemas, especialmente si se dan buenas condiciones para la cooperación y ha sido valorada como un factor clave enfocado a alcanzar la excelencia empresarial, debido a que al involucrarse todo el personal de la institución educativa como un equipo, los objetivos y metas se conseguirán con más rapidez y con menos desperdicios.

En síntesis, trabajar en equipo se considera integrar a personas con diferencias, guiados por un líder, el cual debe provocar resultados positivos y considerando lo que cada integrante de la empresa debe y desea alcanzar.

• Ventajas del trabajo en equipo

Para Rodrigo (2006), las ventajas que presenta el trabajar en equipo son las siguientes:

- Aumenta el caudal de información con el que contamos para el trabajo, debido a que las competencias de los miembros del grupo son complementarias.
- Multiplica los puntos de vista y los enfoques sobre un determinado asunto.

- Facilita la aceptación de las decisiones que se toman por parte de todos, pues los miembros se sienten partícipes en las mismas. En muchos casos es preferible una decisión de baja calidad con muchos apoyos, que una de gran calidad con poco apoyo.
- Las decisiones son mucho más fáciles de comprender y asumir cuando en el punto anterior se dice que los individuos que trabajan juntos han participado en la toma de decisión.
- Facilita la integración y la motivación de los miembros que forman el equipo, lo que hace que se sientan más útiles.

Asimismo, Jacques y Jacques (2007) consideran que el trabajo en equipo trae muchas ventajas, como:

- Estimula y motiva cuando se implican todos los participantes.
- Permite abordar más facetas en menos tiempo, si todos los miembros son eficientes.
- Favorece las ideas surgidas de la personalidad y originalidad de cada uno.
- El resultado del trabajo en equipo puede ser más completo y creativo que el trabajo individual.

De acuerdo con lo antes expuesto, las ventajas del trabajo en equipo facultan a la organización para conseguir sus metas u objetivos con mayor eficacia y eficiencia, a la vez que le permite disminuir la desmotivación, así como una toma de decisión más efectiva.

• **Comunicación efectiva**

Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) consideran que para existir una comunicación efectiva, se debe tomar en cuenta enviar, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos, utilizando para ello un emisor que inicie el proceso y un receptor completando el vínculo de la comunicación; cuando éste informa a manera de retroalimentación, significa haber recibido el mensaje como se pretendió, lo cual permite terminar el proceso.

Además, se deben seguir lineamientos que permitan mejorar las habilidades de la comunicación como son:

- Aclarar sus ideas antes de comunicarlas.
- Examinar el verdadero propósito de la comunicación.
- Considerar la situación en que tendrá lugar la comunicación.
- Consultar a los demás, cuando así convenga al planear sus comunicaciones.

- Ser cuidadoso con los mensajes no verbales que emiten.
- Aprovechar la oportunidad de transmitir algo útil para el receptor.
- Dar seguimiento a la comunicación.

De acuerdo con Lazzati (2008), una comunicación efectiva requiere de la indagación de acciones comunicacionales tendientes a conocer y comprender el marco mental del otro, lo cual implica preguntar y escuchar activamente. Es decir, que la persona que recibe la información, conozca, comprenda y esté de acuerdo con el marco mental de quien transmite el comunicado.

Asimismo, Cervera (2001) considera que los principios de gestión de la calidad han sido desarrollados y definidos por los grupos de trabajo formados por expertos en sistemas de gestión y representan una regla fundamental para ejercer el liderazgo y la gestión en una organización. A continuación se definen los siguientes:

- Organización orientada al cliente: las organizaciones están supeditadas a los clientes; por ende, por esta razón una de las principales causas de éxito es entender sus necesidades y expectativas y, al mismo tiempo, satisfacer sus requisitos explícitos e implícitos.
- Liderazgo: los líderes tienen como función principal estimular a las personas para su máxima implicación y eficacia en el cumplimiento de la política, los objetivos y el entorno en el trabajo.
- Participación del personal: las personas son la base fundamental de las organizaciones, el hecho de potenciar sus posibilidades al máximo implica conseguir niveles óptimos de eficacia.
- Enfoque a procesos: con la gestión basada en los procesos, se consigue que los recursos y las tareas que se realizan, tengan unos resultados y beneficios mucho más eficaces.
- Enfoque del sistema hacia la gestión: definir y comprender en toda su extensión la aplicación de los procesos, así como las relaciones entre ellos y gestionarlos de forma eficiente y eficaz, permite a las organizaciones conseguir niveles avanzados de excelencia empresarial.

