

ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL DESEMPEÑO DOCENTE HACIA LA COMPETITIVIDAD DE LA EDUCACIÓN PRIMARIA VENEZOLANA.

Aida Oropeza
Universidad Pedagógica Experimental Libertador
aida1821jo@gmail.com

Sinopsis Educativa
Revista Venezolana
de Investigación

Año 24, N° 1

Julio 2024

pp 25 - 39

Recibido: Abril 2024

Aprobado: Junio 2024

RESUMEN

La presente intención investigativa contempla como propósito general construir un Modelo Transcomplejo con Estándares de Calidad en el Desempeño Docente hacia la Competitividad de la Educación Primaria venezolana. Esta inquietud se origina en dar respuestas a las necesidades imperantes actualmente en el campo educativo y de esta manera producir avances significativos en el mismo. No obstante, esta investigación otorgará los insumos para apreciar los aspectos que están incidiendo o no en este sector tan importante para el desarrollo del país. Los referentes Teóricos a ser tratados en el presente estudio son: El Desempeño de Vidal (2002), La Competitividad por Correa (2005), Teoría de la Complejidad de Morín (2003) y Teoría de la Calidad Total de Deming (1986). Para el desarrollo de la investigación esta estará enmarcada bajo el Paradigma Fenomenológico – Interpretativo, con un Enfoque Cualitativo, Método Hermenéutico, Diseño cuya finalidad es básica, profundidad explicativa y temporalidad transversal, su escenario de estudio se ubica en Los Municipios correspondientes a Los Altos Mirandinos, con tres (3) directivos y tres (3) docentes. La Técnica de recolección de información será la Entrevista en Profundidad, para el análisis es Interpretación se aplicará la teoría Fundamentada de Strauss y Corbin (2006), así como la generación de conocimiento con el Modelo planteado, la validez a ser aplicada la Validez a través de la Credibilidad y en la fiabilidad inter-jueces, entendida como aquella donde se aprecia la concordancia en las interpretaciones de los observadores, evaluadores o jueces que consideran el mismo fenómeno y finalmente llegar a reflexiones y consideraciones.

Palabras clave:
estándares- calidad
– gestión - competitividad-educación
primaria- desempeño-
ñ- transcomplejidad.

QUALITY STANDARDS IN TEACHING PERFORMANCE TOWARDS THE COMPETITIVENESS OF VENEZUELAN PRIMARY EDUCATION.

ABSTRACT

The present research intention contemplates as a general purpose to build a Transcomplex Model with Quality Standards in Teaching Performance towards the Competitiveness of Venezuelan Primary Education. This concern originates in providing answers to the needs currently prevailing in the educational field and in this way producing significant advances in it. However, this research will provide the input to appreciate the aspects that are influencing or not affecting this sector that is so important for the development of the country. The Theoretical references to be treated in this study are: Vidal's Performance (2002), Correa's Competitiveness (2005), Morín's Complexity Theory (2003) and Deming's Total Quality Theory (1986). For the development of the research, it will be framed under the Phenomenological - Interpretative Paradigm, with a Qualitative Approach, Hermeneutic Method, Design whose purpose

Key words:
standards - quality
- management - competitiveness - primary
education - performance - transcom-
plexity.

se is basic, explanatory depth and transversal temporality, its study setting is located in the Municipalities corresponding to Los Altos Mirandinos , with three (3) directors and three (3) teachers. The information collection technique will be the In-Depth Interview, for the analysis and Interpretation the Grounded Theory of Strauss and Corbin (2006) will be applied, as well as the generation of knowledge with the proposed Model, the validity to be applied the Validity through of Credibility and inter-judge reliability, understood as that where agreement is appreciated in the interpretations of observers, evaluators or judges who consider the same phenomenon and finally arrive at reflections and considerations.

NORMES DE QUALITÉ DANS LA PERFORMANCE ENSEIGNANTE VERS LA COMPÉTITIVITÉ DE L'ENSEIGNEMENT PRIMAIRE VÉNEZUELIEN.

RÉSUMÉ

Le présent objectif de recherche envisage, comme objectif général, de construire un modèle trans complexe avec des normes de qualité dans la performance pédagogique en vue de la compétitivité de l'enseignement primaire vénézuélien. Cette préoccupation a pour origine d'apporter des réponses aux besoins qui prévalent actuellement dans le domaine éducatif et d'y produire ainsi des avancées significatives. Cependant, cette recherche permettra d'apprécier les aspects qui influencent ou non ce secteur si important pour le développement du pays. Les références théoriques à traiter dans cette étude sont : la Performance de Vidal (2002), la Compétitivité de Correa (2005), la Théorie de la Complexité de Morín (2003) et la Théorie de la Qualité Totale de Deming (1986). Pour le développement de la recherche, elle sera encadrée sous le paradigme phénoménologique - interprétatif, avec une approche qualitative, méthode herméneutique, conception dont le but est basique, profondeur explicative et temporalité transversale, son cadre d'étude est situé dans les municipalités correspondant à Los Altos. Mirandinos, avec trois (3) directeurs et trois (3) enseignants. La technique de collecte d'informations sera l'entretien approfondi, pour l'analyse et l'interprétation la théorie fondée de Strauss et Corbin (2006) sera appliquée, ainsi que la génération de connaissances avec le modèle proposé, la validité à appliquer, la validité à travers de Crédibilité et fiabilité inter-juges, entendu comme celui où l'accord est apprécié dans les interprétations des observateurs, évaluateurs ou juges qui considèrent le même phénomène et arrivent finalement à des réflexions et des considérations.

Mot clefs:
normes – qualité – management – compétitivité – enseignement primaire – performance – transcomplexité.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo ha sufrido cambios acelerados en una amplia gama de aspectos especialmente el educativo; tales como en lo pedagógico, lo tecnológico, entre otros; es por esto, que se debe guiar a los individuos pertinentemente por el mundo donde vive dándoles herramientas indicadas, pero esto es todo un desafío.

Es aquí donde entra en vigor la Calidad Educativa como un cemento para aumentar la productividad dentro de las instituciones educativas.

