

Estilos, compromiso y generación de valor en empresas de servicios



por

Yashin Rueda Matos, Angélica Jiménez,
Sonia Duran, Neifa Mantilla, John Virviescas,
María Isabel Castellano Caridad, Jairo Martínez,
Cesar Alvarino, Remedios Pitre, Ernesto Esteffens,
Nadia León, Jenny Ferreira, Delvis Muñoz,
Luis Cabas, Hugo Gaspar Hernández Palma,
Astelio Silvera Sarmiento, Jorge Tafur,
Carlos Vargas, Etna Herrera



CUL
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LATINOAMERICANA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

1965

Estilos, compromiso y generación de valor en empresas de servicios

Estilos, compromiso y generación de valor en empresas de servicios

© *Yashin Rueda Matos, Angélica Jiménez, Sonia Duran, Neifa Mantilla, John Virviescas, María Isabel Castellano Caridad, Jairo Martínez, Cesar Alvarino, Remedios Pitre, Ernesto Esteffens, Nadia León, Jenny Ferreira, Delvis Muñoz, Luis Cabas, Hugo Gaspar Hernández Palma, Astelio Silvera Sarmiento, Jorge Tafur, Carlos Vargas, Etna Herrera*

Libro Resultado de Investigación

ISBN 978-958-59583-1-9

Estilos, compromiso y generación de valor en empresas de servicios

Por

*Yashin Rueda Matos, Angélica Jiménez, Sonia Duran, Neifa Mantilla,
John Virviescas, María Isabel Castellano Caridad, Jairo Martínez, Cesar
Alvarino, Remedios Pitre, Ernesto Esteffens, Nadia León, Jenny Ferreira,
Delvis Muñoz, Luis Cabas, Hugo Gaspar Hernández Palma, Astelio Silvera
Sarmiento, Jorge Tafur, Carlos Vargas, Etna Herrera*



Impreso por Corporación Universitaria Latinoamericana
Colombia | Atlántico | Barranquilla

Estilos, compromiso y generación de valor en empresas de servicios/ Jiménez, Angélica. . . [y otros 18]. - - Barranquilla: Ediciones Corporación Universidad Latinoamericana, 2016.

50 p.; tablas; 17 X 24 cm

ISBN **978-958-59583-1-9**

Incluye referencia bibliográfica

1. Innovación empresarial 2. Estrategia organizacional 3. Cambio organizacional 4. Administración de empresas 5. Éxito en los negocios---Investigadores. I. Rueda Matos, Yashin; II. Jiménez, Angélica; III. Duran, Sonia; IV. Mantilla, Neifa; V. Virviescas, John; VI. Castellano Caridad, María Isabel; VII. Martínez, Jairo; VIII. Alvarino, Cesar; IX. Pitre, Remedios; X. Esteffens, Ernesto; XI. León, Nadia; XII. Ferreira, Jenny; XIII. Muñoz, Delvis; XIV. Cabas, Luis; XV. Hernández Palma, Hugo Gaspar; XVI. Silvera Sarmiento, Astelio; XVII. Tafur, Jorge; XVIII. Vargas, Carlos; XIX. Herrera, Etna.

658.406 584 2019 Sistema de Clasificación Decimal Dewey 21ª. Edición.

Corporación Universidad Latinoamericana – Sistema de Bibliotecas

Impreso en Barranquilla, Colombia. Depósito legal según el Decreto 460 de 1995. El Fondo Editorial Ediciones Universidad Simón Bolívar se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

© Ediciones Corporación Universidad Latinoamericana
Calle 58 55 -24a
<http://libros.ul.edu.co/index.php/libros>
cinpro@ul.edu.co
Barranquilla - Colombia

Producción Editorial
Estrategias y calidad Editorial
Calle 80B No. 41D-83
contacto@estrategiasycalidadeditorial.com
www.estrategiasycalidadeditorial.com

Julio de 2016
Barranquilla

Made in Colombia

Dedicado a nuestras familias

CONTENIDO

CAPÍTULO I

Creación de valor a través del mecanismo de emprendimiento en las instituciones de educación superior 9

