

Clara Elena Barrios-Barraza

Sistema de calidad en Instituciones de Educación Universitaria

Quality system in University Education Institutions

Clara Elena Barrios-Barraza

clarele0131@hotmail.com

Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo
Venezuela

Recibido: 15 de septiembre de 2018

Aprobado: 20 de diciembre de 2018

Publicado: 01 de enero de 2019

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo conocer la gestión educativa basada en un sistema de calidad en las Instituciones de Educación Universitaria de la ciudad de Barranquilla. Se enfoca en las temáticas estilo y tendencias gerenciales; haciendo énfasis en el Modelo de Gestión basado en un sistema de calidad; teniendo en cuenta la teoría de Caraballo (2013), entre otros, además de los aportes que hagan los informantes a través de las entrevistas cualitativas y el mismo investigador. Desde el punto de vista cualitativo post positivista, la investigación se desarrolla con el método hermenéutico con respecto al diseño de investigación seleccionado para el estudio, corresponde a la Teoría Sustantiva. Por otra parte, para finalizar el modelo de gestión educativo se ha convertido en uno de los más grande retos que se debe tener en las instituciones educativas, entendiendo que es una herramienta para aumentar la eficacia, eficiencia, oportunidad, flexibilidad de los sistemas educativos, enmarcado en el logro de resultados de calidad.

Descriptores: Gestión educacional; enseñanza superior; eficiencia de la educación.

Clara Elena Barrios-Barraza

ABSTRACT

The objective of the research is to know the educational management based on a quality system in the University Education Institutions of the city of Barranquilla. It focuses on the themes of management style and trends; emphasizing the Management Model based on a quality system; taking into account the theory of Caraballo (2013), among others, in addition to the contributions made by informants through qualitative interviews and the researcher himself. From the post-positivist qualitative point of view, the research is developed with the hermeneutical method with respect to the research design selected for the study, it corresponds to the Substantive Theory. On the other hand, to finalize the educational management model it has become one of the greatest challenges that educational institutions must have, understanding that it is a tool to increase the effectiveness, efficiency, opportunity, flexibility of educational systems, framed in the achievement of quality results.

Descriptors: Educational management; higher education; education efficiency.

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo las Universidades de todo el mundo, se han ido adaptando a los constante cambios del entorno, esto ha traído como consecuencia el tener que asumir distintas concepciones, paradigmas, enfoques y estrategias a nivel de gestión como organización, con el propósito de saber cómo gestionar un mejor nivel de rendimiento organizacional y por consiguiente ser más competitivas y exitosas. La gestión administrativa con filosofía de calidad cumple un papel importante a la hora de obtener beneficios organizacionales.

Las Universidades han sentido sin duda la influencia del contexto donde se encuentran, lo que las compromete a destinar sus esfuerzos de una gestión educativa de calidad, que este destinada a una nueva forma de actuación, por ende, avanzar en el proceso de enseñanza–aprendizaje, cambiando la estructura que se considera tradicional por diseños innovadores, especialmente para poder hacer frente a la incertidumbre, exigencias y globalización.

De acuerdo a lo anterior, es importante que las universidades cuenten con herramientas y propuestas de calidad, las cuales han surgido por las necesidades del entorno globalizado, pero muchas de éstas no establecen una gestión basada en principios de la calidad total, tampoco recopilan aquellos aspectos que deben ser desarrollados de

Clara Elena Barrios-Barraza

manera efectiva en un sistema de gestión, limitándose a una única perspectiva o enfoque y dejando de lado una gran diversidad de puntos de vista lo cual no permite a las instituciones de educación universitaria conocer los puntos fuertes y aspectos del sistema de calidad que necesitan ser mejorados para avanzar hacia una mejor gestión.

Bajo esta visión, la calidad puede ser vista como una tendencia de gestión, la cual está amparada en el principio de la satisfacción del cliente, lo que necesariamente implica la transformación de todos los elementos por los que se compone a la organización, aunado al compromiso de todos los que hacen vida en ella, que persiguen además la calidad de sus procesos. Cuando se hace el análisis de la calidad en la educación superior se hace énfasis en la importancia de la temática que forman parte del sector educativo, por cuanto los procesos propician la transformación institucional, del estudiante y de la sociedad.

De lo anterior, se destaca que la política de calidad en las instituciones universitarias en su concepto va relacionada con la capacidad de transformación y cambio de las mismas. Este concepto es paralelo al de gestión de calidad total, que pone el énfasis en la necesidad de gestión del cambio ante las nuevas demandas de la sociedad, de mejora y reingeniería de procesos, de introducción de la tecnología actual, de adaptación de los recursos humanos y de nuevas formas de organización institucional.

De acuerdo a lo descrito, la investigación persigue conocer la gestión educativa como sistema de calidad de las Universidades del Municipio Barranquilla, Colombia, la explicación de los elementos concernientes a este enfoque pueden estar presentes en todo el estudio, requiriendo argumentarse desde un referente conceptual de la gestión educativa y la calidad en la educación, además de profundizar en la percepción de los miembros de las instituciones educativas.