De lo antes expuesto, se deduce que para poder conducir y administrar una organización en forma exitosa, se debe dirigir controlándola de manera sistemática y transparente, aplicando los principios, con el fin de mejorar el desempeño de los empleados, consiguiendo sus metas con eficiencia y eficacia.

2. Metodología

En atención al objetivo planteado, en la presente investigación se identificaron los principios de gestión de calidad aplicados por los docentes en los Institutos Universitarios de Tecnología de la ciudad de Maracaibo, estado Zulia. Para ello, se tomó en cuenta el diseño de la investigación, el tipo de estudio formulado y las técnicas a utilizar en la recolección de datos, con los cuales se logró obtener la información necesaria para ayudar a conseguir los resultados a los cuales los investigadores llegaron, a través del paradigma positivista. Por tal motivo, la metodología utilizada fue de tipo descriptiva.

De acuerdo con Méndez (2001), los estudios descriptivos identifican las características del universo de investigación, señalan formas de conducta, establecen comportamientos concretos, descubren y comprueban asociación entre variables, con las cuales se pueda establecer las características demográficas de unidades investigadas, identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación, establecer comportamientos concretos. Es decir, describe lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis.

De la misma manera, la investigación se enmarcó dentro de un diseño no-experimental transversal, debido a que se identificaron los principios de gestión de calidad aplicados por los docentes en los institutos de educación superior, sin alteración de la misma por parte de los investigadores, al igual que los datos se recolectaron sin realizarle un seguimiento en diferentes circunstancias, en un sólo momento y en un tiempo único, con el fin de tratar de solucionar el problema planteado anteriormente.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2003), indican que los diseños no experimentales son aquellos en donde no se manipulan las variables de estudio, sino se describen sus propiedades esenciales; denominándose transeccionales cuando se enfocan específicamente a describir el comportamiento de las variables sin alterar su comportamiento en un momento único o a través de una sola medición.

Por otra parte, la investigación siguió una modalidad de campo, debido a que en la búsqueda de la información se estableció contacto con la población objeto de estudio. Al respecto los autores antes mencionados, manifiestan que los estudios de campos se realizan en el mismo sitio donde se encuentra el problema objeto de la evaluación, permitiendo un conocimiento más a fondo por parte del investigador, pudiendo manejar los datos con seguridad.

Por lo tanto, el hecho que la investigación sea de campo, conduce a los investigadores a tener un mejor acercamiento al problema en estudio, debido a que se recopilan los datos primarios de primera fuente, tomándolos directamente de las unidades poblacionales involucradas, lo cual permite establecer las verdaderas condiciones en las cuales se encuentran los datos de interés que permitan sustentar ampliamente la investigación.

De la misma manera, para obtener los datos necesarios con la cual se dio base científica a la investigación, se tomó en cuenta la población y una muestra representativa de ésta. En opinión de Chávez (2001), se considera que la población es el universo de la investigación en la cual se pretende generalizar los resultados.

Para los efectos de esta investigación, se utilizaron tres (3) poblaciones, la primera integrada por nueve (09) coordinadores de áreas, la segunda compuesta por ciento veintidós (122) docentes con cuatro o más años en las instituciones educativas y la tercera por ochocientos veintisiete (827) estudiantes cursantes del último semestre de cada carrera.