En Venezuela constantemente se habla de calidad educativa, aunque realmente no se ha hecho una verdadera concientización sobre el tema y lejos de eso se abordan temas alternos como competitividad, excelencia educativa y desempeño docente en cada uno de los niveles y modalidades

que componen todo el sistema educativo. Por el contrario, se puede decir, que el tema de la calidad se ha tomado como un concepto el cual ha sido considerado por todos, pero jamás aplicado, y por consiguiente, estructurado y aprovechado sistemáticamente para el beneficio de la población.

Cabe indicar, que uno de niveles que es resaltante es la primaria. La Educación primaria en Venezuela, contempla un estudio de seis años, este nivel está orientado a la atención de los niños desde los seis años hasta los doce años de edad aproximadamente. Se jornadas de cinco horas académicas diarias; dicha formación es integral y con atención alimentaria. La misma, garantiza la prosecución de estudio en el subsistema de Educación Media General.

En este sentido, se considera como un nivel que reviste importancia para toda la población, debido a que en este período se desarrollan integralmente las potencialidades del niño, las cuales le permitirán desenvolverse en la sociedad a la que pertenece; así mismo, es gratuita y obligatoria. En ellos, coexisten diferentes actores que hacen vida esencial en esta etapa, tales como: alumnos, docentes y comunidad educativa, siendo el docente el promotor y el sensibilizador del estudio que allí se imparte. De ahí que, el docente es una de las figuras principales, se plantea como factor crucial para la optimización de dicho proceso. Al mismo tiempo, en este momento tan difícil que está atravesando el país, se debe tomar el tiempo para poner atención a la educación primaria con la finalidad de obtener avances, logros y poder reconstruir un mejor futuro.

Bajo esta perspectiva, se observa como un nivel que reviste relevancia debido a que en este período se desarrollan integralmente las potencialidades del niño, las cuales le permitirán desenvolverse en la sociedad a la que pertenece. En ellos, coexisten diferentes actores que hacen vida esencial en esta etapa, tales como: alumnos, docentes y comunidad educativa, siendo el docente el promotor y el sensibilizador del estudio que allí se imparte. De ahí que, el docente es una de las figuras principales, se plantea como factor crucial para la optimización de dicho proceso. Al mismo tiempo, en este momento tan difícil que está atravesando el país, se debe tomar el tiempo para poner atención a la educación primaria con la finalidad de obtener avances, logros y poder reconstruir un mejor futuro.

Por otra parte, en el campo educativo, la actividad pedagógica profesional del docente usualmente se ha mantenido dirigida hacia los

resultados cuali-cuantitativo de los aprendizajes, es decir, que se ha centrado principalmente en verificar la calidad de la productividad o rendimiento de los alumnos. Según Ayala (2005):

Esta situación implica el compromiso de renovar permanentemente los conocimientos, para que sea posible aprovechar la información proporcionada por esa actualización permanente, que a su vez permita una buena atención al cliente que en ésta área está representado por el estudiante. (p. 28).

Asimismo, la calidad en la educación va a depender de que la escuela se comporte tal cual como lo aconseja Valecillos (1996):

Como una organización inteligente, capaz de una buena comprensión y control de los procesos e instrumentando intervenciones planificadas y sistemáticas para ayudar a sus miembros a aprender. La calidad busca mejorar permanentemente los procesos de trabajo conjuntamente con la productividad, lo que significa realizar bien las cosas lo mejor que se pueda, desde la etapa inicial hasta la última para lograr un producto de calidad que sea satisfactorio para el cliente. (p. 32).

En la actualidad, se requiere de paradigmas que apoyen un progreso acelerado para las necesidades actuales de los estudiantes. Y así, se mantienen en un mundo globalizado, moderno, digital y altamente competitivo. Es por esto, que se ajusta a este planteamiento la transcomplejidad educativa. A esto señala, González, (2012): "Es tiempo de plantear una teoría educativa transformadora, planetaria, universal y cósmica, que responda a necesidades transdisciplinarias y complejas, y aplicable a cualquier campo de conocimiento, disciplina o ciencia". (p. 37.). Por lo anterior, se distingue que este paradigma propone una gama de posibilidades para acercarse a diferentes situaciones que en años anteriores, no se pensaba atender y tampoco se sabía cómo hacerlo.

No obstante, en la educación se aprecia que la calidad educativa está rezagada en la realidad actual del país; con Currículo Bolivariano, que deja mucho que desear, con tema de poco o nada de interés, tanto para estudiantes y do-

centes. Incluso se puede observar hasta desactualizado con respecto al mundo y sus avances; politizado por tema del Estado venezolano.

A esto señala León (2009), que los fines, objetivos y principios que sustentan el sistema educativo bolivariano giran en torno a dos dimensiones antinómicas: la dimensión individual y la colectiva. La solución a la antinomia lo inclina hacia la dimensión social, el ser social, sentido de lo colectivo, pre-eminentemente sobre lo individual, dejando de lado la prescripción constitucional de 1999, que pareciera cuidar el desarrollo del ser humano individual, con énfasis en la libre expresión creativa de la personalidad.

Cabe señalar, que los principios constitucionales que permiten el desarrollo de la personalidad y la creatividad son esenciales para el avance educativo y todo lo que pueda limitarlos suele cercenar progreso, desde todo punto vista, especialmente educativo.

En este caso, el docente de calidad educativa, desarrolla su capacidad creativa y de liderazgo; y la polivalencia para desempeñar más de una función; además de tener habilidades para trabajar en equipo, para comunicarse e interrelacionarse y poseer capacidad para manejar y resolver problemas, entre otras. Las anteriores son las características que destaca al docente, dentro de esto, aportaría cambios en la educación primaria. Se busca la adquisición de conocimientos, facilitar el cambio de actitudes y aptitudes que permitan el reforzamiento del aprendizaje. Con lo mencionado se busca cimentar aportes en las instituciones y en cualquiera lugar donde esté presente un proyecto de calidad total, bajo la línea filosófica de Deming, (1986), el cual afirma:

Que todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad del mismo, mayor será la calidad del producto resultante. En cada proceso pueden generarse dos tipos de variaciones o desviaciones con relación al objetivo marcado inicialmente: variaciones comunes y variaciones especiales. Solo efectuando ésta distinción es posible alcanzar la calidad. Las variaciones comunes están permanentemente presentes en cualquier proceso como consecuencia de su diseño y de sus condiciones de funcionamiento, generando un patrón homogéneo de variabilidad que puede predecirse y, por tanto, controlarse. (p. 67).

