

# **Ciclo de Mejora en el Aula aplicado en la asignatura Pymes y Gestión de la Calidad**

## **Improvement Cycle in Classroom applied in the SMEs and Quality Management subject**

Turismo y Finanzas

EVA M<sup>a</sup> SUÁREZ REDONDO

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1907-3050>

*Universidad de Sevilla. Facultad de Turismo y Finanzas. Departamento de Administración de Empresas y Marketing*  
*esredondo@us.es*

**Resumen.** Este capítulo describe la puesta en práctica de un ciclo de mejora en el aula (CIMA) aplicado en la asignatura Pymes y Gestión de la Calidad, que se imparte en el Grado de Finanzas y Contabilidad de la Facultad de Turismo y Finanzas de la Universidad de Sevilla. En concreto, este ciclo de mejora se ha centrado en la docencia correspondiente a la calidad en el ámbito de los servicios. El trabajo muestra cómo se ha replanteado el modelo metodológico tradicional. En este sentido, se ha basado la docencia en la resolución de problemas para el aprendizaje de los contenidos esenciales recogidos en el *mapa de contenidos*. Como consecuencia de lo anterior se programa la secuencia de actividades a desarrollar en el aula. Para medir el éxito del experimento se utilizan cuestionarios al inicio y al final de la aplicación del CIMA, lo que nos permite construir las escaleras de aprendizaje. Los resultados obtenidos muestran que la propuesta del nuevo modelo didáctico funciona en el aula ya que se observa una evolución positiva en las escaleras de aprendizaje. No obstante, se considera una mejora para tener en cuenta en próximas aplicaciones la redefinición de los problemas planteados.

Palabras Clave: Pymes y gestión de la calidad, finanzas y contabilidad, docencia universitaria, desarrollo profesional docente, calidad de servicio.

**Abstract.** This chapter describes the implementation of an improvement cycle in classroom (ICIC) applied in the subject "SMEs and Quality Management", which is taught in the Degree of Finance and Accounting (Faculty of Tourism and Finance) of the University of Seville. Specifically, this improvement cycle has focused on the teaching corresponding to the service quality. The work shows how the traditional methodological model has been rethought. In this sense, teaching has been based on problem solving for the learning of the essential contents included in the contents map. Therefore, the sequence of activities to be developed in the classroom is programmed. To measure the success of the experiment, questionnaires are used at the beginning and at the end of the ICIC application, which allows us to build the learning ladders. The results obtained show that the proposal of the new didactic model works in the classroom since a positive evolution is observed in the learning staircases. Nevertheless, the redefinition of the problems posed is considered an improvement to be considered in future applications.

Keywords: SMEs and quality management, finance and accounting, university teaching, teacher professional development, service quality.

## **Introducción y descripción del contexto**

En este primer apartado trataremos de contextualizar el entorno en el que se ha aplicado el Ciclo de Mejora en el Aula (CIMA) (Delord, Hamed y otros, 2020) que se enmarca en el Programa de Formación e Innovación Docente del Profesorado 2021- Fase Preliminar: Curso General de Docencia Universitaria.

Durante el curso académico 2021/2022 se aplica este CIMA en la asignatura *Pymes y Gestión de la Calidad* que forma parte del Plan de Estudios del Grado en Finanzas y Contabilidad de la Universidad de Sevilla, dentro de la rama de Ciencias sociales y jurídicas. El centro responsable de este título es la Facultad de Turismo y Finanzas. La duración del programa es de 4 años, con un total de 240 créditos.

Dentro de este plan de estudios, la asignatura Pymes y Gestión de la Calidad es una optativa de cuarto curso y cuenta con 6 créditos que se imparten en el primer cuatrimestre. Este curso cuenta con 90 estudiantes matriculados que se distribuyen en 2 grupos: Grupo 1 con 36 alumnos y Grupo 2 con 54. Este CIMA se ha aplicado en el Grupo 2 en el que imparto toda la docencia.

El área de conocimiento en el que se encuadra la asignatura es Organización de Empresas y se imparte por profesores del departamento de Administración de Empresas y Marketing.

La materia pretende dotar al estudiante de los conocimientos básicos esenciales relativos a la gestión y mejora de la calidad, como uno de los más pujantes enfoques de gestión empresarial que, directa o indirectamente, se halla ya presente en el día a día de una gran cantidad de organizaciones modernas, y, especialmente, en muchas de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que conforman una parte muy importante del tejido empresarial español y andaluz.

El programa de la asignatura se estructura en 2 partes con 4 temas cada una. Una primera parte más introductoria, donde se analiza la gestión de la pyme y cuáles pueden ser las razones que le llevan a implantar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y cuáles son sus principales ventajas y dificultades para hacerlo. Se estudian los conceptos relacionados con la calidad y su gestión, así como los aspectos competitivos y económicos de la calidad. Se analiza la relatividad del término y se profundiza en la calidad de servicio, siendo en este tema donde se aplica el CIMA. En la segunda parte de la asignatura, con un carácter más técnico, se entra más en profundidad en la gestión por procesos como base de la estructura organizativa y de un SGC, dando a conocer al estudiante la existencia de una infraestructura para la calidad tanto a nivel nacional como europeo, la normalización voluntaria y obligatoria y los Modelos de Excelencia.