En concordancia con lo anteriormente planteado, la población seleccionada en el primer caso, se considera finita y accesible, por lo tanto, no amerita muestreo, empleando el censo poblacional, el cual es definido por Sabino (2002), como el análisis de la totalidad del universo de estudio, es decir, la numeración completa. Asimismo, para los docentes y estudiantes, la población es igual finita, pero se aplicó la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra de acuerdo con Sierra Bravo, citado por Chávez (2001), quedando la misma en 77 docentes y 164, estudiantes, respectivamente, para un total de la muestra poblacional de doscientos cincuenta (250) individuos, distribuidos entre estudiantes, coordinadores docentes y profesores de las instituciones objeto de estudio, tal como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1
Distribución de la población

N	Cantidad
Coordinadores Docentes	09
Docentes con cuatro o más años en la institución	77
Estudiantes cursantes del último semestre	164
Total	250

Fuente: Ríos (2007).

De la misma manera, en el proceso de recolección de datos, se utilizó la técnica de investigación por encuestas, a través de un cuestionario aplicado a los coordinadores de área y docentes de la institución y otro usado para los estudiantes, ambos fueron de alternativas múltiples.

Según Chávez (2001), los cuestionarios son medios utilizados por el investigador para medir el comportamiento o atributos de una variable. En este sentido, agrega la referida autora, que los cuestionarios de preguntas categóricas, incluyen varias opciones de respuestas en relación con los reactivos a medir, ofreciendo la oportunidad al sujeto de seleccionar una alternativa de varias posibilidades, manifestando su posición ante las situaciones presentadas previamente, generando cierto número de datos esenciales y relativos al objeto de estudio.

Por lo tanto, la aplicación de los cuestionarios con alternativas múltiples, facilitó la medición de la variable, considerando la frecuencia con la cual aparecen las categorías abordadas para medir cada dimensión y sus indicadores, sobre la base de valores conferidos por la población hacia las cuales va dirigida la investigación. Igualmente, el instrumento utilizado en la presente investigación estuvo constituido por preguntas basadas en los indicadores de las dimensiones, de los cuales fueron extraídos tres ítems por cada uno de ellos, estos mismos se respondieron eligiendo entre las alternativas (Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre).

3. Técnica de análisis de datos

Una vez obtenidos los datos suministrados por el instrumento de la investigación, se procedió a su respectiva codificación y tabulación. Sabino (2002) indica que la codificación es un procedimiento aplicado para agrupar numéricamente los datos, a fin de poder integrarlos, facilitando su interpretación. Igualmente, Tamayo y Tamayo (2000) indica que una vez conocidas las categorías o códigos en los cuales van a agruparse los datos, se hace necesario la tabulación como parte del proceso de análisis de los mismos.

Para la presente investigación, se buscó analizar la información proveniente de los instrumentos aplicados a la población, elaborando tablas de doble entrada, las cuales permitieron colocar de manera vertical, el número de sujetos y horizontal cada ítems para proceder a variar los códigos de respuestas en el interior de las mismas, desarrollando un recuento de los datos, deter-

minando el número de casos correspondientes a cada categoría de respuesta.

Asimismo, se aplicaron estadísticas descriptivas para realizar el tratamiento estadístico de la información obtenida en relación con los principios de gestión de calidad del docente, utilizando tablas en las cuales se estiman las distribuciones de frecuencia absoluta y porcentajes correspondientes a cada nivel de percepción de los conceptos de la variable evaluada, considerando sus dimensiones e indicadores.

Por otro lado, es importante destacar que para determinar con precisión las tendencias en las cuales se ubican las respuestas emitidas por los sujetos de la población, se utilizaron baremos de interpretación, donde se observan rangos o categorías, previamente establecidas, dependiendo de la puntuación resultante de las respuestas en cada indicador, dimensión y de cada instrumento en general.

4. Análisis de los resultados

En la presente investigación, se analizan y discuten los resultados obtenidos en el procesamiento de los datos, en relación con las dimensiones en las que se descompone la variable operacional y sus respectivos indicadores, así como también se interpreta la información derivada de la aplicación del cuestionario a la muestra de la población. El análisis se desarrolla interpretando todas las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, expresando, igualmente, la opinión del investigador con base a las teorías consideradas.