Bajo esta visión, la calidad puede ser vista como una tendencia de gestión, la cual está amparada en el principio de la satisfacción del cliente, lo que necesariamente implica la transformación de todos los elementos por los que se compone a la organización, aunado al compromiso de todos los que hacen vida en ella, que persiguen además la calidad de sus procesos. Cuando se hace el análisis de la calidad en la educación superior se hace

Clara Elena Barrios-Barraza

énfasis en la importancia de la temática que forman parte del sector educativo, por cuanto los procesos propician la transformación institucional, del estudiante y de la sociedad.

Según comenta Caraballo (2013), las Universidades que se avocan a una gestión educativa que conduzca el sistema de calidad proporciona una concepción distinta a sus beneficiarios, esto a su vez fomenta la mejora continua e involucra a todos sus actores, centrándose al máximo en la satisfacción. Se puede precisar como filosofía que la Gestión, viene dada por el cuerpo directivo que debe estar totalmente comprometido; por otro lado, la Calidad, serían los requerimientos del cliente, ya sea, interno o externo; ahora cuando se habla de que sea de manera total, se infiere que todos los miembros de la organización estarán involucrados tanto como sea posible.

Continua Caraballo (2013), revelando que existe una cantidad importante de elementos que hacen la diferencia entre las Universidades tradicionales y de calidad, se puede destacar las que se refirieren a las estrategias; ya que en las instituciones tradicionales éstas se orientan a la continuidad y al control, lo cual se refleja en la implantación de normas y reglamentos prolongados por largos periodos de tiempo. Por el otro lado, las instituciones que se enfocan en la calidad, las estrategias son flexibles, lo que les permite la adaptación a los cambios, puede adecuarse así a distintas situaciones y contingencias. Al respecto, para, González (2003), “una Universidad de calidad es aquella que aporta una formación integral al alumno, de modo que responda a sus necesidades laborales y sociales”. Es decir, aquella que posea profesores preparados y conscientes de su función, un conjunto de metodologías plural que combine lo teórico y con lo práctico, unos sistemas de evaluación del rendimiento coherentes y objetivos y un sistema de orientación y acción tutorial que responda a las demandas del alumnado. Unos recursos materiales adecuados a las necesidades de la comunidad universitaria, y que cumpla sus objetivos.

Ante el anterior concepto, se puede afirmar que una Universidad es de calidad cuando se enfoca en fomentarla investigación, en menor medida, aquella que posea una gran diversidad de titulaciones, una gestión organizada con sistemas de evaluación y de seguimiento, servicios adicionales y atienda a los estudiantes de forma individualizada,

Clara Elena Barrios-Barraza

aquella que permita al alumnado desarrollarse socialmente a través de la adquisición de habilidades, actitudes y valores. Igualmente, una Universidad de calidad ha de primar, entre sus objetivos, la cooperación y el desarrollo de todos los pueblos, donde se estimule al alumnado a que sea crítico e intelectual.

Por tal motivo, el enfoque de gestión de calidad busca eliminar barreras funcionales dentro de los procesos de la organización institucional buscando corregir la estructura jerárquica de la misma. orientado a los estudiantes, el liderazgo directivo, el personal, al impacto a la sociedad, resultados globales y la mejora continua, ofreciendo un instrumento de autoevaluación permanente que permita conocer la real situación universitaria y ofrecer una metodología de trabajo que ayude a los directivos a administrar con filosofía de calidad y mejor eficazmente la gestión administrativa.

De acuerdo a esto, Chávez (2006), sostiene que en la actualidad los modelos de gestión para conseguir una calidad total en la educación universitaria deben estar encaminados específicamente en modificar los esquemas gerenciales con la finalidad de alcanzar eficiencia, eficacia, pertinencia, excelencia, equidad y producción de bienes sociales, que permitan establecer relaciones entre las asignaciones presupuestarias y el cumplimiento de las funciones básicas de las instituciones de estudios superiores, como: docencia, investigación, extensión, internacionalización de acuerdo a los niveles exigidos y demandados por la sociedad.

En Colombia la educación universitaria se plantea como un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y sus deberes. En ese orden de ideas, la Constitución Política establece las líneas fundamentales de la naturaleza del servicio educativo, la configuración de su sistema y cómo este debe garantizar la continuidad de los ciudadanos en toda la cadena formativa.

Bajo esta perspectiva, la educación universitaria se ha constituido en uno de los retos más importantes en el desarrollo global del país, regulada por la Ley 30 de 1992 que la concibe como un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral y tiene por objeto el desarrollo pleno de los

Clara Elena Barrios-Barraza

alumnos y su formación académica o profesional. Esta busca alcanzar unos objetivos a través de las políticas de Estado tales como ampliar la cobertura y mejorar la equidad, aumentar calidad y la pertinencia, y hacer que la gobernabilidad y las finanzas funcionen mejor en la educación.