 Introducción..... 10

 Enfoque emprendedor en la educación superior 11

 Metodología sugerida para las universidades 13

 Cifras Del Emprendimiento En Colombia 14

 Conclusiones..... 15

 Bibliografía..... 15

CAPÍTULO II

La competitividad en el desarrollo de estrategias para las empresas de la Región Caribe 19

 Introducción..... 20

 Situación Actual De Las Pymes Colombianas 21

El marketing y competencia en las Pymes..... 21

 Conclusiones..... 25

 Bibliografía..... 26

CAPÍTULO III

Factores para el emprendimiento como mecanismo en el

desarrollo social, económico e internacional.....	29
Introduccion.....	30
Factores influenciadores para generar emprendimiento.....	31
Conclusiones.....	36
Bibliografía.....	36

CAPÍTULO IV

Emprendimiento social a través de la estrategia del ser humano	41
Introducción.....	42
Concepciones del emprendimiento como factor para el desarrollo 43	
Conclusión	45
Bibliografía.....	45



CAPÍTULO I

Estrategias de calidad en el fortalecimiento de la educación superior de la región caribe

*LYashin Rueda Matos, Angélica Jiménez, Sonia Duran,
Neifa Mantilla, John Virviescas*

La universidad como ente insignia de la educación superior, ha venido realizando una serie de transformaciones a su estructura general, con la finalidad de suplir los requerimientos que demanda el nuevo entorno académico y económico a nivel nacional. Los procesos de calidad en otros países y regiones del país, se han convertido en una herramienta de competitividad y fortalecimiento, ya que logra replantear los objetivos y orientaciones básicas de estos entes de formación, llevándolos a un nuevo escenario de proyección intelectual, formación, investigación, desarrollo tecnológico, impacto social y calidad.

A continuación, analizaremos la situación presente de las IES en la Región Caribe, frente a los procesos de calidad, los avances y resultados más representativos en la materia, cifras de acreditación y proyecciones para el sector, acompañada de recomendaciones en este sentido.

Palabras claves: procesos de calidad, acreditación, educación superior, proyección educativa y competitividad.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a recientes estudios realizados por el Ministerio de Educación Nacional, las IES de la Región Caribe continúan rezagadas en cuanto a desempeño y resultados, con las universidades del centro y sur del país. Según los análisis del MIDE 2015 (Modelo de Indicadores del Desempeño de la Educación), solo 4 universidades de la región figuran en los primeros 50 lugares de un total de 183 entes evaluados a nivel nacional. Esta realidad, evidencia la necesidad latente de adelantar procesos de calidad al interior de los organismos de educación superior de la región.

Al analizar los procesos de acreditación de las IES de la región, se puede observar gran interés, pero carencia de resultados. Esta situación es derivada de la gestión sin enfoque de calidad, que se ha dado las últimas décadas y que ha procreado el entorno actual. Sin embargo, hay que destacar que el compromiso ha venido en crecimiento, gracias a los impulsos que ha venido generando el Ministerio de Educación Nacional y los estamentos asociados al sector de educación superior.

El objetivo de este artículo será identificar los beneficios más palpables para las IES, al iniciar los procesos de calidad y así mismo sugerir una línea de trabajo para facilitar este proceso de transición e implementación de los sistemas de gestión de calidad.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los lineamientos que rigen la educación superior en Colombia y especialmente en la Costa Caribe se fundamentan aún en estándares tradicionales, que no responden a las necesidades globalizadas de formar con calidad, de manera integral y con proyección social.

Estos nuevos planteamientos buscan promover modelos educativos, que demanden en los nuevos profesionales una participación de corte social, empresarial e intelectual, que brinde soluciones a los diferentes requerimientos, de las comunidades que actualmente se desarrollan en el territorio nacional.

La situación de hoy en las IES de la región es de retraso, y por esta razón el problema principal radica en la necesidad de implementar procesos de calidad, para optimizar y actualizar los niveles académicos de la región.

METODOLOGÍA

Para lograr el análisis requerido para esta temática se realizará el estudio con enfoque cuantitativo y diseño documental, transversal en sus tiempos y complementado con análisis, inducción, deducción y percepción.

De acuerdo a lo anterior se consultarán fuentes gubernamentales y de acuerdo a la reflexión de esta información, se presentarán los diferentes postulados, para evaluar los procesos de calidad al interior de las universidades en la Región Caribe.