Asimismo, en este proceso el alumno pasa a ser un ente activo en su desarrollo educativo y mantiene su atención centrada en alcanzar altos niveles de aprendizaje. El docente usaría reforzamientos positivos para reconocer y estimular las conductas en los alumnos y se involucraría a éste último, su representante de la mano con docentes, directivo y el personal en general, como un todo organizado.

Lo mencionado anteriormente, conduce a que los conceptos de estándares internacionales de la calidad en el campo educativo venezolano se valoren con un paradigma innovador basado en la transcomplejidad. A esto, señala Fernández (2000), que un estudio sistemático de los ejes dinamizadores de toda posible innovación educativa, de renovación pedagógica, “es el perfeccionamiento permanente de los profesores, en término de desarrollo profesional, la reflexión sobre su práctica y la investigación en el aula”. (p. 93). En consecuencia, tiene la finalidad de dar una respuesta pertinente a las necesidades actuales dentro del campo educativo y poder hacer avances significativos en la misma.

Por lo anterior, surge el siguiente propósito:

Propósito General

Construir un Modelo Transcomplejo con Estándares de Calidad en el Desempeño Docente Hacia la Competitividad de la Educación Primaria Venezolana.

II. ENTRAMADO TEÓRICO

Sistema de Gestión de Calidad

Los sistemas de Gestión de Calidad difundidos y reconocidos son el Sistema de Aseguramiento de la Calidad y los Sistemas de Gestión de Calidad Total. Los primeros, se basan en las normas internacionales ISO 9000; este tipo de sistema de gestión tiene como principal objetivo garantizar la calidad del producto y/o servicio prestado, sobre la base de una metodología definida de trabajo y unos ensayos registrados que prueban el correcto desarrollo de las tareas. En un sistema de gestión orientado hacia el producto, por tanto resulta más fácil de adaptar en la industria. Las empresas adquieren prestigio al

superar las auditorias de las empresas certificadoras.

Por su parte, en los sistemas de gestión de calidad total, se implanta una metodología de trabajo basada en la mejora continua en todas las actividades de la empresa, aunque no afectan directamente a la calidad del producto y/o servicio final. Es un sistema basado en la autoevaluación igual de adaptable a la industria que al sector servicios. En este sentido, Koontz y Wehrich (1998), comentan:

La Administración de la Calidad Total supone un compromiso a largo plazo de una organización con mejoras continua de la calidad (en toda la organización y con la activa participación de todos sus miembros de todos los niveles) a fin de cumplir y rebasar las expectativas de los clientes. (p.712).

Los sistemas gestión de Calidad Total representan una alternativa a considerar si se desea elevar los niveles de calidad de un proceso determinado. Su metodología de implantación garantiza en primera instancia un mejoramiento continuo del proceso; no existe un final o meta máxima para las instituciones que imparten esta metodología debido a que siempre habrá posibilidades de mejorar el proceso y obtener unos niveles elevados de calidad. Paralelamente es pertinente señalar que, la esencia de la metodología conduce a una participación activa de todos los actores que están involucrados en el proceso (alumnos, docentes, directivos, padres, asociaciones, empresa pública o privada).

La Gestión Docente para la Calidad Educativa

Una educación de calidad implica, necesariamente, asumir el desafío de reformar sustancialmente la organización y gestión de los sistemas educativos. Es decir, que no solamente se deben modificar los planes y programas de estudio, sino que es preciso llevar una profunda transformación de los modelos de organización y conducción de los sistemas educativos. Debido a que se constituyen originalmente sobre la base de un modelo de organización fuertemente centralizado, y con un diseño curricular homogéneo para todo el país. Para el Instituto Superior del Profesorado (2005), la gestión de calidad considera las mejoras como un conjunto de “activaciones que se están desplegando en

el tiempo a diferentes niveles, se sientan las bases conceptuales y metodológicas precisas y se generan los instrumentos a fin de que los profesores y centro puedan mejorar la calidad del servicio educativo”. (p. 20).

Aunque, en lo que va de este siglo se han producido modificaciones sustanciales en las condiciones sociales de funcionamiento en los sistemas educativos, se mantiene la situación de crisis de la gestión escolar, la calidad y la equidad en los sistemas de enseñanza. En ese sentido, la construcción de nuevas modalidades de gestión educativa es ardua y compleja para la que no existe receta universalmente válida, ya que depende fuertemente de las condiciones concretas de cada sociedad y sistema educativo.

Sin embargo, la revisión de la literatura sobre el tema permitió identificar los principales problemas que enfrenta hoy la conducción de los sistemas educativos y señala prioridades estratégicas para la construcción de una gestión educativa orientada a mejorar la calidad y hacer frente a los nuevos desafíos. Por consiguiente, están apareciendo formas de entender la gestión y organización del desempeño docente. A lo que Municio (2000), se refiere señalando:

La educación piensa en la persona como centro individualizado del aprendizaje con sus propios estilos cognitivos, sus ritmos, su maduración, otros, y a partir de aquí, se desarrolla la educación personalizada. Hasta este momento los profesionales dentro de las instituciones determinaban técnicamente y de forma generalizada lo que no es calidad (p. 9).

En consecuencia, la gestión de los docentes también ha sufrido cambios sustanciales a la par de las dinámicas socio-culturales de los pueblos. Sin embargo, es innecesario que existan tantos trámites burocráticos en el Ministerio del Poder Popular Para la Educación para los procesos educativos, pues esto favorece el entorpecimiento y retraso de los avances educativos. Por efecto, hay que asumir la gestión docente de una forma diferente desde las instituciones educativas, mediante un posicionamiento social por medio de las transformaciones del sistema educativo con la participación de la población. Quizás podrían encontrarse situaciones de conflicto, de falta de convivencia y de aprendizaje, que alejan la calidad como una cualidad de esas instituciones.

Por tanto, el nuevo concepto de calidad (diferente al tradicional) forma parte del paradigma social e los países avanzados. En él se considera que los ciudadanos tienen capacidad de elegir en su vida personal y pública. La evolución del concepto de calidad ilustra, la cultura de los países y muestra el momento histórico en que estos se encuentran, aunque en realidad se superponen los valores, creencias y principios de cada modelo.