Asimismo, al realizar el análisis cuantitativo de los resultados, se evidenció lo siguiente:

Tabla 2
Involucramiento organizacional

Alternativas	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	Fr	%	F	%	F	%
Siempre	19	24,68	1	11,11	23	14,02
Casi Siempre	12	15,58	5	55,56	98	59,76
Algunas Veces	20	25,97	1	11,11	0	0,00
Casi Nunca	19	24,68	2	22,22	37	22,56
Nunca	7	9,09	0	0,00	6	3,66
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

En la Tabla 2, se presenta la distribución frecuencial y porcentual del indicador involucramiento organizacional, en cuanto a los ítems correspondientes al mismo, de los datos obtenidos, se evidencia que el mayor porcentaje en cuanto a la opinión del personal docente, se ubicó en la alternativa algunas veces con un 25.97%, le sigue siempre y casi nunca con 24.68%, luego casi siempre con 15.68% y, por último, nunca con 9.09%. Del mismo modo, en cuanto a la opinión de los coordinadores, el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 55.56%, siguiéndole la alternativa casi nunca con 22.22%, luego siempre y algunas veces con 11.11% y, finalmente, nunca con 0%.

Por otro lado, en cuanto a la información suministrada por los estudiantes, con respecto a estos ítems, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 59.76%, le sigue casi nunca con 22.56%, luego siempre con un 14.02%, nunca con un 3.66% y, por último, algunas veces con un 0%. Igualmente, Lepeley (2001) considera que el involucramiento organizacional según el modelo de gestión de calidad, está enfocado en las personas como una tendencia relativamente nueva en desarrollo organizacional y el cual debe abarcar todas las áreas de la empresa que estén involucradas en la fase de producción, como condición necesaria para conseguir calidad a través de un proceso de mejoramiento continuo.

Del mismo modo, las personas que trabajan en la organización deben examinar los mecanismos, métodos, instrumentos e instancias que utiliza la institución para crear un clima organizacional dirigido a promover el desarrollo integral en todas las áreas que la componen.

Tabla 3
El cliente

Alternativas	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	Fr	%	F	%	F	%
Siempre	39	50,65	3	33,33	23	14,02
Casi Siempre	18	23,38	3	33,33	84	51,22
Algunas Veces	18	23,38	3	33,33	2	1,22
Casi Nunca	2	2,60	0	0,00	49	29,88
Nunca	0	0,00	0	0,00	6	3,66
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

En cuanto al indicador El Cliente, se evidencia en la tabla 3, que el mayor porcentaje en cuanto a la opinión del personal docente, se ubicó en la alternativa siempre con un 50.65%, le sigue casi siempre y algunas veces con 23.38%, luego casi nunca con un 2.60% y, por último, nunca con 0%. Del mismo modo, en cuanto a la opinión de los coordinadores, se observa que los resultados estuvieron distribuidos equitativamente entre las alternativas siempre, casi siempre y algunas veces con un 33.33% para cada una, quedando casi nunca y nunca con 0%.

Por consiguiente, de la información suministrada por los estudiantes, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 51.22%, le sigue casi nunca con 29.88%, luego siempre con 14.02%, nunca con un 3.66% y, por último, algunas veces con un 1.22%. Los datos suministrados coinciden con el autor Arellano (2000), quien considera al cliente como la persona que compra o consigue un producto, resultando de gran importancia en la decisión de la compra, ya que si no considera que el producto es bueno, no lo comprará.

En consecuencia, la organización debe enfocarse de forma prioritaria en las necesidades de esta, antes que en las necesidades del consumidor, por tanto, puede atender de forma directa contra lo que se supone está orientado a corto plazo, dado que el resultado final del producto va a ser evaluado por quien lo use, es probable que el descuido de sus necesidades en beneficio de las del cliente, puede hacer en el mediano plazo que el producto pierda prestigio y no se venda más.

Por lo antes expuesto, una atención focalizada en el cliente, puede en un momento establecido permitir una venta más rápida de un determinado producto, pero a la vez dificultar la recompra o las ventas futuras.