REFERENCIAS TEÓRICAS

Situación de la Educación Superior en Colombia

El marco legal de la Educación Superior en Colombia lo compila la Ley 30 de 1992. Esta ley se ocupó de organizar la IES como centros del conocimiento y aprendizaje. El principal objetivo que se estableció fue el de impartir conocimiento mediante actividades creativas con un enfoque tecnológico, social y ambiental.

Esta ley otorgó a las IES, autonomía para su desarrollo, organización estructural y financiamiento. Esta autonomía si bien generó un entorno propicio para la proyección educativa, aumentó también el número de IES, programas de pregrados y postgrados, pero la calidad de estos entes, se considera difusa o dudosa.

Simultáneamente, al crecimiento de pregrados y postgrados, los programas de extensión universitaria o educación continuada en sedes alternas, vía virtual o semipresencial, con requisitos más flexibles y prácticos, permitió también dar mayor alcance o cobertura, pero no siempre que los estándares o niveles necesarios, que garanticen la calidad del proceso.

Todo este escenario que tuvo su origen con la Ley 30/92, no es responsabilidad solo del gobierno, si bien el Estado debe supervisar, inspeccionar y vigilar la calidad del servicio educativo; las IES deben trabajar por ofrecer programas de alto nivel, que garanticen la incorporación de sus egresados a los procesos productivos y competitivos de manera ágil y con las habilidades requeridas por la sociedad de hoy.

Una herramienta que tienen estas IES, son los procesos de calidad que se basan en los Sistemas de Gestión de Calidad, universalmente conocidos y aplicables al campo educativo.

Esta herramienta puede ser el complemento que haga falta para que junto con la autonomía se logren, entes competitivos y ajustados a las necesidades del mercado laboral, intelectual y productivo.

Por otro lado, la información, documentación y organización para impartir el conocimiento, son factores claves de éxito, éstos cumplen un papel fundamental en la proyección del trabajo académico, son base esencial para la toma de decisiones y contribuye a la promoción de la investigación.

De lo precedente se infiere que la información y el conocimiento en una IES, son de necesario direccionamiento y de esta manera se convierten en el mayor patrimonio de la organización de formación.

De acuerdo a algunos autores: La calidad es una referencia obligada hoy en día para la mayor parte de los interesados en educación. Se hace presente como expectativa y criterio de valor... El político, el decisor, el director, el maestro y el padre de familia, recurren a ella con mucha familiaridad y se sienten autorizados para hablar en su nombre, aun cuando si se coloca a examen, el término puede resultar ambiguo. Con las altas exigencias de los mercados económicos, y teniendo en cuenta las políticas de intercambio comercial que Colombia viene adelantando con otros países, se hace necesario un cambio radical que permita pasar del escenario actual a uno de mayor competencia y posicionamiento nacional. Este nuevo contexto no solo brindará estabilidad y respaldo al mercado laboral, sino que además llevará tranquilidad y confianza a toda la comunidad educativa, que se desprende de los procesos de formación superior.

Procesos de Calidad en las IES en la Región Caribe

Los procesos de calidad en la región, han pasado por varias etapas. En el sector de educación superior empezaron a incorporarse hace aproximadamente dos décadas, pero de manera muy tímida y selectiva. Hoy día, algunas universidades ya están acreditadas, otras están en proceso de documentación, algunas han iniciado pero suspendido a mitad de camino el proceso de acreditación de alta calidad.

Solo 5 universidades de la región están Acreditadas en Alta Calidad por el Ministerio de Educación Nacional de un número total de 49 IES, que aparecen registradas ante la misma entidad.

De acuerdo a la información del Ministerio de Educación Nacional, el mayor número de IES, se concentran en el Dpto. del Atlántico con el 38.7%, seguido por Bolívar con el 24.4%, en menor proporción ubicamos a Magdalena, Córdoba, Sucre y César. De estas universidades el mayor porcentaje se aglomera en el sector privado y en menor partic-

ipación encontramos las del sector público.