Con el planteamiento anterior, se puede sostener que hace falta la aplicación de una gestión educativa, basada en un sistema de calidad en algunas instituciones de educación universitaria en el distrito de Barranquilla lo que hace difícil producir un cambio que incorpore e integre los valores y principios básicos de la excelencia universitaria, además no permite a las instituciones conocerse a sí misma para mejorar su funcionamiento, evaluar, revisar, así como orientar sus políticas internas a la mejora continua para alcanzar esa excelencia.

GESTIÓN EDUCATIVA

La gestión educativa en particular implica impulsar la conducción de la institución escolar hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas involucrando objetivos y acciones que apunten a lograr una influencia directa sobre una institución.

En tal sentido, Aguilera y Gálvez (2012), infieren que toda medida de gestión supone un conjunto de actividades estratégicas, guiadas por procedimientos adecuados que facilitan el logro de metas, haciendo posible no solo la buena conducción de las empresas e instituciones educativas, sino constantes cambios de innovación, lo que implica la transformación organizacional en temas como la calidad, el aprendizaje y los resultados obtenidos en los procesos educativos.

En este mismo orden, la gestión educativa se convierte entonces en una disciplina necesaria para ejercer la dirección y el liderazgo integral en las organizaciones, buscando desarrollar y promover la toma de decisiones asertivas en directivos que desarrollen nuevas competencias en los actores educativos, entre sus miembros, la misma

Clara Elena Barrios-Barraza

organización y otras organizaciones, generando así una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los planes y el talento humano de la empresa.

Asimismo, Sander (2012), destaca que la gestión educativa se caracteriza por una visión amplia de las posibilidades reales de una organización para alcanzar algún fin determinado, por lo que se orienta al fortalecimiento de la autonomía institucional y enriquecimiento de los procesos pedagógicos. Una gestión educativa implica que todos los factores de la misma se involucren, constituyan y se hagan partícipes de impulsar acciones que ratifiquen el sentido de pertenencia y la eficacia de las acciones que se llevarán a cabo, logrando con ello fortalecer los sistemas de calidad pertenecientes al ámbito escolar.

Para Farjat (2010), la gestión educativa tiene relación con la resolución de conflictos que se plantean entre lo previsto y lo contingente, entre las formalidades educativas y lo rutinario, y la necesidad de generar desempeños en la calidad educativa. Supone, además, aproximaciones simples para asumir la complejidad de las organizaciones educativas, por lo que no se trata solo de efectuar un plan o planificación sobre el papel de los gerentes sino, de manejar la idea de la integración y la retroalimentación de la gestión.

Según lo antes citado, la gestión educativa es vista como un conjunto de procesos teóricos integrados dentro de la organización, para dar cumplimiento a la calidad educativa, es un saber de síntesis capaz de ligar conocimiento y acción, ética y eficiencia en procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas y a la innovación permanente como proceso sistemático de calidad.

En efecto, a medida que las acciones se delimiten normativamente y se asignen responsabilidades individuales, las relaciones de cooperación, asistencia y formación serán adyuvantes en el proceso de coordinación en el trabajo en equipo, que genere resultados positivos y una visión centrada en la finalidad primordial de la organización.

Clara Elena Barrios-Barraza

MODELO DE GESTIÓN EDUCATIVA BASADA EN UN SISTEMA DE CALIDAD

La gestión educativa exige rigurosos procesos de diagnósticos, planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y reconocimiento de las experiencias significativas en relación con el sistema de calidad educativa. Un modelo, es una representación de una parte de la realidad, para facilitar la comprensión y el estudio del comportamiento de algún aspecto en particular, asociados con el conocimiento previo y la experiencia. La misma se demuestra subjetiva, porque refiere una situación que puede inferirse desde premisas y supuestos.

Para González (2012), un modelo en la gestión educativa es, la representación de carácter conceptual de la compleja realidad que surge a partir de sucesivas interacciones y a la práctica que ocurren en ellas, permitiendo comprender una parte de la realidad, es decir, generara un proceso de mejora continua que parte de un esfuerzo colectivo por sistematizar, comprender y aplicar los conceptos fundamentales que lo conforman.

En este sentido, hablar de modelos de gestión educativa supone un saber complejo y en constante evolución, que la integran aspectos representativos y relevantes del quehacer de los actores educativos en espacio y momentos determinados. Este modelo se define como un cumulo de representaciones valiosas que clarifican factores y procesos de transformación en la gestión educativa.

A este respecto, Rojas (2013), infiere que la construcción de nuevas formas de gestión, de práctica docente y de participación social, permite mediante estrategias que buscan reorientar la gestión institucional, con lo que se busca generar practicas innovadoras que generen oportunidades diferenciadas para que se logren cambios constantes y relevantes en el sistema educativo superior promoviendo la gestión institucional y pedagógica, donde cada actor escolar asuma su compromiso con la calidad educativa.