Tabla 4
Satisfacción de las necesidades

Alternativas Sujetos	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	Fr	%	F	%	F	%
Siempre	23	30,26	2	22,22	23	14,02
Casi Siempre	29	38,16	5	55,56	100	60,98
Algunas Veces	23	30,26	1	11,11	0	0,00
Casi Nunca	0	0,00	1	11,11	35	21,34
Nunca	1	1,32	0	0,00	6	3,66
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

En la tabla 4, se presenta la distribución frecuencial y porcentual del indicador Satisfacción de las necesidades, en cuanto a sus ítems: la institución cumple con las expectativas que buscan los alumnos al inscribirse en ella, los docentes toman en cuenta las necesidades de aprendizaje que presentan los alumnos y la información impartida por los profesores se transforma en conocimiento útil.

De los datos obtenidos se evidencia que de la opinión del personal docente sobre los ítems antes mencionados, el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 38.16%, siguiéndole la alternativa siempre y algunas veces, ambas con 30.26%, luego nunca con 1.32% y, por último, casi siempre con 0%.

En cuanto a la opinión del personal coordinador, se ubicó en la alternativa casi siempre con un 55.56%, le sigue casi nunca con un 22.22%, luego, siempre y algunas veces con 11.11% y por último, nunca con 0%. Por otro lado, con respecto a la información suministrada por los estudiantes, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 60.98%, le sigue casi nunca con 24.34%, luego siempre con 14.02%, nunca con un 3.66% y por último, algunas veces con 0%.

Del mismo modo, se comparan los resultados con el aporte teórico de Lepeley (2001), quien considera que la satisfacción de las necesidades de los clientes, son fundamento de la gestión moderna en cualquier organización. Y el propósito es simple. Si no existen los clientes que consumen el producto o servicio que produce la organización, ésta no tiene razón de existir.

Igualmente, Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) consideran que una necesidad es una fuerte sensación de deficiencia de algún aspecto de la vida de una persona que genera una tensión incómoda, tal tensión se convierte en una fuerza motivadora que hace que el individuo adopte acciones para satisfacer la necesidad, reducir la tensión e intensidad de la fuerza motivadora.

Tabla 5
Trabajo en equipo

Alternativas Sujetos	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	F _r	%	F	%	F	%
Siempre	39	50,65	4	44,44	27	16,46
Casi Siempre	25	32,47	4	44,44	111	67,68
Algunas Veces	12	15,58	1	11,11	2	1,22
Casi Nunca	1	1,30	0	0,00	22	13,41
Nunca	0	0,00	0	0,00	2	1,22
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

La tabla 5, presenta distribución frecuencial y porcentual del indicador trabajo en equipo, en cuanto a si la información impartida por los profesores se transforma en conocimiento útil, si los docentes imparten instrucciones en el salón de clases y si se promueve el trabajo en equipo dentro del aula de clases, de los cuales se evidencian los siguientes datos: con respecto a la opinión del personal docente, el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa siempre con un 50.65%, le sigue casi siempre con un 32.47%, luego algunas veces con un 15.68%, casi nunca con un 1.30% y, por último, nunca con 0%.

Por otro lado, la opinión de los coordinadores, estuvo ubicada en las alternativas siempre y casi siempre con un 44.44%, le sigue algunas veces con un 11.11%, por último, casi nunca y nunca con 0%. Igualmente, de la información suministrada por los estudiantes, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con un 67.68%, le sigue siempre con 16.46%, luego casi nunca con 13.41%, mientras que algunas veces y nunca resultaron con un 1.22%; es decir, ellos consideran que los ítems antes mencionados siempre y casi siempre se cumplen.

Según Davis y Newstrom (2003), cada empleado desempeña tareas operativas, pero en su mayoría trabajan en grupos regulares en los que sus esfuerzos deben embonar como las piezas de un rompecabezas. Cuando su trabajo es interdependiente, actúan como un equipo de tareas y buscan desarrollar un estado de cooperación llamado trabajo en equipo.