La información anterior refleja que el 75.5% de las IES actuales son privadas y el restante 24.5% son públicas. Estas cifras reiteran la hipótesis inicialmente expuesta, en cuanto a que la Ley30/92, promovió la creación y despliegue de gran número de IES, pero éstas no vienen adelantando los procesos de calidad requeridos para responder a las demandas actuales.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los conceptos y cifras expuestas, es claro que la Región Caribe, no ha sido ajena al auge de IES que se generó a partir de la divulgación de la Ley 30/92. Como en otras regiones del país el crecimiento ha sido exponencial, especialmente en las ciudades de mayor desarrollo; por esta razón encontramos que el mayor número de IES se concentran en los departamentos de mayor auge industrial y comercial, como son: Atlántico, Bolívar y Magdalena. Esto es apenas comprensible, ya que, a mayor crecimiento económico, mayores también las exigencias de mano de obra y profesionales calificados para responder a las necesidades del medio.

Los resultados dejan entrever la necesidad de realizar procesos de sensibilización y capacitación que permiten a los dirigentes de

la IES apreciar las bondades de los procesos de calidad y adicional, promover desde el Ministerio de Educación Nacional, mayor control al momento de autorizar los diferentes programas de: pregrado, postgrado y las diferentes extensiones de formación continuada, semipresencial y virtual.

CONCLUSIONES

Para el Ministerio de Educación Nacional, la calidad es un factor diferencial, ya que la calidad determina la naturaleza del profesional que forjará las necesidades de la sociedad actual. La calidad de las IES, es una síntesis de las características esenciales de la misma. Los diferentes programas y ejercicios pedagógicos deben concordar con un concepto universal, que corresponda con las necesidades históricas y vigentes de los sistemas educativos.

Para responder de forma oportuna y apropiada, las IES deben reinventarse y recon-

ocer sus compromisos con el objeto de educación, que les dio origen. Esta respuesta requerirá de herramientas sólidas y asimilables, que permitan alcanzar los niveles esperados de manera concreta y sustentable y es ahí donde encontremos los procesos de calidad.

Los procesos de calidad son la herramienta de competitividad que puede redireccionar las IES y llevarlas a un nuevo panorama, donde prime el objetivo de impartir aprendizaje con calidad, pero también que haga de las organizaciones, entes productivos, rentables y organizados.

La Región Caribe está en deuda con estos procesos, razón por la cual desde el Ministerio de Educación Nacional se deben enfocar los esfuerzos y controles para promover los cambios necesarios que permitan forjar IES de óptimo desempeño y, por ende, entes de formación con alto nivel de competencia y excelencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cardona, M. (2015). Evaluación comparativa de productos, servicios y procesos en modalidad virtual que ofrecen las instituciones de educación superior en Colombia. *Revista Internacional de Tecnologías en la Educación*, vol. 2 n1, 44-50.

Consejo Nacional de Acreditación. (2016). La Evaluación Externa en el Contexto de la Acreditación en Colombia. Recuperado de: <http://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>.

Galindo, C., Gómez, J. & Rodríguez M. (2015). Repercusión del proyecto neoliberal en la educación superior en Colombia. *Revistas de Ciencias Sociales*, vol. 15 n1, 73-94.

García, S., Maldonado, D., Perry, G., Rodríguez, C. & Saavedra. (2014). Tras la excelencia docente: ¿Cómo mejorar la calidad de la educación para todos los colombianos? *Equivalentes*, vol. 1, 115-139.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX). (2016). Gestión de Universidades en Colombia. Recuperado de: http://www.icetex.gov.co/DnnPro5/Portals/0/comunicaciones/revista_eyd/documentos/EducacionyDesarrollo_3ED.pdf.

Melo, L., Ramos, J. & Hernández P. (2014). La Educación Superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia. Borradores de Economía, vol. 1, 22-44.

Ministerio de Educación Nacional. Universidades con Acreditación en Colombia. Bogotá, agosto de 2016. Recuperado de: <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-357960.html>.

Patiño, C. (2014). Apuntes para una historia de la educación en Colombia. Actualidad Pedagógica, vol. 64, 261-265.

Revista Semana. Cuatro Universidades más, acreditadas en Colombia.

Bogotá, agosto de 2016. Recuperado de: <http://www.semana.com/educacion/articulo/universidades-acreditadas-de-alta-calidad-en-colombia/491275>.