Las sesiones de impartición de la asignatura, contempla la realización de prácticas por parte de los estudiantes que se desarrollan en equipo, los cuales se mantienen durante todo el cuatrimestre. Para ello, los estudiantes se distribuyen por equipos en el aula, ya que todas las prácticas se realizan en horario de clase, y aunque las sillas no pueden moverse ya que se trata de bancas fijas, las dimensiones del aula permiten realizar las prácticas sin inconvenientes.

## **Diseño del CIMA**

### *Modelo metodológico*

La dinámica metodológica habitual utilizada en las sesiones versa de una exposición breve de los conceptos más importantes de cada tema por parte del profesor, tras lo cual los alumnos plantean las dudas que les hayan surgido, qué términos no han sido comprendidos y cuantas aclaraciones o ampliaciones de los conceptos deseen. Los estudiantes dispondrán, con antelación a la impartición de la clase, del material de apoyo necesario

para seguir las explicaciones y tomar las notas de clase que estimen oportunas. Por lo tanto, se trataría de técnicas docentes basadas en la exposición por parte del profesor de los conceptos más importantes de cada tema. Además, las explicaciones teóricas se apoyarán en lecturas para tratar de afianzar la comprensión de los conceptos teóricos explicados. Todo el material se encuentra disponible en la plataforma de Enseñanza Virtual de la Universidad de Sevilla por medio de la aplicación BlackBoard. Este medio permite mejorar y agilizar la relación con los estudiantes y los ayudará a acceder a los contenidos de la asignatura. Gráficamente, se muestra a continuación (Figura 1) el modelo metodológico real que he venido empleando para la impartición de mi docencia.

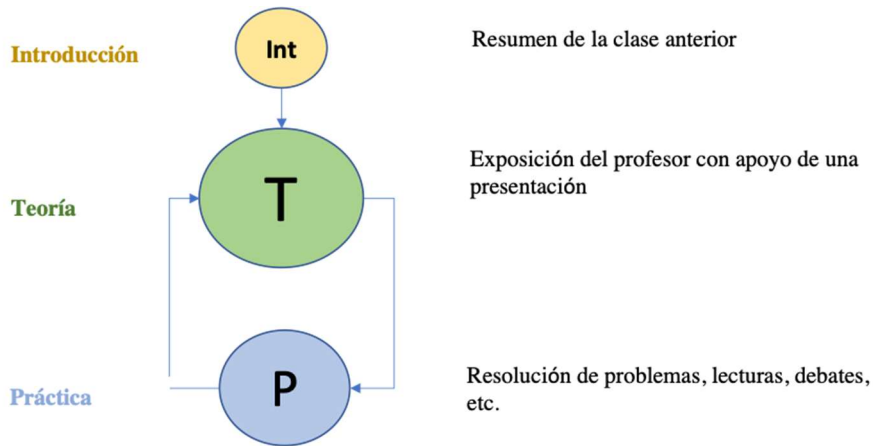


Figura 1. Modelo Metodológico real

Según Porlán (2017) se trataría de un modelo basado en la teoría y su aplicación a la práctica, en el cual el papel fundamental sigue siendo del docente, aunque los estudiantes tienen un papel más activo en el desarrollo de la práctica. No obstante, pueden darse variantes más evolucionadas de este modelo, por lo que en el modelo deseado hemos planteado el basado en la reelaboración de las ideas de los estudiantes ya que dicho modelo activa el interés del alumno y su implicación, partiendo siempre de una "cuestión" (Porlán, 2017). Por lo tanto, aplicamos el siguiente esquema (Figura 2) en el que "PR" significa planteamiento de un problema; "IA" ideas de los alumnos; "AC" actividad de contraste y "C" conclusiones.

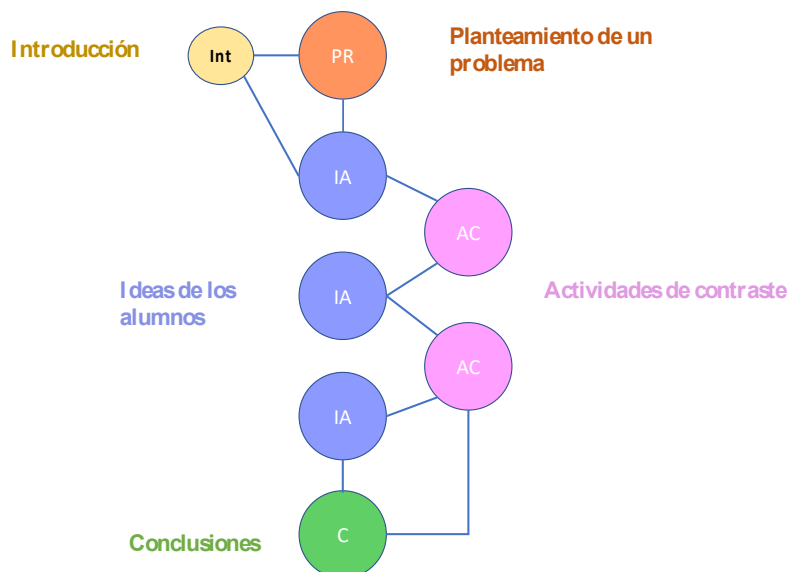


Figura 2. Modelo Metodológico posible

*Mapa de contenidos y problemas*

Como se ha indicado en un apartado anterior, el CIMA se desarrollará durante la impartición del Tema 4 *Calidad de servicio y atención al cliente*. Para ello se diseña una propuesta de contenidos a través de un mapa, en el que se identificarán los conceptos, procedimientos, actitudes y valores (García, Porlán y otros, 2017), donde se mostrarán los contenidos estructurantes y las relaciones entre los mismos. La figura 3 reúne los contenidos de aprendizaje.