En efecto, los modelos de gestión educativa parten de un esfuerzo colectivo para sistematizar y comprender la naturaleza flexible del compromiso por la acción educativa, que es sin lugar a duda compleja, singular, diversa, y necesita ser resumida, abstraída y esquematizada mediante los elementos que la caracterizan. En consecuencia, los modelos de gestión educativa se integran por diversos elementos que le dan soporte,

Clara Elena Barrios-Barraza

entre ellos encontramos sus componentes, los cuales se enlazan con las necesidades y características de su ámbito de incidencia.

Desde la visión de Palacio (2012), expone que el objetivo de estos es intervenir de manera eficaz en función a los logros educativos en concreto, orientando el cambio y la transformación institucional a través del fortalecimiento del liderazgo, orientados por la misión, la visión, el compromiso social, lo que se convierten en pilares fundamentales para la educación de calidad. Este liderazgo, se asocia con el desempeño directivo admitiendo así la existencia de una estructura organizativa, donde se determinen los roles de cada uno de los actores escolares.

El mismo autor, refiere que es imperativo el trabajo colaborativo dentro de las estructuras organizacionales permitiendo el desarrollo de propósitos y metas compartidas, lo que se convierte en una tarea fundamental implicando procesos que faciliten la comprensión, la planificación la acción y la reflexión conjunta acerca de que se quiere hacer y cómo. En otras palabras, establecer un trabajo colaborativo en un sistema de calidad es una condición clave para afianzar el éxito de los propósitos fundamentales del equipo, dándole cabida a la organización y a la redirección de la organización educativa.

Los modelos de gestión educativa están más vinculados con la capacidad de impulsar procesos de cambio cultural y organizacional que se desplieguen en un futuro inmediato, para promover las prácticas y las visiones de la organización escolar, facilitando así la comunicación interna y externa, de retroalimentación permanente respecto a logros, que tiende a evaluar los nuevos desafíos de la educación superior.

El modelo de calidad educativa debe mantener inmerso al estudiante como una potencia, prevalece en actitudes sociales y se enriquece cognitivamente, el cual desarrolla un proceso; donde interviene las emociones, los aspectos de su personalidad, los conocimientos previos y las ansias de aprender aún más, queriendo incidir de manera positiva logrando general un sistema de educación de alta calidad.

Clara Elena Barrios-Barraza

ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

La Educación Superior forma parte del sistema educativo y constituye una etapa para la formación integral del ciudadano, es por ello, que más allá de una formación humanística, científica y técnica, ella debe promover el logro de objetivos que tienen relación con la realización plena de la condición humana.

Se trata de lograr, el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de un hombre sano, culto, crítico y apto para convivir en una sociedad democrática, justa y libre, basada en la familia como célula fundamental y en la valoración del trabajo, en la preservación y enriquecimiento del ambiente, capaz de participar activa, consciente y solidariamente en los procesos de transformación social, consustanciado con los valores de la identidad nacional y con la comprensión, la tolerancia, la convivencia y las actitudes que favorezcan el fortalecimiento de la paz entre las naciones y los vínculos de integración y solidaridad latinoamericana.

La educación tiene como propósito la formación de individuos, en todos los aspectos, lo que implica una formación integral del hombre. Lo que hace necesaria la instrucción basada en un sistema de calidad, por lo que para Palacios (2010), sostiene la educación de calidad viene determinadas por dos elementos, por la disposición y por la eficiencia, por lo que refiere que la educación es de calidad en la medida de que se muestre coherente y eficaz.

Una educación de calidad es esencial para el aprendizaje verdadero y el desarrollo humano, por lo que se ve influida por factores que proceden del interior y el exterior de la organización, que busca además de propiciar la transmisión de aptitudes necesarias para el éxito en una profesión, la indudable conexión entre la eficiencia y la eficacia que va a formar parte del mismo núcleo de la equidad o de igualdad de oportunidades en la educación.

Para González (2010) existen tres fases descriptoras de la calidad, estos elementos constituyen una base sólida que permite sintetizar lo prioritario en las organizaciones educativas. Primero una fase identificada con el control de calidad, en donde se destacan

Clara Elena Barrios-Barraza

el empleo de técnicas aplicadas en la producción en la gestión empresarial. Luego, la siguiente fase, describe el aseguramiento de calidad, donde lo necesario es mantener un nivel continuo en la garantía del producto, poniendo máxima atención en los sistemas y procedimientos para minimizar los riesgos.

En lo que se refiere a la calidad, considerada como uno de los principales conceptos básicos que abarcan las funciones y actividades de la educación superior, De la Torres (2010), requiere de la instauración de un sistema nacional de evaluación y acreditación, la revisión de los procesos de innovación y actualización curricular y el mejoramiento de los métodos de enseñanza y la utilización de las actuales tecnologías de información y comunicación, particularmente en sistemas abiertos y a distancia.