El Desempeño Docente

La formación de los educadores es un elemento clave para un avance educativo y, por ende, del país. El docente venezolano debe estar comprometido con las comunidades donde se desenvuelven, manteniendo cierto prestigio que la encomiable labor implica. La excelencia docente está vinculada con las instrucciones académicas, las creencias y valores impartidos en los centros educacionales. Para lo que Vidal (2002), señala que el desempeño docente es: “el grado superior de calidad en el desempeño, conforme a los criterios que un centro educacional determine en congruencia con su proyecto educativo”. (p. 23).

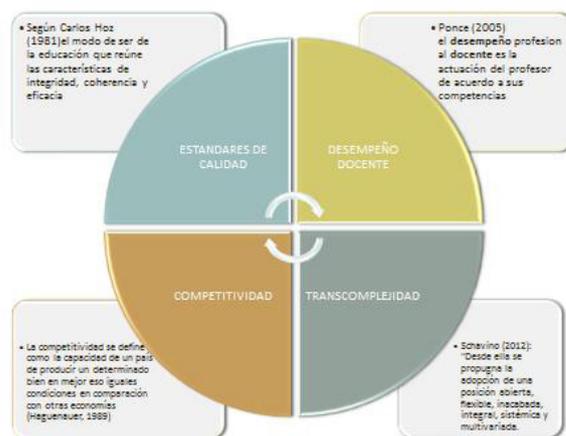
La definición anterior, deja de manifiesto la idea de que la excelencia docente debe ser una propiedad deseable para la organización educativa, al punto de comprometerse en establecer criterios de excelencia con el propósito de orientar el desempeño docente. La excelencia docente no debe ser una propiedad difusa y utópica para las organizaciones educativas. Si existen criterios de excelencia claramente compartidos y establecidos, existirá un compromiso de las comunidades educativas en el logro efectivo de excelencia deseado.

La Competitividad

En la competitividad económica globalizada de la actualidad, existen sectores importantes para abordar y una de esta es la educación, es lo más valioso que una sociedad y un individuo pueden tener. Las habilidades son factores decisivos para la productividad, el crecimiento económico y tener mejores niveles de vida. La competitividad de las instituciones escolares depende de variados factores, entre ellos; las características de la administración, la capacidad tecnológica instalada las innovaciones realizadas y sobre todo la calidad de la persona. A lo

que Correa (2005), indica: “El nivel de competitividad de una institución educativa se define por su intrínseca manera de ser dentro de un determinado contexto socioeconómico y cultural”. (p. 127).

Con lo anterior, resalta la coincidencia en los análisis de incrementar la calidad educativas, y por consiguiente, la competitividad en los tiempos de globalización, se debe transformar la calidad de la educación y de manera simultánea su Currículo Básico Nacional.



Gráfica 1: Definiciones de los constructos según autores. La Investigadora: Oropeza, (2023).

Teoría de la Transcomplejidad

El ser humano no es una unidad celular simple, única y aislada; por el contrario, el ser humano es una creación de complejidades que interactúan en un universo, también enmarañado de situaciones. En el mismo momento que se piensa en el mundo que lo rodea, se piensa en un todo, no en una fracción, exclusivamente. De este modo, se es complejo, se analiza con complejidad y se enfoca de manera compleja. A lo que Morín (2003) señala que:

Una reforma del pensamiento cuya tarea no sea acumular saberes en términos de sistemas y totalidad, como se ha venido haciendo, sino en términos de organización y articulación, que lleva no tanto a fijar la totalidad de los conocimientos en cada disciplina, sino en los conocimientos cruciales, los puntos estratégicos, los nudos de comunicación, las articulaciones organizacionales

entre disjuntas. (p. 100).

Por lo anterior, se puede denotar que se requiere una teoría que abarque lo científico, lo cotidiano, lo común, lo poco y lo notable, entre otros. Así se consideró la Teoría Transcompleja que tiene una visión del espíteme amplios que se construye, reconstruye, cambia, avanza. Según Schavino (2006):

La transcomplejidad en la investigación tiene por finalidad la comprensión del mundo presente desde el imperativo de la unidad del conocimiento. Su interés es la dinámica de la acción y se apoya en la existencia y percepción de distintos niveles de realidad, en la aparición de nuevas lógicas y en la emergencia de la complejidad. En este orden, la complejidad da una mirada más integradora que busca, mediante la postura holística y compleja, indagar y descubrir las múltiples manifestaciones con que los fenómenos se nos aparecen. (p. 4).

Entonces, desde esta óptica la teoría transcompleja, se entrelazan múltiples conocimiento para poder tener una transdisciplinariedad de conocimiento y una cosmovisión. Por otra parte, en una perspectiva de colaboración de paradigma que amplía, que integra saberes y poder tomar caminos nuevos del conocimiento. Por lo anterior, es integradora sinérgica, dinamizadora para cualquier enfoque en la cual esté inmersa. El poder ser un catalizador de conocimiento, sin dejar de tener el rigor científico para abordar las realidades que viven el objeto de investigación es la mejor cualidad de la teoría.

La misma se inicia por la insuficiencia de abarcar conocimiento o situaciones de las propuestas educativas que nunca antes se habían abordado, de unos modos paradigmáticos diferentes, que pudiera relacionar temas actuales o novedosos como: la escuela, el ambiente, las mentes, las sociedades, las complejidades, disciplinas, entre otros. A eso Morín (2003) señala: "la transcomplejidad es una integración del pensamiento complejo con la transdisciplinariedad de las ciencias". (p. 101).

Cabe señalar, que en un mundo por demás amplio y más complejo que antes, se requiere un espíteme que abarque lo que en el representa novedoso manteniendo el matiz científico requerido para investigaciones de alto nivel,

permitiendo avances sociales, pedagógicos, científicos y tecnológicos.

Teoría de la Calidad Total

El concepto de calidad cobra vigencia como reto que lleva implícito un saber hacer las cosas cada día mejor. En el campo educativo, la acción pedagógica profesional del docente ha estado dirigida hacia la medición de los resultados del aprendizaje, es decir, que se centra en verificar la calidad del producto o rendimiento de los alumnos. Según Ayala (2005), "Esta situación implica el compromiso de renovar permanentemente los conocimientos, para que sea posible aprovechar la información proporcionada por esa actualización, que a su vez permita una buena atención que en esta área está representado por el estudiante" (p. 28).