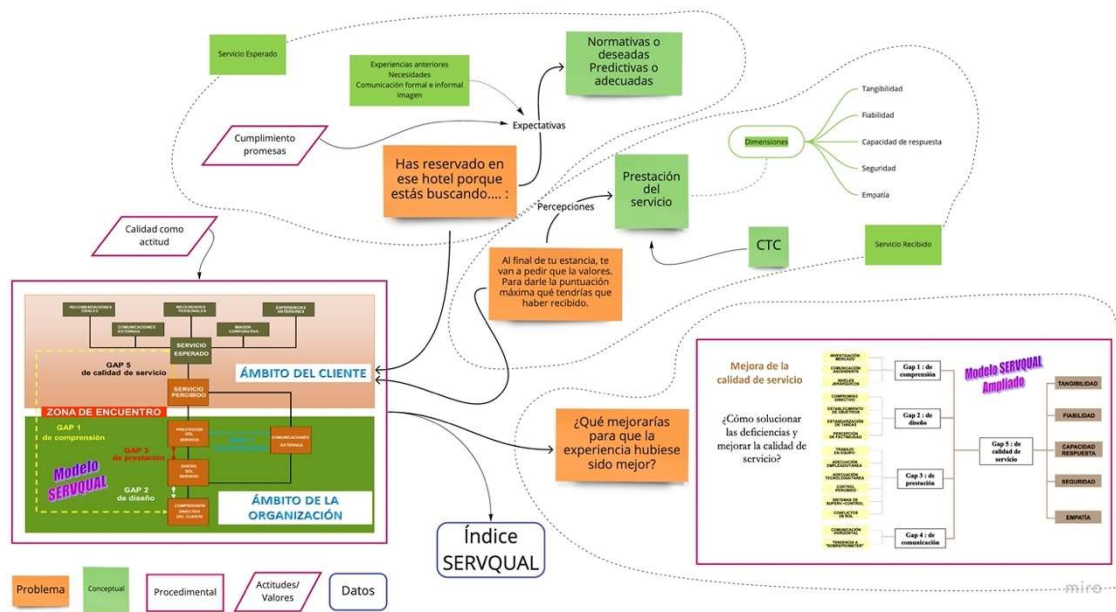


Figura 3. Mapa de contenidos y problemas.

*Secuencia de actividades*

Una vez planteado el mapa de contenidos la secuencia de actividades programadas, partiendo de los problemas seleccionados se detallan en la Tabla 1.

Tabla 1. Secuencia de actividades. Elaboración propia

Fase MMP	Descripción de la actividad	Recursos	Tiempo
<b>SESIÓN 1: ¿De qué depende la calidad de un servicio? EXPECTATIVAS (120 min)</b>			
INT.1	Repaso sesión anterior: aspectos clave	Exposición	5 min
IA1	Se proyecta, una a una, en PowerPoint una batería de preguntas cortas para que los alumnos reflexionen sobre lo explicado hasta el momento. Se debaten y justifican las respuestas entre ellos. El profesor solo interviene ante ideas confusas o erróneas de los estudiantes.	PPT	20 min