Por lo tanto, la frecuencia de interacción de los miembros del equipo y el carácter estable de éste, lo diferencian claramente de un grupo de toma de decisiones de corto plazo o un equipo de proyecto de una estructura matricial. Cuando los miembros de un equipo de tareas conocen sus objetivos, contribuyen responsables y entusiastamente, y se apoyan entre sí, existe trabajo en equipo.

Igualmente, Campabadal (2001) supone que el trabajo en equipo atiende problemas o situaciones complejas, que para su resolución requieren de la participación de los diferentes profesionales, técnicos y usuarios, destacando cuatro elementos necesarios para la conformación del equipo multidisciplinario: atención de situaciones complejas, un equipo integrado por profesionales y técnicos de diferentes disciplinas, el trabajo se plantea con una concepción de totalidad, es decir, tomar la situación en

forma integral y dentro del mismo equipo el trabajo no se da siempre con el mismo enfoque o profundidad, por eso se habla de diferentes enfoques de trabajo en equipo, como: enfoque multidisciplinario, enfoque interdisciplinario y enfoque transdisciplinario.

Tabla 6
Comunicación efectiva

Alternativas Sujetos	Personal Docente		Personal Coordinador		Estudiantes	
	Fr	%	F	%	F	%
Siempre	43	55,84	5	55,56	22	13,41
Casi Siempre	18	23,38	3	33,33	88	53,66
Algunas Veces	15	19,48	1	11,11	2	1,22
Casi Nunca	1	1,30	0	0,00	45	27,44
Nunca	0	0,00	0	0,00	7	4,27
Total	77	100	9	100	164	100

Fuente: Ríos (2007).

En la tabla 6, se visualiza la distribución frecuencial y porcentual del indicador comunicación efectiva, en cuanto a si en el salón de clase, el docente organiza el trabajo de forma que facilite la participación del alumnado, si al iniciarse el semestre, el docente comunica a sus alumnos la planificación del contenido programático y si se respetan los canales de comunicación al momento de surgir dificultades en el aula.

De los datos obtenidos, se evidencia que el mayor porcentaje en cuanto a la opinión del personal docente, se ubicó en la alternativa siempre con un 55.84%, le sigue casi siempre con 23.38%, algunas veces con 19.48%, luego casi siempre con 1.30% y, por último, nunca con 0%.

En cuanto a la opinión del personal coordinador, se ubicó en la alternativa siempre con un 55.56%, le sigue casi siempre con 33.33%, luego, algunas veces con 11.11% y, por último, casi nunca y nunca con 0%. Por otro lado, en cuanto a la información suministrada por los estudiantes, se evidencia que el mayor porcentaje se ubicó en la alternativa casi siempre con 53.66%, le sigue casi nunca con 27.44%, luego siempre con 13.41%, nunca con 4.27% y, finalmente, algunas veces con 1.22%.

De acuerdo con los datos anteriores, se puede demostrar que los alumnos consideran que la comunicación existente entre ellos y los docentes, en gran parte, es efectiva. Igualmente, Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) consideran que para que exista una co-

municación efectiva, se debe tomar en cuenta enviar, recibir y compartir ideas, actitudes, valores, opiniones y hechos, utilizando para ello un emisor que inicie el proceso, un receptor que complete el vínculo de la comunicación, cuando éste informa a manera de retroalimentación que ha recibido el mensaje como se pretendió, termina el proceso de comunicación. Además, se deben seguir lineamientos que permiten mejorar las habilidades de la comunicación como son:

- Aclarar sus ideas antes de comunicarlas
- Examinar el verdadero propósito de la comunicación
- Considerar la situación en que tendrá lugar la comunicación
- Consultar a los demás, cuando así convenga al planear sus comunicaciones
- Ser cuidadoso con los mensajes no verbales que emite
- Aprovechar la oportunidad de transmitir algo útil para el receptor
- Dar seguimiento a la comunicación

Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada, sobre identificar los principios de gestión de calidad aplicados por los docentes en los Institutos Universitarios de Tecnología de Maracaibo, estado Zulia, es posible formular conclusiones señalando los aspectos más importantes encontrados durante el desarrollo de la misma.