Es entonces, un estudio continuo, de reparación y avance en el proceso educativo o de un proyecto de calidad total, con el fin de realmente avanzar en logro sostenido en el tiempo hasta la perfección del mismo.

Abordaje Legal

El mundo entiende la importancia de la educación y sus avances para el progreso de los países, un país sin educación es señal de deterioro en todos los aspectos de relevancia; tales como: lo económico, lo social, lo tecnológico, entre otros. Es por ello que, la UNESCO (2017), señala que: "la educación es un derecho humano para todos, a lo largo de toda la vida, y que el acceso a la instrucción debe ir acompañado de la calidad". (p.12). Es la única organización de las Naciones Unidas que dispone de un mandato para abarcar todos los aspectos de la educación. Esto se realizó en el marco de la realización de la agenda 2030.

En el mundo, la UNESCO (op. cit), el liderazgo de la importancia, avances y logros que debe tener la educación para los pueblos. Esto contempla desde inicial hasta la universidad e incluso programas de salud y prevención.

En el marco de la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999), reformas educativas que se implementen en Venezuela se mueven entre la universalización del conocimiento, la identidad y la búsqueda de mayor calidad educativa. Es por esto, que el art. 103º menciona:

Toda persona tiene derecho a una

educación integral, de calidad permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde la maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del estado es gratuita hasta el grado universitario... (p. 36)

Cabe señalar, que para que los ciudadanos tengan una educación de calidad, debe haber un desempeño docente de calidad, como señala la Constitución. La excelencia de la calidad, se logra a través de la praxis efectiva de los profesionales de la docencia en el marco de la eficiencia, efectividad y productividad académica dependerá de la estabilidad, reconocimiento y la mejora continua del docente.

A propósito de lo anterior la Ley Orgánica de Educación (2009) en su artículo 6º señala: la preocupación nacional y constitucional que la educación sea de calidad; asimismo, dirigirse a un rumbo de progreso y la superación del desempeño docente, con el fin llevar a los estudiantes al más alto estatus de desarrollo para el avance del país.

III. HORIZONTE METODOLÓGICO

Aspecto Ontológico

Cuando se habla del QUÉ se va investigar, es decir, conocer cómo es el ambiente en donde se va a desenvolver la investigación. Se puede mencionar el ambiente, el sistema mismo de la organización y los recursos para que funcione. A esto, Barrenechea (2016), señala:

Entendiéndose a la ontología, como aquella que proporciona los elementos necesarios como respuestas razonables ante las preguntas: ¿Cómo es la realidad que vamos a investigar, la problemática educativa? ¿Qué es lo esencial en la formación y desarrollo del ser humano? ¿De qué está constituido aquello que investigamos? No hemos encontrado en la literatura de la investigación cuanta van respuestas co-

herentes a esas interrogantes, o las que hallamos, representan a la realidad educativa como una sumatoria de fracciones variables y sujetas a relaciones causales empíricamente dimensionadas o causalidad unidimensional artificiosa. (p. 2)

Esta investigación se enfoca en dar un giro de 180° grados a la Educación Primaria venezolana, ya que bajo esta óptica se requiere poder cimentar progreso en el país, es por ello, que se plantea lo siguiente: En el contexto de la globalización son necesarios nuevos escenarios para las organizaciones educativas, pues es el momento que dejen de ser percibidas como los lugares a través de los cuales se instruyen conocimientos elementales y que van pasando de una generación a otra, sino que se tiene una responsabilidad máxima en la formación de un recurso humano comprometido de generar transformaciones necesarias a fin de insertar a cada nación en el marco de los países proactivos, con capacidad para participar en el juego de la competitividad. Bajo esta perspectiva; la complejidad de las ideas educativas amplía el espectro para unir disciplinas para que la educación tome un tono de estándares de calidad. Y con esto tener el nivel de excelencia deseado.

La calidad en la educación va a depender de que la escuela se comporte tal cual lo aconseja Valecillos (1996):

Como una organización inteligente, capaz de una comprensión y control de los procesos e instrumentadas intervenciones planificadas y sistemáticas para ayudar a sus miembros a aprender. La calidad busca mejoras permanentemente de los procesos de trabajo conjuntamente con la productividad, lo que significa realizar bien las cosas lo mejor que se pueda, desde la etapa inicial hasta la última, para lograr un producto de calidad que sea satisfactorio para lograr un producto de calidad que sea satisfactorio para el cliente. (p. 32):

Aspecto Epistemológico

El aspecto epistemológico de esta investigación destaca la relación entre sujeto y objeto de estudio y en esta investigación se plantea así: la investigación hace énfasis en un Modelo

Teórico para el Desempeño Docente y los principios de Calidad Total, además, de introducir la aplicación de los conceptos de estándares internacionales de la calidad en el campo educativo venezolano con un paradigma innovador basado en transcomplejidad. A esto, señala Fernández (2000), que “un estudio sistemático de los ejes dinamizadores de toda posible innovación educativa, de toda renovación pedagógica, es el perfeccionamiento permanente de los profesores, en términos de desarrollo profesional, la reflexión sobre su práctica y la investigación en el aula”. (p. 93). Igualmente señala el mismo autor que:

La significación, y con ella el lenguaje, se constituye como la base de la interacción social indispensable para la edificación de la vida en sociedad. La identificación del individuo a partir del reconocimiento del otro mediante una estructura de significados y en un entorno específico son los elementos que nos ayudan a explicar el pensamiento humano y su refinamiento a través de la socialización. (p. 168).

En realidad, los fenómenos significativos que se trabajaran serán los que utilice la sociedad que, junto a la hermenéutica, permitirá descifrar las categorías a investigar.

Aspecto Axiológico

Esta dimensión se pregunta acerca del valor que se le atribuye a la actividad investigativa, los argumentos por los cuales se considera valiosa, importante y/o relevante de esta investigación. Es así como se tiene que;

La calidad educativa es un propósito esencial de las políticas educativas de cualquier país, en Venezuela no debería ser la excepción, esta debería lograrse con igualdad y equidad de oportunidades y el derecho de todos aprender, como lo anuncia la Constitución. Para Páez (1993): “esa igualdad de oportunidades no significa que todos accedan a la escuela, sino que accedan a la escuela que necesitan” (p. 67). Teniendo esto en cuenta, se debe considerar su realidad social y cultural. Simplemente desde punto de la transcomplejidad y de los estándares de calidad total para la educación primaria, y son: relevantes, eficaz, equitativo y eficiente.