PR1	Se contextualiza la situación. Alojamiento en un hotel un fin de semana. Se pide a los alumnos que reflexionen sobre los aspectos fundamentales por los que eligen el hotel. Se les pide que indiquen 4 y que los prioricen.	Se proyecta la pregunta	5 min
IA2	Los alumnos trabajan individualmente	Trabajo individual	30 min
IA3	Exposición por parte de los alumnos y debate de las ideas aportadas. El profesor dirige el debate y las intervenciones	Debate dirigido	30 min
AC1	El profesor mediante una exposición argumentada tratará de enlazar las ideas de los estudiantes con el desarrollo del concepto de EXPECTATIVAS. La explicación del profesor será dialogada e ilustrada con ejemplos de contraste y apoyo de una presentación.	PPT	15 min
IA4	Reflexión de los alumnos tras contrastar las ideas con la exposición del profesor	Debate dirigido	10 min
C1	El profesor plantea la pregunta <i>¿Qué relación existe entre percepción y expectativas?</i> , con el objetivo de enlazar con el otro factor que determina la calidad de servicio	Exposición	5 min
<b>SESIÓN 2: ¿De qué depende la calidad de un servicio? PERCEPCIONES (120 min)</b>			
INT.2	Repaso sesión anterior: aspectos clave	Exposición	5 min
PR2	Se contextualiza la situación. Alojamiento en un hotel un fin de semana. Se pide a los alumnos que reflexionen sobre aquello que tendrían que haber recibido para valorar la estancia con la puntuación máxima.	Se proyecta la pregunta	5 min
IA5	Los alumnos trabajan individualmente	Trabajo individual	30 min
IA6	Exposición por parte de los alumnos y debate de las ideas aportadas. El profesor dirige el debate y las intervenciones	Debate dirigido	30 min
AC2	El profesor mediante una exposición argumentada tratará de enlazar las ideas de los estudiantes con el desarrollo del concepto de PERCEPCIÓN. La explicación del profesor será dialogada e ilustrada con ejemplos de contraste y apoyo de una presentación.	PPT	20 min
IA7	Reflexión de los alumnos tras contrastar las ideas con la exposición del profesor	Debate dirigido	10 min
C2	El profesor plantea la pregunta <i>¿Cómo podemos medir la calidad del servicio?</i>	Exposición	20 min
<b>SESIÓN 3: ¿Cómo medir la calidad del servicio? PERCEPCIONES vs EXPECTATIVAS (120 min)</b>			
INT.3	Repaso sesión anterior: aspectos clave	Exposición	5 min
AC3	El profesor mediante una exposición argumentada tratará de enlazar las ideas de los estudiantes sobre Expectativas y Percepción, para explicar cómo medir la calidad de servicio: MODELO SERVQUAL. La explicación del profesor será dialogada e ilustrada con ejemplos de contraste y apoyo de una presentación.	PPT	35 min
IA8	Práctica en la que los alumnos en grupo aplicarán el Modelo SERVQUAL para medir la calidad de los servicios ofrecidos por una empresa especializada en la celebración de eventos.	Práctica. Trabajo en grupo	45 min
AC4	Los estudiantes comentan los resultados obtenidos y el profesor va aclarando las dudas.	Debate dirigido	20 min
IA9	Reflexión de los alumnos tras contrastar las ideas con la exposición del profesor	Debate dirigido	10 min
C3	El profesor plantea la pregunta <i>¿Cómo mejorar la calidad del servicio prestado?</i> , con el objetivo de enlazar la última de las fases de aplicación del Modelo SERVQUAL, siendo esta la última pregunta del cuestionario que se pasó a los alumnos.	Exposición	5 min
<b>SESIÓN 4: ¿Cómo mejorar la calidad del servicio? MODELO SERVQUAL AMPLIADO (120 min)</b>			
INT.4	Repaso sesión anterior: aspectos clave	Exposición	10 min
PR3	Se contextualiza la situación. Alojamiento en un hotel un fin de semana. Se pide a los alumnos tras la estancia en el hotel reflexionen sobre aquello que se podría mejorar.	Se proyecta la pregunta	5 min

IA10	Práctica en la que los alumnos en grupo trabajarán sobre un caso en el que identificarán posibles vías de mejora del servicio prestado	Práctica. Trabajo en grupo	40 min
AC5	El profesor mediante una exposición argumentada tratará de enlazar las ideas de los estudiantes, para explicar cómo mejorar la calidad de servicio: MODELO SERVQUAL AMPLIADO. La explicación del profesor será dialogada e ilustrada con ejemplos de contraste y apoyo de una presentación.	PPT	25 min
IA11	Reflexión de los alumnos tras contrastar las ideas con la exposición del profesor	Debate dirigido	10 min
C4	El profesor enlaza los elementos estructurantes del tema: Expectativas, Percepciones, Medición y Mejora de la Calidad de un Servicio.	Mapa de Contenidos	30 min

### *Cuestionario para evaluar el ciclo de mejora docente*

Para evaluar la propia efectividad del CIMA, siguiendo las directrices recogidas en Rivero y Porlán (2017), se diseña un breve cuestionario que se utiliza antes de aplicar el ciclo de mejora con el objetivo de identificar los conocimientos con los que ya cuentan los alumnos sobre el tema en cuestión (calidad de servicio). Este mismo cuestionario es realizado por los estudiantes una vez aplicado el ciclo de mejora completo, en este caso con el fin de determinar el aprendizaje que se ha producido.

Para su cumplimentación, se contextualizaba la situación y se invitaba a los estudiantes a imaginar que reservaban una escapada de fin de semana en un hotel y se planteaban 3 cuestiones en las que se acotaba el espacio de respuesta a los alumnos. Estas preguntas coinciden con los problemas planteados en el mapa de contenidos y tienen como objetivo ir aproximando al estudiante a los conceptos más relevantes del tema: expectativas, percepción y calidad de servicio.

La primera pregunta: *Has reservado en ese hotel porque estás buscando.... (indica 4 aspectos fundamentales para ti y ordénalos)*, conecta a los alumnos con el concepto de *expectativas*. La segunda pregunta: *Al final de tu estancia, te van a pedir que la valores. Para que le dieras la puntuación máxima, describe qué tendrías que haber recibido*, trata de conectar con aquellas dimensiones del servicio que deberían haber experimentado, relacionando en este caso percepción y satisfacción. La diferencia entre percepción y expectativas nos dará un indicador de calidad de servicio que estudiaremos mediante el Índice SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y otros, 1988). La tercera pregunta: *¿Qué mejorarías para que la experiencia hubiese sido excelente?*, trata de identificar aquellos *gaps* en los que es posible llevar a cabo actuaciones de mejora de la calidad del servicio, que analizaremos a través del Modelo SERVQUAL Ampliado.