Así mismo de un mejoramiento significativo en los procesos de selección del personal docente, su entrenamiento, el fortalecimiento de las políticas para la investigación acompañados de programas funcionales de equipamiento y desarrollo de la infraestructura física.

Posteriormente, la calidad total, con una teoría centrada en la satisfacción de las expectativas del individuo, es decir, la idea de que el sistema educativo de calidad debe adaptarse a las modificantes demandas de los estudiantes y procurar la satisfacción de sus necesidades para motivar a la creación de programas educativos.

En relación con este punto, Schmelkes (2000), considera cuatro aspectos importantes en el sistema de calidad en la educación, primero la relevancia, que se refiere no más que a lo aprendido con los intereses y calidades de los alumnos; la equidad, referente a la necesidad de reconocer puntos de partida distintos; la eficacia, que se refiere al logro de objetivos de aprendizaje y, por último, la eficiencia, que se relaciona con lo que cuesta alcanzar los objetivos deseables.

Adicionalmente, la formación universitaria no se puede lograr solamente con la enseñanza de conocimientos, habilidades y destrezas, sino también mediante el testimonio de su profesorado en el comportamiento y en la acción, de tal manera que el ejemplo y la conducta le permita al estudiante encontrarse en un diálogo constante y

Clara Elena Barrios-Barraza

asuma a su vez un comportamiento en hábitos y normas de conducta que lo estimulen a asumir esos valores, especialmente los relacionados con los valores éticos.

En lo que respecta al sistema de calidad de la educación superior, Fernández (2010), expone que la calidad de esta instrucción abarca todas las funciones y actividades principales, como lo son: la calidad de enseñanza y la investigación. Sin embargo, la búsqueda de la calidad educativa en este campo tiene muchas facetas, por lo que implica suma atención a la calidad del tiempo de los estudiantes y del entorno académico de los mismos.

Todos estos aspectos relacionados con calidad, unido a un interés adecuado por parte de la población estudiantil, representa un papel importante en la manera en cómo funciona la organización, en la forma que es evaluada la imagen institucional y ante la colectividad general, ya que la misma es considerada una educación multifuncional y supone el esfuerzo continuo para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones.

ROL DEL PROFESOR EN LA GESTIÓN EDUCATIVA BASADA EN EL SISTEMA DE CALIDAD

La docencia es considerada como un proceso organizado, intencional y sistemático que orienta los procesos de enseñanza-aprendizaje, exigiendo en el docente el dominio de su especialidad, así como el conocimiento de las estrategias, técnicas y recursos psicopedagógicos que promuevan la interacción didáctica y los aprendizajes significativos en los estudiantes.

El docente universitario es fundamentalmente un diseñador de métodos de aprendizaje, un suscitador de situaciones de aprendizaje, capaz de trabajar en equipos multifuncionales difundir el conocimiento que propicien la inversión de los procesos de innovación y cambio. De manera general se puede decir que el docente se desempeña en la atención tanto del estudiante como en las actividades programadas de enseñanza, las rutinas diarias y donde el mismo sea necesario para aplicar sus conocimientos.

Clara Elena Barrios-Barraza

Para, Mañu (2010), el rol es la función o el papel asumido por un ser humano en un cierto contexto. La nueva sociedad de la información, conocimiento y del talento humano, resalta la importancia del valor del conocimiento, tanto tácito como explícito, esto ha conllevado a las universidades y a su gente a repensar y a construir estrategias efectivas para captar a los mejores con el objetivo de fortalecerse y hacerse más competitivas para posicionarse de forma efectiva en el mundo académico.

De acuerdo a lo anterior, el Rol del Docente, por tanto, es la función que asumen los maestros y los profesores que abarca múltiples funciones y dimensiones que tengan efectos importantes en la sociedad. La persona que cumple el rol docente se encarga de educar a otras. En el sentido más básico, brindar educación consiste en suministrar información y desarrollar explicaciones para que los alumnos estén en condiciones de asimilar los contenidos.

Por su parte, Rupérez (2014), el docente ante todo es un ser humanista, reflexivo, y facilitador del aprendizaje en función de una actitud permanente para innovar anticipando situaciones en el formar de estudiantes responsable, solidarios, críticos, con la capacidad de discernir, con autonomía, creativos y con valores sólidos. Un buen rol docente demuestra sus habilidades en pro de un cambio de actitud de los estudiantes, por ello, no sólo les enseña el contenido programático, sino que reafirma los valores que le faciliten el desenvolvimiento dentro de la sociedad contribuyendo con su formación integral.

En tal sentido, la calidad del rol del docente requiere de didácticos orientados a la excelencia, es decir, que sean eficaces y eficientes en lo que respecta al proceso de enseñanza y aprendizaje, el mismo, debe reunir el perfil y competencias propias para desempeñarse en un nivel, modalidad o área de conocimiento, factores determinantes de la personalidad del educador de excelencia.