El Modelo de Estándares de Calidad Total va significar más que una metodología para incrementar los niveles de calidad en una institución escolar. Para Millán (2001):

...Un conjunto de filosofías mediante las cuales, un sistema de administración puede encaminar los esfuerzos a la consecución de los objetivos de una organización, con miras a satisfacer a los clientes y maximizar las ganancias de los accionistas, todo ello a lo largo de ciclo de mejora continua del sistema de calidad... (p. 17).

Los principios de la Calidad Total se desenvuelven en toda la institución, empresa u organización que necesite llevar calidad, esta debe tener presente como la principal medida de superación; además junto con transcomplejidad como soporte para el desempeño docente permitirá los avances de distintos sectores en la comunidad escolar, local, municipal y nacional.

Paralelamente existen un conjunto de factores que influyen en la calidad educativa (los programas, los textos, la infraestructura y la formación de docentes), ninguno de ellos, ni todos juntos garantizan los resultados de la calidad; estos factores son los instrumentos, porque desde una vertiente axiológica, los estándares de calidad total tiene que ver con un sistema de valores, una expresión cultural ejercida por los principales actores: docentes, estudiantes, los padres y la sociedad en su totalidad.

Aspecto Filosófico

La educación basada en el Modelo Transcomplejo con Estándares de Calidad es quizás indicativo de crecimiento, debido a que permite a docentes, alumnos, y a todos los interesados, adueñarse y tomar control de los procesos educativos y de su participación activa, donde el docente desarrolle su capacidad creativa y de liderazgo; y la polivalencia para desempeñar más de una función; además de tener habilidad para trabajar en equipo, comunicarse e interrelacionarse, poseer capacidad para manejar y resolver problemas, entre otras. Lo anterior aportaría notables cambios en las instituciones donde este modelo este presente.

En este modelo la educación implica investigar, formar docentes y documentarlos. Por otra parte, la calidad se asocia con aprendiza-

je de destrezas para adaptarse y anticiparse al cambio, tales como aprender, desarrollar el pensamiento autónomo y resolver conflictos en situaciones nuevas.

Aspecto Teleológico

Este aspecto abarca la importancia de la investigación y sus desenlaces al final de esta, por ello, en la actualidad se aprecia un marcado consenso respecto a la idea de que el fracaso o el triunfo de todo el sistema educativo está basado principalmente en la calidad del ejercicio docente, por lo que es necesario que las organizaciones educativas cuenten con herramientas adecuadas para la instauración de la cultura de calidad.

La educación, es sin duda, el proceso que tiene influencia para el desarrollo social, es por ello, que se requiere que sea de calidad y que se resuelvan las fallas que está presentando en el proceso organizativo y administrativo de los centros educativos venezolanos; pero sobre todo, que el docente retome el protagonismo participativo que antes tuvo y que se constituya en pilar del proceso educativo y no un apéndice de él.

Con esta investigación se busca introducir el enfoque empresarial de los estándares de calidad con una visión transcompleja en función del desempeño docente eficiente, eficaz e innovador para hacerlo competitivo para la Educación Primaria Venezolana. En este sentido, la investigación está dirigida especialmente al personal que labora en las instituciones públicas o privadas y para otras investigaciones interesadas en el tema.

Aspecto Metódico

Justificación de la Metodología de la Investigación

Cuando se pretende seleccionar la metodología en un estudio, aunque ambos son valiosos, esta se realizará a través de la elección del tipo de investigación, es decir, será cualitativa o cuantitativa. El presente trabajo investigación será bajo el enfoque cualitativo, según lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2006): "Se basa, ante todo, en el proceso mismo de la recolección y análisis (...) es interpretativa, ya que el investigador hace su propia descripción y valoración de la información". (p.

527).

En este sentido, el tipo de investigación se aborda desde una perspectiva cualitativa, la cual es entendida como un proceso que es "activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual se toman decisiones sobre lo investigable, en tanto se está en el campo objeto de estudio". (Pérez, 1998, p. 32).

En este orden de ideas, se propone en esta investigación estudiar la calidad en el desempeño docente en su entorno natural, intentando descubrir el sentido que tienen los hallazgos e interpretarlos en términos de los significados dentro del comportamiento humano, y de esta forma, realizar análisis desde los elementos epistemológicos presentes en los sujetos en el caso del desempeño de los docentes y la competitividad de la Educación Primaria en Los Altos Mirandinos.

Lo anterior vincula claramente la teoría y la práctica, desde el punto de vista del saber de los estándares de calidad en las organizaciones educativas, monitoreando de forma reflexiva la praxis, el lenguaje y su eventos teóricos que posibilitan su análisis e interpretación reconociendo la dimensión subjetiva del fenómeno social que se estudia en esta investigación.

IV. EL MÉTODO

El método versará en un ejercicio de la Hermenéutica, utilizada siempre en la investigación científica por cuanto conduce a una interpretación de los fenómenos que se estudian, permitiendo el acercamiento a la realidad como un modo de profundizar y poder construir un conocimiento válido, confiable y que pueda ser aplicable a las situaciones de para incrementar el estatus científico en la línea de investigación que ocupa a este estudio, que no es otro que la Ciencias de la Educación.

En este sentido, Dilthey (1980), define la Hermenéutica como un "proceso por medio del cual conocemos la psíquica con la ayuda de signos sensibles que son su manifestación", (p. 81). Por lo anteriormente expuesto, los docentes se encuentran en un contexto de acción directa e indirecta de elementos que están dentro de un sistema, implicando con ello, la interpretación de los distintos sentidos del hecho educativo desarrollado y que sus constantes interpretaciones en el transcurso de la historia, se vinculan a las teorías que se han escrito sobre lo transcomplejo, estándares de calidad, desempeño docente y la competitividad.

Diseño de la Investigación

En este aspecto se devela el cómo se va realizar la investigación, maneras, modos y técnicas de investigación. Este aspecto es importante pues orienta al investigador en las direcciones que debe tomar para con respecto al objeto de estudio. En este sentido Altuve y Rivas (1998): asegura que el diseño de una investigación, "... es una estrategia general que adopta el investigador como forma de abordar un problema determinado, que permite identificar los pasos que deben seguir para efectuar su estudio". (p. 231).