## **Aplicación del CIMA**

### *Relato resumido de las sesiones*

En base a las actividades programadas según el mapa de contenidos, hemos tratado de dar respuesta a los problemas planteados en las sesiones presenciales. A continuación, de forma resumida se describe, analiza y valora el clima de trabajo de las sesiones, así como la propia actuación docente, el desarrollo real de las actividades, los avances y dificultades encontradas.

En la primera aplicación del CIMA (4 horas), los estudiantes recibieron con agrado la participación en este “experimento” de innovación docente. En este caso la respuesta ha sido igualmente positiva. La primera sesión empieza con una breve síntesis de la última

clase y una proyección de preguntas de respuesta rápida del tema anterior que a los estudiantes les gusta bastante. Hecho esto, para iniciar el nuevo tema se plantea el primer problema. Los estudiantes trabajan durante 30 minutos individualmente para identificar aquellos aspectos fundamentales por los que han elegido ese hotel. Se les pide que indiquen 4 y que los prioricen. La forma de trabajar hasta ahora siempre se había sido transmisiva, explicando la teoría primero y luego se hacían las prácticas. De esta forma los estudiantes se implican más, de hecho, se muestran muy proactivos y con ganas de hacer algo diferente. Los alumnos tenían que exponer después sus ideas mediante un debate dirigido. Realmente fue muy satisfactorio puesto que tenían ganas de participar ya que todos se sentían identificados en el contexto propuesto. Las respuestas me sorprendieron bastante puesto que la mayoría iban encaminadas hacia las dimensiones de la calidad de servicio que posteriormente explicaría en la actividad de contraste. Hubo algunas respuestas desalineadas, pero dentro de lo previsible. En la AC1, explicamos qué dimensiones (*Tangibilidad y Empatía*) eran las que habían identificado los estudiantes con sus palabras y se complementó con aquellas cuestiones que no habían aparecido (*Seguridad, Fiabilidad y Capacidad de Respuesta*). Esta parte de la sesión fue importante puesto que los estudiantes habían identificado, sobre todo, atributos relacionados con la tangibilidad, no se habían planteado otras cuestiones. Hasta aquí habríamos determinado de qué depende la calidad de un servicio identificando lo que esperamos para cumplir nuestras expectativas. Planteamos al final la pregunta *¿Qué relación existe entre percepción y expectativas?*, con el objetivo de enlazar con el otro factor que determina la calidad de servicio (Calvo de Mora, Criado y otros. 2021)

En la sesión 2, como en la anterior, comenzamos haciendo un repaso de los aspectos más importantes de la clase anterior y, a continuación, seguimos profundizando en los aspectos que condicionan la calidad de un servicio. En esta ocasión se hacía necesario acercar al alumno al concepto de percepción. Para ello, es necesario contextualizar la situación pensando en un servicio ya recibido. Siguiendo con el ejemplo del hotel, de forma individual debían pensar en una experiencia similar vivida y destacar los aspectos más relevantes de la estancia para valorar el servicio recibido. En este sentido, me he dado cuenta de que debería haber formulado la pregunta del cuestionario de otra forma. Durante el desarrollo de la sesión, al plantear el problema me di cuenta de que debía reformular la pregunta porque a los estudiantes les estaba costando llegar a dónde yo pretendía que llegaran. Era necesario que pensarán sobre una experiencia ya vivida. Una vez reorientado el problema, las ideas individuales son compartidas en la clase y debatidas entre todos. En este caso, la mayoría destaca la importancia de la capacidad de los trabajadores para ponerse en el lugar del cliente, identificar sus necesidades y prestarle un servicio a la medida. Con la AC2 el profesor vuelve a destacar el resto de las dimensiones a tener en cuenta y se plantea la pregunta *¿Cómo podemos medir la calidad del servicio?*

En la sesión 3, empezamos como siempre con un repaso de los aspectos más destacables vistos hasta ahora y nos centramos en cómo medir la calidad de servicio a través de la diferencia entre percepción y expectativas, utilizando para ello el Índice SERVQUAL. Se explica cómo aplicar el modelo y después, los estudiantes trabajan en grupo una práctica de una empresa de celebración de eventos. Una vez trabajada la práctica los estudiantes comentan los resultados guiados por el profesor que va aclarando las dudas surgidas. La realidad es que entendieron bastante bien la interpretación de los resultados del índice ya que habían trabajado bien los conceptos de percepción y expectativas. Una vez que saben medir la calidad de servicio se plantea cómo mejorarla.

En la sesión 4, como siempre, comenzamos recordando y reforzando cuestiones vistas en las sesiones anteriores. Después los alumnos trabajan en grupo un caso en el que tienen que identificar vías de mejora de un servicio. En este sentido, me doy cuenta tras analizar

los resultados de los cuestionarios, que debería haber planteado la pregunta de otra manera puesto que no he conseguido encaminarlos hacia las respuestas esperadas en el cuestionario final.

No obstante, tras el desarrollo de las sesiones cabe destacar la motivación de los estudiantes por trabajar de manera diferente, sus ganas de participar y la implicación. Por mi parte, al principio tenía dudas de si realmente llegaría a conseguir que adquirieran los conocimientos, pero en el avance de las sesiones y viendo cómo realizaban las tareas fui sintiéndome más cómoda y veía que se iban alcanzando los objetivos. Por otro lado, también destacaría que me ha resultado mucho más difícil llevar la experiencia al papel que materializarlo en el aula.