Roth, A. & Bernal, E. (2014). Una alternativa para la participación en la reforma de la política de educación superior en Colombia. Revista Dialnet, vol. 9 n18, 237-264.

Cortes, Parra & Cardona (2012). Impacto de la implementación de material digital y virtual como apoyo a la educación presencial. Evento: IV Congreso Iberoamericano de Soporte al Conocimiento con la Tecnología SOCOTE. Colombia, Bucaramanga.

D'Agostino (2007). Aspectos Teóricos de la Evaluación Educacional. San José: EUNED De Haro, J. (2010). Redes Sociales en Educación, 1. Recuperado de: <http://jjdeharo.blogspot.com/2008/11/la-redes-sociales-en-educacin.html>

Gómez, H. (2003). Educación: La agenda del siglo XXI. Recuperado de http://www.ing.unal.edu.co/admfac/iei/comunicados/docs/educacion_agenda_siglo_XXI.pdf

Murcia, J. (2004). Redes del saber: investigación virtual, proceso educativo y autoformación integral. Bogotá: Colecciones Alma Mater.

Nareska, K. (2004). La investigación de mercados un enfoque aplicado. México: Editorial

Pearson.

Pineda, E., Téllez, F. & Meneses, T. (2013). Antecedentes y perspectivas Social Network
Análisis and Learning Virtual Communities. Background and Perspectives Anal-
yse des réseaux sociaux et communautés virtuels d' apprentissage. Antécé-
dents et perspectives Eliécer Pineda Ballesteros

Resumen Pala. Revista Virtual Católica Del Norte, 38(0124-5821), pp. 40-56.

Tamayo y Tamayo. (1999). La Investigación, Aprender a Investigar. Bogotá: ARFO Editores
LTDA.

Vallejo, E. (2011). Enseñando a enseñar con las Tics. [En línea]. Recuperado el 10 de abril
del 2013 de [http://www.colombiadigital.net/aprenda-tic/formadores/como-in-
cluir-las-tic.html](http://www.colombiadigital.net/aprenda-tic/formadores/como-incluir-las-tic.html).



CAPÍTULO II

Factores de comunicación organizacional para el desarrollo de sistemas de gestión

*María Isabel Castellano Caridad, Jairo Martínez, Cesar
Alvarino, Remedios Pitre, Ernesto Esteffens*

Para la educación colombiana, la comunicación ha sido siempre un tema de interés general, teniendo en cuenta que esta nueva era de conexión virtual puede de alguna forma afectar la forma de transferir los conocimientos y tradiciones culturales. A continuación, se referenciarán algunas hipótesis relacionadas con el tema y aspectos claves que pueden servir para promover la cultura desde el aula de clases y demás ambientes asociados a los distintos niveles de formación académica.

Palabras clave: comunicación, educación, cultura, sociedad, individuo.

ABSTRACT

For Colombian education, communication has always been a topic of general interest, bearing in mind that this new era of virtual connection may in some way affect the way of transferring cultural knowledge and traditions. Next, some hypotheses related to the subject and key aspects that can serve to promote the culture from the classroom and other environments associated to the different levels of academic formation will be referenced.

Key words: communication, education, culture, society, individual.

INTRODUCCIÓN

La comunicación en todos los sentidos, es un tema de amplia discusión y atención en la actualidad. Con el auge de las tecnologías, es muy común encontrar amplios debates sobre el enfoque y alcance de la misma en los diferentes entornos sociales, económicos y culturales (Almeida, Flores y Ochoa, 2010). Los nuevos desarrollos y aplicaciones digitales, han ponderado la necesidad de establecer unos parámetros que permitan asegurar que la cultura sea privilegiada y no excluida, en el ámbito educativo donde actualmente, predomina la comunicación con inmediatez y agilidad.

Conservando la misma línea de atención de la comunicación en general, surge un interrogante y es como preservar la comunicación interpersonal, dado que ahora los dispositivos móviles permiten acortar distancias, responder en corto tiempo cualquier requerimiento y enviar información a través de fotografías, videos y otro tipo de archivos, se analiza entonces, como motivar que la interacción no se limite solo a los medios digitales (Alonso, Subirats y Martínez, 2008). Lo anterior, ha obligado a los líderes educativos a repensar los modelos pedagógicos y retomar muchos lineamientos que fueron dados a conocer en décadas anteriores con el fin de estimular y promover la interacción social como un mecanismo de preservación de la interacción social que finalmente deriva en la conservación cultural.