Para ello, Day (2009), refiere que el docente debe contar con los elementos que lo lleven a modificar su práctica, esto es, contar con la teoría, métodos, estrategias y técnicas que le permitan intervenir en su entorno laboral, en este sentido, se enfatiza que el docente asume su rol cuando planifica, evalúa e investiga experiencias, considerando además de

Clara Elena Barrios-Barraza

los diseños curriculares y la institución, a la familia, la comunidad y la sociedad como los agentes que intervienen en el proceso educativo.

La responsabilidad que muestra en el cumplimiento de sus funciones, esta no se delega, se mantiene. En la medida que sea más culto, preparado, capaz de utilizar los últimos avances de la Revolución Científico-Técnica, más estará en condiciones de dar respuesta a las inquietudes y dudas que puedan presentar sus discípulos, para hacer de la gestión educativa una vía para el cumplimiento de los objetivos y la misión que se propone la universidad a la entrada de este siglo.

En consecuencia, la autoridad, el poder del educador, hay que entenderlo como una energía básica y la capacidad para servir a los demás, a los estudiantes y a la sociedad en general; entenderlo como la autoridad moral necesaria para promover y desarrollar la acción educativa que permita traducir las intenciones y finalidades del proceso de enseñanza aprendizaje o docente educativo en realidades concretas que mejoren y enaltezcan la existencia y naturaleza humana. El profesor a través del liderazgo eficiente alcanza a crear una situación positiva y un ambiente favorable donde es más fácil que él y sus estudiantes logren lo siguiente:

Comprender la misión y las funciones del proceso educativo, fomentar una unidad de acción orientada a los propósitos u objetivos comunes del proceso educativo, defender la identidad cultural, el sentido de pertenencia y la cohesión social de la escuela, promover la participación, la comunicación y la cooperación entre los estudiantes del grupo para superar los conflictos internos, preservar la integridad del grupo y de la escuela mediante el desarrollo de valores, el cumplimiento de las normas y el mejoramiento de las relaciones interpersonales, públicas y sociales.

De Igual manera, generar cambios de mentalidad y de actitud en los estudiantes, en función del desarrollo de la escuela y de su personalidad, tanto desde el punto de vista de su instrucción como de su educación, consolidar los cambios logrados en los estudiantes mediante la creación de escenarios de interacción creativa, formativa y productiva, en las dimensiones curricular y extracurricular con un sentido extensionista, para su mejoramiento continuo y sostenido.

Clara Elena Barrios-Barraza

Es importante tener en cuenta que el líder a diferencia del profesor tradicional reconoce la necesidad del cambio, innova, crease concentra en los estudiantes, inspira confianza, motiva y promueve la participación de los estudiantes en las diferentes tareas ejerciendo el control de las mismas, enfrenta con optimismo los desafíos del futuro, es disciplinado, promueve el saber, escucha, hace hablar, evalúa junto al grupo, estimula, en una palabra, hace las cosas que hay que hacer.

Para, Azzerboni (2010) del educador se espera, en su rol de profesor guía o de tutor, que sea capaz de orientar de un modo particular, personalizado al educando, permitiendo a su vez que, en concordancia con la etapa de desarrollo en que este se encuentra, alcance mayor autonomía en el proceso educativo y de autoformación en general. Por otra parte, del educando se esperan, como resultado de estas influencias, una serie de transformaciones que se traduzcan en un ser humano enriquecido, con nuevas competencias y recursos que le permitan un mejor desempeño para asumir los retos que le esperan en el futuro y para convertirse en diseñador, hacedor de su propio proyecto de vida.

Los profesores y los tutores en la universidad actúan para ayudar a un grupo a lograr objetivos. No existe actividad humana que no esté dirigida a la realización de algún objetivo o grupo de objetivos. En el cumplimiento de estos se reflejan ante todo las leyes objetivas, las exigencias de las leyes del desarrollo económico y social, en lo referido al liderazgo del profesor y el tutor.

No basta con reunir los requisitos necesarios para el cargo, ni con acumular una larga experiencia docente y de dirección. Las posibilidades de éxito en la actualidad encuentran sus raíces fundamentales en la capacidad del dirigente de afianzar los mejores valores de lo humano y proyectarlos al futuro, con el auxilio de lo más avanzado de la dirección científica. Depende de lo que se haga hoy pensando en el provenir. Y esto es así por una razón no nueva, pero de extraordinaria vigencia.

Las funciones del profesor y el tutor según se desprende de estas reflexiones se pueden resumir en un conjunto de acciones que forman parte de la propia gestión educativa entre las que merece mencionarse: control y ubicación de la bibliografía básica y

Clara Elena Barrios-Barraza

complementaria, de los videos, esquemas lógicos y otros medios, resultados del diagnóstico de la asignatura.

Todo ello referido al tutor académico en este caso por solo citar algunas de sus funciones, en cuanto al tutor pedagógico caracterización y diagnóstico de cada alumno y grupo, plan de trabajo educativo personalizado de grupo, control de los resultados integrales de los alumnos y grupos, control del trabajo desarrollado por los alumnos y grupos y las tareas de impacto de cada alumno y grupo.