Por otro lado, esta metodología de problematizar los contenidos, siendo de gran utilidad, no resulta fácil identificar las preguntas clave al menos, en una primera experiencia, requiere rodar el sistema e ir puliendo las preguntas para asegurar que se llega a los objetivos de contenidos.

### *Evaluación del aprendizaje de los estudiantes*

El análisis de las respuestas de los estudiantes a las preguntas de los cuestionarios se realiza siguiendo a Rivero y Porlán (2017), así se identifican las respuestas comunes definiendo los modelos mentales de los estudiantes. En nuestro caso en las 2 primeras preguntas del cuestionario, las relativas a expectativas y percepciones, hemos podido detectar 3 modelos similares (A, B y C) y hemos definido un cuarto (D) que sería aquel al que deseamos llegar.

Como se observa en la Figura 4 existe dificultad para pasar del nivel C al D. El principal obstáculo identificado en este caso es la dificultad para el estudiante para visualizar aspectos de las dimensiones vinculadas a cómo se presta el servicio (*Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad y Empatía*). Para los estudiantes es más fácil identificar aspectos relacionados con los elementos tangibles de la prestación del servicio. En la pregunta 2, relacionada con las percepciones, además de la dificultad comentada anteriormente, he podido observar que la pregunta planteada en este caso no ha favorecido las respuestas como deberían haber sido, de tal forma que lo han vuelto a enfocar como si de expectativas se tratara. Por estos motivos ningún estudiante ha pasado al Nivel D, aunque el salto del B al C ha sido muy relevante.



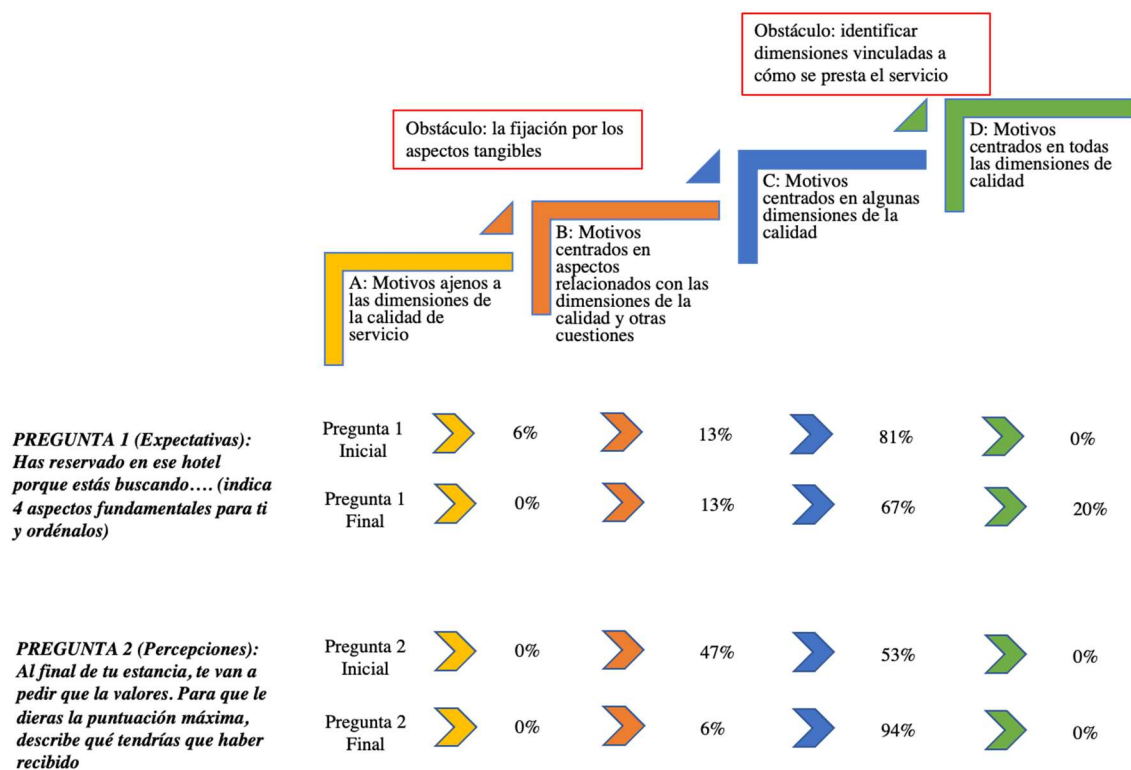


Figura 4. Escalera de aprendizaje preguntas 1 y 2. Elaboración propia

En la Figura 5 podemos observar la escalera de aprendizaje de la pregunta 3. En este caso el principal obstáculo encontrado es la dificultad de que los estudiantes adopten el rol de empresa. Es más fácil para ellos posicionarse como consumidor, de esta forma el GAP que han identificado sin ninguna dificultad es el asociado a la calidad del servicio. Sin embargo, GAPs como los de comprensión o diseño, no han sido reconocidos.