En esta investigación su finalidad será básica, debido a que su propósito se enmarca al conocimiento y comprensión de los fenómenos observados, en el caso del desempeño docente de la educación Primaria, señalando como alcance temporal transversal debido a un corte perpendicular de la situación presente al ser estudiada en al año escolar 2022-2023, su profundidad se encuentra enmarcada explicativa, ya que se conduce a la relación que existe entre los constructos.

En lo que respecta a la amplitud del estudio abarcan la totalidad de las Escuelas del Estado Bolivariano de Miranda, siendo el contexto de estudio las Escuelas Primarias de los Altos Mirandinos, donde se observará directamente el fenómeno en estudio en su ambiente natural.

Escenario de Estudio

El escenario de estudio en una investigación cualitativa, es aquel en el cual el observador tiene un fácil acceso, una buena relación inmediata con los informantes clave y puede recoger la información acordes a los intereses investigativos de manera directa. De allí que, el escenario de estudio serán los directivos y docentes adscritos a los Municipios correspondientes a los Altos Mirandinos: Guaicaipuro, Carrizal y Los Salias, específicamente tres (3) directivos y tres (3) docentes informantes clave.

Los criterios que regirán para constituirse en informantes clave son los siguientes:

1. Accesibilidad a las instituciones y sujetos de estudios
2. Disponibilidad de la investigadora para llegar a las instituciones
3. Practicidad de la investigación para la recolección de datos mediante la reproduc-

ción de los instrumentos

4. Homogeneidad en las características de los sujetos referidas a tiempo de servicio, grado académico, experiencia, ubicación geográfica.

Técnica de Recolección de la Información

En esta investigación están íntimamente relacionados el entorno social que tienen los actores, además de sus vivencias diarias, sus realidades, su ambiente. Es por esto, que requiere de una indagación exhaustiva para la recolección de información del objeto de estudio, abordado con la entrevista en profundidad. En esta práctica el entrevistador va buscar testimonio o manifestaciones auténticas de los actores, llegando a intimar para extraer lo más esencial de información en su propio ambiente para la indagación del objeto de estudio. En este sentido, Robles (2011) indica que:

...el entrevistador es un instrumento más de análisis, explora, detalla y rastrea por medio de preguntas, cuál es la información más relevante para los intereses de la investigación, por medio de ellas se conoce a la gente lo suficiente para comprender qué quieren decir, y con ello, crear una atmósfera en la cual es probable que se expresen libremente... (p. 38)

En la secuela de lo anterior, se puede ir construyendo la indagación requerida para dar soporte al estudio, así mismo, se debe evitar juicio a las respuestas del entrevistado o informantes clave que lo inhiba y evite dar la información fidedigna. La sección no puede exceder de más de dos horas aproximadamente, semanales que es lo que recomienda. Basándose en lo anterior, Robles (ob. cit.), señala: "Las reuniones no deben rebasar las dos horas de duración para evitar el cansancio o la fatiga por parte del entrevistado; se aconseja ser frecuente, tener encuentros programados con un máximo de dos semanas de diferencia" (p. 40). La entrevista en profundidad da origen a la investigación con los grupos focales e informantes clave, porque recoge lo que se requiere en una investigación como la presente de carácter cualitativa. Asimismo, este debe ser un procedimiento racional para el análisis de datos, basado en la Teoría Fundamentada, que va a llevar a los casos particulares que se

presenta en la Educación Primaria venezolana, con esto se puede cimentar en el Método Deductivo. En las investigaciones cualitativas existen tres técnicas resaltantes, tales como son: la observación, la entrevista y los grupos focales. En consideración a la presente investigación lo más pertinente es la entrevista en profundidad.

La Teoría Fundamentada, esta indica que se estudia a partir de las realidades que percibe los participantes del presente del análisis social que se está realizando. A esto, señala Strauss y Corbin (2006): “es una teoría derivada de datos recopilados” (p. 152), destacando que este enfoque considera a la estrecha relación entre la recolección de los datos, su análisis y la posterior elaboración de una teoría basada en los datos obtenidos en el estudio como una de sus características fundamentales.

En las investigaciones cualitativas basadas en la Teoría Fundamentada es importante el escenario investigación, porque permite comprender los acontecimientos, fenómenos, acciones, entre otros, en donde los actores que le atañe esta exploración se encuentran, no siendo esta un estudio fraccionado cuantitativamente de forma aislada, como por ejemplo, en un laboratorio. Es entonces, que se da relevancia a la gestión humana en todos sus matices porque los individuos no están aislados de sus entornos.

Esta investigación aplicará las fases que expresa la Teoría Fundamentada, las cuales son: categorización, contrastación, estructuración y teorización.

Siendo una investigación cualitativa la construcción de conocimientos es parte del trabajo que debe hacer el investigador, que se ve reflejado en esta técnica claramente. Es la construcción que confrontan los conocimientos del investigador, con los grupos de sujetos conocedores, y así, sus experiencias permiten lograr los avances en todo trabajo y el dominio del campo que se está estudiando.

La Validez

Constituye el elemento en una investigación, donde sus resultados expresan una perspectiva completa, clara y distintiva de la realidad estudiada en el momento y se encuentra relacionada con la recolección de la información y las técnicas de análisis empleadas. Para el caso que ocupa a esta intención se aplicará la validez interna prestando atención a los aspectos que a continuación se señalan:

1. Transformaciones que ocurran en el am-

biente estudiado, ya sea en el inicio, y al finalizar, recogiendo y contrastando la información en los diferentes momentos.

2. Evaluación de la realidad observada como una función del rol que la investigadora asume dentro de la investigación.
3. La credibilidad de la información cambiante, con respecto a los informantes clave, siendo constatada en distintos tiempos del proceso investigativo.

La Fiabilidad

En una investigación la fiabilidad es aquella, que refleja seguridad, confianza, estabilidad en distintos momentos que se lleva a cabo en la investigación, para ello se utilizará la fiabilidad inter-jueces, entendida esta como aquella donde se aprecia la concordancia en las interpretaciones de los observadores, evaluadores o jueces que consideran el mismo fenómeno, asumiendo de esta manera la credibilidad de las experiencias significativas manifestadas por los informantes clave, así como su nivel de congruencia, el cual deben ser fuerte y sólidas.