EFFECTO DE LA GESTIÓN EDUCATIVA BASADA EN UN SISTEMA DE CALIDAD

La buena gestión de una organización educativa, parte de que el gerente este suficientemente actualizado con temas de la propia gestión, para llevar a cabo estrategias organizativas que procuren mejorar la calidad de esta institución. La calidad educativa esta intrínsecamente relacionada con el funcionamiento de los procesos didácticos o pedagógicos, siendo esto posible si se establecen dos acciones básicas, primero la elaboración de un proyecto en la organización, que será herramienta fundamental para reorientar la institución que busca la excelencia, y segundo, el desarrollo de equipos de trabajo, garantes de las tomas de decisiones asertivas sobre y para la educación de calidad.

En este contexto, es importante que los recintos educativos, construyan un sistema de calidad cuyo objetivo primordial sea el desarrollo de la inteligencia y de los valores de cada uno de los estudiantes, que planifiquen, ejecuten y sean mediadores de métodos didácticos que nos lleven a promover una gestión educativa de entereza y calidad. De esto, se deduce que implementar la gestión de calidad en las organizaciones educativas, depende principalmente del gerente y su cohorte dando por sentado que las instituciones educativas solo evolucionan y mejoran en la medida en que se involucren todo su personal.

En este mismo orden de ideas Farjat (2010), describe que para lograr una buena gestión educativa, es imprescindible generar la cultura de desarrollo en la que sus miembros tengan la capacidad para abordar los problemas con propuestas nuevas o creativas,

Clara Elena Barrios-Barraza

aprovechando las cualidades y experiencias de cada uno de los integrantes, orientados siempre a programas innovadores, donde cada una de las responsabilidades sean compartidas, enriqueciendo así el sistema de calidad de las organizaciones educativas. Con el fin de concebir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente, donde pueda lograr el éxito implementado y manteniendo un sistema de gestión de calidad diseñado para mejorar continuamente el desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

RECORRIDO METODOLÓGICO

El método seleccionado, establece la estructura de investigación sobre la cual se estructura el conocimiento, se ha seleccionado el diseño cualitativo, donde se da a conocer los métodos, operaciones, registros, exámenes de información con base en lo cualitativo, para la creación de las teorías.

En este sentido, la postura epistemológica que se asumió en este estudio está orientado al enfoque introspectivo vivencial, que no es otra cosa, que la interiorización de la situación o fenómeno de estudio, como parte de la experiencia vivida para captar su esencia real. Así, Kockelmans (2010), precisa que desde la comprensión humana sería hermenéutica, puesto que se encuentra determinada en gran parte por la cultura, condición histórica, particular y personal, de allí que, la interpretación, requiere una connotación original y creadora, permitiendo la comprensión, que lleva a alcanzar la fusión del fenómeno y la del intérprete, ubicando en el contexto su cultura e historia.

Ante la postura asumida, la epistemología es una constante redefinición de los paradigmas; donde particularmente el investigador es consciente de la confrontación entre lo objetivo y lo subjetivo, siendo congruente con el criterio de que no hay una verdad absoluta, por ello, al considerar el contexto de manera adecuada se requiere de una visión holística, según Martínez (2010), es necesario promover cambios en la manera de percibir, pensar y valorar el conocimiento.

Clara Elena Barrios-Barraza

Señala Morín (2012) que un paradigma científico, es un principio de distinciones, relaciones, oposiciones fundamentales entre las nociones centrales, éstas generan y controlan el pensamiento. El paradigma seleccionado, permite percepciones que son influenciadas por la globalización, tecnología y valores, lo que obliga a renovar o innovar nuevos paradigmas. Se menciona, entonces el paradigma cualitativo, que de acuerdo a Lorraine y Hugues (2008) indican la forma de clasificar las creencias y visiones más complejas del mundo, en otras palabras, según la elección del camino para investigar de manera correcta.

Desde esta perspectiva, la hermenéutica, según Blumer (2009) es un proceso en el cual las personas interactúan para construir significados, donde la mente humana, definiendo el análisis de la acción humana, Heidegger (2014) añade que es una ciencia interpretativa en busca de leyes, por ello, intenta representar y comprender el proceso de asignación del significado al mundo real.

El diseño de investigación seleccionado para el estudio, corresponde a la Teoría Sustantiva, cuya característica principal es el acercamiento íntimo al campo de estudio, una apreciación que después es llevada a los términos de análisis teórico. En relación a esto, las propuestas teóricas surgen en la medida en que se obtienen los datos, más no en las investigaciones previas, por esta razón, en los textos aparece sobre la marcha y luego son convertidos en formulaciones teóricas.