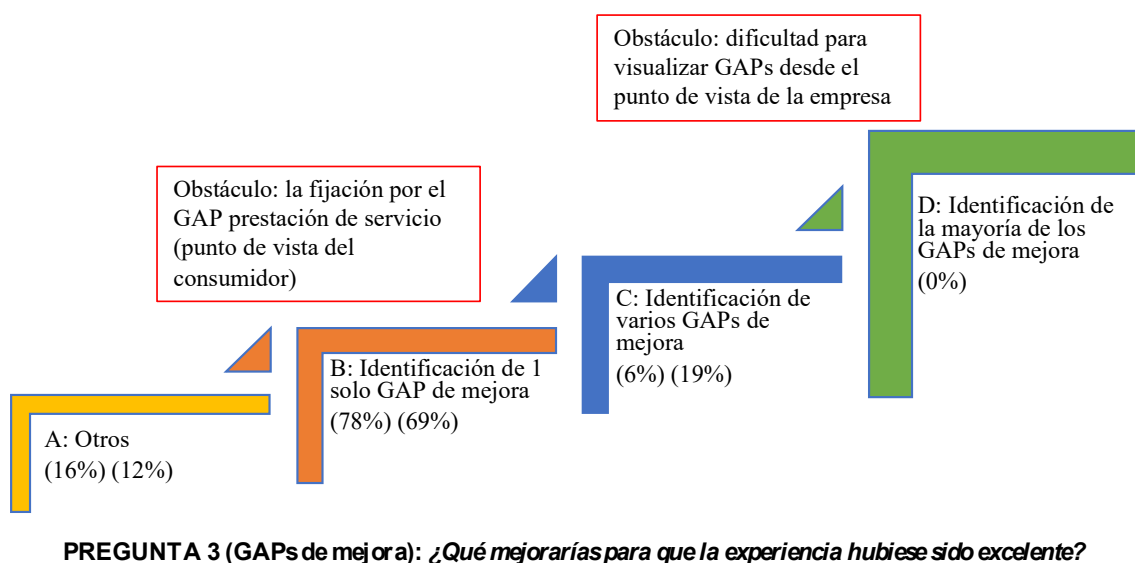


Figura 5. Escalera de aprendizaje pregunta 3. Elaboración propia

En la tabla 2 podemos observar los resultados de evolución por estudiante. Con estos resultados, sin duda, replantearía las preguntas de otra forma en futuras aplicaciones de un ciclo de mejora. No obstante, los comentarios de los trabajos realizados en clase por los estudiantes no reflejan la misma realidad que los cuestionarios. El aprendizaje observado en clase es mucho más satisfactorio que el que se obtiene del análisis de las escaleras de aprendizaje. Los estudiantes han terminado el tema utilizando los términos con propiedad y conociendo las relaciones entre los contenidos. Considero, que aún siendo de gran utilidad esta herramienta de exploración de ideas, su dificultad y siendo mi primera vez en la aplicación de un CIMA, junto con la formulación de las preguntas que no ha sido la más adecuada, los resultados no son para mi todo lo satisfactorio que esperaba. Sin embargo, los alumnos han trabajado muy bien y se han sentido muy motivados y participativos, por lo que la experiencia ha resultado gratificante en ese sentido.

Tabla 2. Cuadro de evolución por estudiante

Estudiante	Pregunta 1			Pregunta 2			Pregunta 3		
	Inicial	Final	Aprendizaje	Inicial	Final	Aprendizaje	Inicial	Final	Aprendizaje
1	C	C	=	C	C	=	B	B	=
2	C	C	=	C	C	=	B	C	↑
3	C	C	=	C	C	=	B	B	=
4	B	B	=	B	C	↑	B	B	=
5	C	C	=	C	C	=	B	B	=
6	C	C	=	C	C	=	B	B	=
7	A	B	↑	C	C	=	B	B	=
8	A	B	↑	B	C	↑	A	A	=
9	B	B	=	B	C	↑	B	B	=
10	C	D	↑	B	C	↑	C	C	=
11	C	C	=	B	C	↑	B	B	=
12	C	D	↑	C	C	=	B	B	=
13	C	C	=	C	C	=	C	C	=
14	C	C	=	C	C	=	B	B	=
15	B	C	↑	C	C	=	B	B	=
16	C	C	=	C	C	=	B	B	=
17	C	C	=	C	C	=	B	B	=
18	C	C	=	B	B	=	B	B	=
19	C	D	↑	B	C	↑	B	C	↑
20	C	D	↑	C	C	=	B	C	↑
21	C	C	=	C	C	=	B	B	=
22	C	C	=	B	C	↑	A	A	=
23	C	C	=	B	C	↑	B	C	↑
24	C	C	=	C	C	=	A	B	↑
25	C	C	=	B	C	↑	A	A	=
26	C	C	=	B	C	↑	A	B	↑
27	B	D	↑↑	B	C	↑	B	B	=
28	C	C	=	C	C	=	B	B	=
29	C	C	=	C	C	=	B	B	=
30	C	C	=	B	C	↑	B	C	↑
31	C	D	↑	B	C	↑	B	B	=
32	C	C	=	B	B	=	B	B	=

## Evaluación del CIMA

### *Aspectos a mantener o cambiar para un futuro CIMA más amplio*

De cara a un futuro CIMA más amplio, sin duda, modificaré las preguntas del cuestionario de evaluación inicial y final. El mapa de contenidos lo mantendré puesto que me parece esencial para favorecer el aprendizaje al establecer en una sola imagen los

elementos más importantes y, además, las relaciones entre ellos. Por otro lado, he echado en falta disponer de herramientas metodológicas para poder innovar en el aula. Quizá sería interesante en las primeras sesiones del curso incorporar este tipo de contenido.