Para reducir las amenazas que estuvieron presentes en la confiabilidad interna se utilizarán varias estrategias señaladas por: (Goetz y La Compte 1988):

1. Se utilizarán preguntas descriptivas, concretas y precisas.
2. Se contará con la presencia de varios investigadores que confirman la “objetividad” de las notas o apuntes de campos.
3. Se solicitará la colaboración de varios sujetos informantes para confirmar la “objetividad” de las notas o apuntes de campo, en este caso, asistieron profesores, quienes se encargaron de comparar la información recopilada.
4. Se utilizarán como medios técnicos disponibles para la conservación en vivo de la realidad presenciada: grabaciones en video, fotografías, con el objeto de observar los datos brutos, categorizarlos y conceptualizarlos nuevamente.

En este sentido, para determinar la fiabilidad de los resultados, Strauss y Corbin (1990 p. 253), proponen varios criterios. Uno de ellos es la consistencia entre codificadores. La investigadora codificará las entrevistas en profundidad analizando las divergencias y resolviendo las

mismas con nuevas respuestas y justificada con base en las declaraciones de los participantes y las matrices previamente establecidas.

Luego, se entregará una copia de los resultados a tres expertos independientes, que tengan experiencia en este ámbito, y que no hayan participado en las fases anteriores. Estos expertos evaluarán el informe final donde deben expresar coincidencias con la teoría presentada y para finalizar señalar mejoras, en caso de que las hubiera.

Definitivamente, en esta investigación se busca introducir enfoques novedosos en función del desempeño docente. Así mismo, la aplicabilidad de la competitividad, los estándares de Calidad Total en las instituciones de Educación Primaria venezolana Paralelamente, se pretende despertar la inquietud en las autoridades educativas la inquietud para el desarrollo de competencias que se ajuste a la realidad con la Calidad Total y la Transcomplejidad.

En consecuencia, su importancia radica en la aplicación de varios constructos novedosos que garantice la formación ciudadana protagónica y participativa que requiere el país. El tener como meta una cultura de la calidad es la facultad cuyo conjunto de características inherentes al servicio, sistema o proceso que cumpla los requerimientos de los clientes y otras partes interesada en las instituciones educativas.

Finalmente, este trabajo, plantea la relevancia y coherencia entre la transcomplejidad, el desempeño, el desempeño docente, la educación de la calidad total y la competitividad que se requiere. Para ello, se pretende dar pasos sólidos en soluciones novedosas, efectivas y eficientes que puedan responder a las necesidades educativas que presenta el país y aporte significativo a la Educación.

REFERENCIAS

- Altuve S y Rivas A. (1998). Metodología de la Investigación. Módulo Instruccional III. Caracas: Universidad Experimental Simón Rodríguez.
- Arribas, M. C. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. En *Matronas Profesión*, 5 (17), pp.23-29
- Ayala, S. (2005). La Interculturalidad como Factor de Calidad Educativa. Madrid – España: Ediciones La Muralla.
- Barrenechea C. (2016) La dimensión ontológica de la investigación cualitativa en la educación y pedagogía. Universidad Nacional Mayor de San Marcos., Perú. (Consulta en línea) <https://www.redalyc.org/journal/5709/570960870010/html/> (Consulta, 2022 Julio 2)
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.908. Caracas-Venezuela.
- Correa, C (2005). Administración Estratégica y Calidad integral en las instituciones educativas. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Deming, W. (1986). Calidad Total. Administración Moderna. New York:Luxembourg Schuldt Editores.
- Dilthey, P. (1980). Introducción a las Ciencias del Espíritu. Madrid: Editorial Alianza..
- Fernández, M. (2000). La Intervención para mejora de la Convivencia en los Centros Educativos: modelos y Ámbitos. Argentina:Fundación Infantil y Aprendizaje.
- González, F. (2003) Apunte acerca de algunos conceptos básicos de investigación cualitativa. *Revista Sapiens*; julio 107-132.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc. Graw –Hill.
- Haguenuer, L. (1989), “Competitividade: conceitos e medidas: uma resenha da bibliografia recente com ênfase no caso brasileiro”, Texto para Discussão, N° 211, Río de Janeiro, Universidad Federal de Río de Janeiro. IM
- Koontz y Weihrich (1998). Administración una Perpectiva Global. Mexico- DF:Editorial Mc.Graw Hill.
- León, A. (2009). Estructura y base conceptual del diseño curricular del sistema Educativo Bolivariano. (Consulta en Línea) http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102009000200015 (Enero, 23/05)
- Ley Orgánica de Educación y su Reglamento. (2009). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.929. 15 de agosto de 2009. Caracas-Venezuela.
- Millán (2001) Calidad y efectividad en las instituciones Educativa. México:Editorial Trillas.
- Morin, E. (2000) Los Siete saberes necesarios para la educación del Futuro. Publicado en 1999 por la UNESCO. Paris Francia. Trad. M Vallejo.
- Municio, P. (2000) La construcción de programas educativos de calidad. *Revista complutense de educación*, ISSN 1130-2496, ISSN-e 1988-2793, Vol. 15, N° 2, 2000, págs. 485-508
- Páez, T. (1993). Calidad y Productividad en el Sistema Educativo. *Revista Calidad y Productividad*. Caracas
- Pérez, S (1998) Investigación Cualitativa. retos e interrogante i. método. Madrid, España: Editorial Muralla.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. (Consulta en Línea) https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004
- Schavino, N (2012): El Enfoque Integrador Transcomplejo y la Investigación educativa. En *La transcomplejidad: Una nueva visión del conocimiento*. Red de Investigadores de la Transcomplejidad.(REDIT). Grafica Los Morros. Guárico. Venezuela
- Strauss, A. y Corbin, J. (1990). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y Procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2006) Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y Procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia, Editorial Universidad de Antioquia.
- UNESCO (2017). Desafíos 2030: una agenda para todos. El correo de la UNESCO.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2016). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (FEDUPEL).

- Valecillos, C. (1996). Desarrollo de Organizaciones Inteligentes. Aprender a Aprender en la Organización. Volumen 2. Ediciones LUZ. Maracaibo.
- Vidal, L. (2002). Evaluación Organizacional de la Excelencia Inteligente. Aprender a aprender en la Organización. Volumen 2. Edición Luz. Maracaibo