REFLEXIÓN DE CIERRE

Se deduce de la revisión bibliográfica que un modelo en la gestión educativa es, la representación de carácter conceptual de la compleja realidad que surge a partir de sucesivas interacciones y a la práctica que ocurren en ellas, permitiendo comprender una parte de la realidad, es decir, generara un proceso de mejora continua que parte de un esfuerzo colectivo por sistematizar, comprender y aplicar los conceptos fundamentales que lo conforman.

Los mismos parten de un esfuerzo colectivo para sistematizar y comprender la naturaleza flexible del compromiso por la acción educativa, que es sin lugar a duda compleja,

Clara Elena Barrios-Barraza

singular, diversa, necesita además ser resumida, abstraída y esquematizada mediante los elementos que la caracterizan.

En este sentido, el modelo de gestión educativa está más vinculados con la capacidad de impulsar procesos de cambio cultural y organizacional que se despliegan en un futuro inmediato, para promover las prácticas y las visiones de la organización escolar, facilitando así la comunicación interna y externa, de retroalimentación permanente respecto a logros, que tiende a evaluar los nuevos desafíos de la educación superior.

De lo anterior, se puede decir entonces que la preocupación que se tiene por los resultados educativos, que está íntimamente relacionado con la calidad de los egresados de cada sistema educativo, donde por su puesto deben intervenir los agentes gubernamentales, considerando que la gestión se caracteriza por una ideal general de oportunidades ciertas de las organizaciones para solventar algunas dificultades u obtener un objetivo determinado.

En síntesis, el modelo de gestión educativo se ha convertido en uno de los más grande retos que se debe tener en las instituciones educativas, entendiendo que es una herramienta para aumentar la eficacia, eficiencia, oportunidad, flexibilidad de los sistemas educativos, enmarcado en el logro de resultados de calidad y que usan la cultura evaluativa como instrumento fundamental para el fortalecimiento educacional, para lograr orientar la toma de decisiones, las políticas y las planificaciones al logro de los objetivos de calidad.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aguilera, J. y Gálvez (2012). Gestión Educativa desde una perspectiva humanista. Editoriales Rih. Santiago de Chile.
- Azzerboni, D. (2010). Conduciendo la escuela. Ediciones Novedades Educativas. México.
- Blumer, K. (2009). La comunicación y los medios: Metodologías de investigación cualitativa. Editorial EFE. México.
- Caraballo, E. (2013). Relación Formación - Gestión del Conocimiento-Innovación-Desarrollo Local en los Municipios de Ciego de Ávila. Revista Científica Nom Verba.

Clara Elena Barrios-Barraza

- Chávez, M. (2006). Ética y Gerencia Universitaria. Revista Venezolana de Gerencia. Caracas-Venezuela.
- Day, G. (2009). Comprender, captar y fidelizar a los mejores clientes Ediciones Gestión 2000, S.A. España.
- De la Torres, C. (2010). Sistemas de gestión de calidad en Instituciones Educativas. Ediciones CUCSUR. México.
- Farjat, L. (2010). Gestión Educativa Institucional. Aportes para transformar la realidad. Ediciones Lugar. Buenos Aires.
- Fernández, E.M. (2010). Gestión de las Instituciones Educativas Inteligentes. Manual para gestionar cualquier tipo de organización Edición Mc. Graw Hill. México.
- González, F. (2003). Introducción a la gestión de la calidad. Delta Publicaciones. Madrid, España.
- González, O. (2010). Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Ediciones ECOE. Primera Edición. Bogotá, Colombia.
- González, T. (2012). Innovación en política educativa. Escuelas de calidad. Editoriales Flasco. México.
- Heidegger, M. (2014). Introducción a la investigación fenomenológica. Editorial Síntesis.
- Kockelmans, J. (2010). Reflexiones sobre la metodología de los programas de investigación científica de Lakatos. Editado por Estructura y desarrollo de la ciencia; Madrid, España.
- Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Fundamentos de la Educación Superior. Lorraine; B. y Hugues, C. (2008). Cómo se investiga. Editorial GRAO. Barcelona, España.
- Mañu, J.M. (2010). Docentes competentes: Por una educación de calidad Narcea S.A. de Ediciones. Madrid, España.
- Martínez, G. (2010). Personalidad, procesos cognitivos y psicoterapia: un enfoque constructivista. Editorial Fundamentos. Madrid, España.
- Morín, E. (2012). Introducción al pensamiento complejo. Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- Palacio, S. (2012). Gestión y Supervisión de centros educativos. Editorial Díaz de Santos. México.

Clara Elena Barrios-Barraza

Palacios, S. (2010). Instituciones Educativas para la Calidad Total. Ediciones la Muralla. México.

Rojas, J. (2013). Gestión educativa en la sociedad de los conocimientos Editorial Magisterio. Colombia.

Rupérez, F. (2014). La gestión de calidad en educación.. Editorial La Muralla. Madrid, España.

Schmelkes, S. (2000). Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. Gobierno del Estado de Guanajuato, Secretaría de Educación. México.

©2019 por la autora. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).