En tal sentido, se puede decir que el principio mayormente aplicado por los docentes en estos institutos, está relacionado con el trabajo en equipo, debido a que la sinergia existente entre los docentes, ayuda al cumplimiento de las metas organizacionales, dando como resultado una buena calidad al momento de impartir nuevos conocimientos a los estudiantes, siendo necesario reforzar los demás principios como son: el involucramiento organizacional, la razón de ser de la institución (cliente/usuario), satisfacer las necesidades de ese cliente/usuario y buscar una comunicación efectiva, permitiendo con ello demostrar congruencia en la actuación del docente, basada en principios rectores, presentes a cabalidad, en la búsqueda de la gestión de calidad del docente.

Por ello, con el objeto de fortalecer los principios de la gestión de calidad, se recomienda a los directivos de los institutos universitarios de tecnología lo siguiente:

- Capacitar al docente en cuanto al uso de elementos de gestión, que le permitan detectar las deficiencias en los alumnos.
- Facilitar formatos o material de apoyo al docente para que al inicio de cada semestre detecte las fortalezas de los alumnos en cada sección.
- Realizar un sondeo o feedback en los estudiantes al finalizar el semestre con miras a detectar si se han cubierto o superado las expectativas.
- Verificar mensualmente cuáles son las necesidades de aprendizaje de los alumnos, para que los docentes trabajen orientados a una comunicación efectiva, utilizando para ello adecuadamente los canales de comunicación.
- Reforzar la efectividad del trabajo de equipo, fomentando actividades grupales dentro y fuera de aula de clase.
- Que los docentes consideren manejar todos los elementos necesarios que abarcan una buena gestión de calidad, al considerar que se obtendrían mayores beneficios, en primer lugar, para los estudiantes de las instituciones educativas, los educadores y, por ende, a la dirección de las mismas, garantizando a la vez una buena educación en sus alumnos, mantener su credibilidad e imagen, ser competitivos en el mercado y sobre todo aumentar su matrícula estudiantil.

Referencias bibliográficas

- Arellano, R. (2000). *Marketing*. Nueva América Latina, Mc Graw Hill.
- Campabadal, M. (2001). *El niño con discapacidad y su entorno*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Cervera, J. (2001). *La transición a las nuevas ISO 9000: 2000 y su implantación*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Chávez, N. (2001). *Introducción a la Investigación Educativa*. S/ Editorial. Maracaibo.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2002). *Administración, un enfoque basado en competencias*. Colombia: Internacional Thomson Editores, S.A.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.
- Jacques, J. y Jacques, P. (2007). *Cómo trabajar en equipo*. España: Narcea, S.A.

- Katzenbach, J. (2000). *El Trabajo en Equipo, ventajas y dificultades*. España: Ediciones Granica, S.A.
- Lazzati, S. (2008). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. España: Ediciones Granica, S.A.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y Calidad en Educación*. Chile: McGraw Hill/Interamericana.
- Mc Gregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill/Interamericana
- Méndez, C. (2001). *Metodología*. McGraw Hill Hill/Interamericana, Bogotá Colombia
- Moreno, M.; Peris, F. y González, T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de Organizaciones*. Madrid, España: Prentice Hall, Pearson Educación, S.A.
- Much, L. y García J. (2009). *Fundamentos de la administración*. Caracas: Editorial Trilla.
- Normas ISO 9001 (2008). *Sistema De Gestión De La Calidad*. Disponible en: www.iso.org/sr_archives
- Normas ISO 9004 (2009). *Gestión Del Éxito Sostenido De Una Organización. Un Enfoque De Gestión De La Calidad*. Disponible en: www.iso.org/sr_archives
- Rodrigo, L. (2006). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo (su aplicación en la gestión de equipos de trabajo)* España: Ideas propias Editorial, S.R.L.
- Sabino, C. (2002). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires: Editorial el Cid.
- Schargel, F. (1997). *Cómo transformar la educación a través de la gestión de la calidad total*. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos, S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2000). *Proceso de Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.