### *Aspectos a incorporar a la docencia habitual*

Entre los aspectos a incorporar a la docencia habitual se encuentran: *realizar las clases basada en casos reales, favorecer la participación de los estudiantes, impartir la teoría de forma dinámica en el aula siempre fuera de la tarima. Evaluaremos las prácticas de una sesión a otra y se comentarán los resultados para que aprendan haciendo y tengan feedback lo antes posible para favorecer el aprendizaje.*

### *Principios Docentes argumentados que han guiado la experiencia presente y que deben permanecer en el futuro*

Siguiendo a García y Porlán (2017) vamos a elaborar un listado de principios didácticos personales que guíen la impartición de la docencia a partir de ahora.

- *Relaciones profesor-estudiante:* en mis clases mis alumnos me llaman por mi nombre y tienen libertad total para intervenir. Me gusta hacer que se sientan cómodos y con confianza para hacerlo.

- *Contenidos:* además de los contenidos del programa, trabajaremos actitudes y valores. Se facilitará la relación de contenidos con lo ya aprendido en temas anteriores con enlaces, referencias, apuntes y resúmenes.

- *Aprendizaje:* en mis clases aprendemos todos, alumnos y profesor. Es un proceso interactivo.

- *Evaluación:* se tendrá en cuenta la evolución del aprendizaje y la aptitud en clase.

## **Conclusiones**

La finalidad de la aplicación del CIMA era favorecer un aprendizaje activo del alumno a través de un cambio en el modelo metodológico docente. En concreto, se pretende pasar de un modelo puramente transmisivo, en el cual el papel fundamental sigue siendo del docente, a un modelo más evolucionado, basado en la reelaboración de las ideas de los estudiantes. Dicho modelo activa el interés del alumno y su implicación, partiendo siempre de un “problema”.

Observando las escaleras de aprendizaje (Figuras 4 y 5) se aprecia cómo han evolucionado los estudiantes con el modelo metodológico propuesto aplicado sobre la asignatura de Pymes y Gestión de la Calidad durante el curso 2021. Los resultados obtenidos en la evaluación del curso muestran el avance en la asimilación de contenidos, aún no habiendo alcanzado los niveles esperados en cuanto al modelo mental D.

En el primero de los problemas el 87% de los estudiantes se concentran en los niveles superiores (C y D). Destaca, en la segunda de las preguntas planteadas, un incremento del 41% del nivel B al C, concentrándose el 94% de los estudiantes en el modelo mental C. El principal obstáculo identificado en las 2 primeras preguntas o problemas para alcanzar el nivel D ha sido la dificultad para el estudiante para visualizar aspectos de las dimensiones vinculadas a cómo se presta el servicio (Capacidad de Respuesta, Seguridad, Fiabilidad y Empatía). Para los estudiantes es más fácil identificar aspectos relacionados con los elementos tangibles de la prestación del servicio.

El tercero de los problemas planteados, la dificultad de que los estudiantes adopten el rol de empresa y la formulación realizada del problema, no ha favorecido la obtención de mejores resultados. De esta forma el GAP que han identificado sin ninguna dificultad es el asociado a la calidad del servicio. Sin embargo, GAPs como los de comprensión o diseño, no han sido reconocidos.

Por todo lo anterior, de cara a un nuevo CIMA, incorporaría mejoras en la docencia y desarrollo de las actividades a partir de las dificultades detectadas mejorando el planteamiento de los problemas y enunciado de las actividades. Finalmente, se destinaría tiempo a comentar las principales dificultades encontradas en las correcciones de las prácticas para dar *feedback* a los estudiantes.

## Referencias bibliográficas

- Calvo de Mora, A.; Criado, F. y Periañez, R. (2021). *Gestión de la calidad*. Ediciones Pirámide.
- Delord, G.; Hamed, S.; Porlán, R. y De Alba, N. (2020). Los Ciclos de Mejora en el Aula. En N. De Alba y R. Porlán (Coords.): *Docentes universitarios. Una formación centrada en la práctica* (pp. 128-162). Morata.
- García, E.; Porlán, R. y Navarro, E. (2017). *Los fines y los contenidos*. En R. Porlán (Coord.), *Enseñanza universitaria: cómo mejorarla* (pp. 55-72). Ediciones Morata.
- García, F. F. y Porlán, R. (2017). Los principios didácticos y el modelo didáctico personal. En R. Porlán (Coord.), *Enseñanza universitaria. cómo mejorarla* (pp. 93-104). Ediciones Morata.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Porlán, R. (Coord.) (2017). *Enseñanza universitaria. Cómo mejorarla*. Ediciones Morata.
- Rivero, A. y Porlán, R. (2017). La evaluación en la enseñanza universitaria. En R. Porlán (Coord.). *Enseñanza universitaria. Cómo mejorarla* (pp. 73-91). Ediciones Morata.