El termino de comunicación tiene infinidad de conceptos y acepciones, pero para el tema de interés y llevando la orientación al plano educativo, se hará referencia a la que se caracteriza por permitir la vinculación de dos o más personas para lograr un intercambio de ideas, sentimientos o concepciones (Fuentes, 2005). La comunicación, es un vehículo que posibilita la reciprocidad cultural y además genera los espacios necesarios para la reflexión, análisis y armonización, de la cultura como parte esencial del desarrollo social.

LA COMUNICACIÓN Y LOS ÁMBITOS EDUCATIVOS

Al abordar la temática de la comunicación en los entornos educativos, se tiene que la principal preocupación de docentes y tutores no radica en la generación de espacios para la interacción y el intercambio de información, sino en la apatía que los estudiantes vienen generando para el contacto cultural en esta era digital (Álvarez-Gayou,

2003) (Hylén, 2006). Hoy día, los estudiantes no reconocen en la comunicación su esencia más básica y han determinado sistemas propios que, según ellos están acordes con las necesidades del momento socio-educativo, del cual hacen parte.

Lo citado, hace necesario retornar a la concepción simple de comunicación y apropiar esos lineamientos que durante generaciones han permitido el desarrollo del ser humano. Al reflexionar sobre la conceptualización más sencilla, se encuentra que la comunicación permite la satisfacción de necesidades individuales, es decir, que toda persona para suplir sus requerimientos alimenticios, de vestido, habitación y trabajo (Burgos y Ramírez, 2010). Al ampliar un poco más el espectro, se tiene entonces, que el individuo se caracteriza por ser un ente social que necesita comunicar o transmitir ideas, sentimientos, actitudes y conocimientos, para sentirse parte de algo o desarrollar una dimensión contributiva que le genere satisfacción.

Lo precedente, ratifica que todo individuo para poder desarrollarse de manera integral, necesita interactuar con sus semejantes, ya que la naturaleza misma del ser humano impulsa e incentiva, la asociación con otras personas como mecanismo de desarrollo (Burgos y Ramírez, 2011). De lo expuesto, se deriva una invitación al aprendizaje, ya que, toda persona de su entorno, de lo que ve, escucha o percibe, lo necesario para alimentar una base de datos natural que finalmente deriva en un proceso de cognición y adhesión.

Una acepción más social, enuncia que la comunicación proyecta al individuo y lo posiciona como un ser de referencia que, al interactuar con otras personas, logra expandir sus dimensiones de desarrollo, logrando un espacio o una ubicación al interior de una comunidad (D'Antoni, 2008) (Herrera, 2001). Estas dimensiones pueden observarse en la figura 1, a continuación.

Las dimensiones detalladas, son las que se estiman brindan a toda persona las posibilidades para un desarrollo integral, y es ahí donde la educación entra a jugar un papel primordial (CIIE, 2008). Como se ha logrado identificar, para que el ser humano alcance unos niveles de desarrollo en todas las dimensiones, requiere de unos procesos de soporte y aprendizaje que le permitan acceder a las herramientas necesarias para el despliegue de cada etapa dimensional y que además faciliten la transmisión de vivencias y aspectos culturales.

Al buscar alternativas que mejoren el escenario de la comunicación en los entornos escolares y que de manera adicional favorezcan el factor cultural, como eje primordial para el progreso del individuo, se hace importante precisar que los ambientes actuales deben ser renovados para que el impacto que se logró en el estudiante estimule

y abra los canales de comunicación, especialmente, los relacionados con la comunicación interpersonal (Dinevski, 2008) (Edel-Navarro, 2010) (Flemming y Massey, 2007). Los cambios sugeridos para tomar en consideración, según estudios recientes, son los siguientes:

1. Se debe promover que el aula se convierta en un centro de debate, donde no se escuche solo la voz del docente, es importante promover procesos de concertación, discusión y caracterización, donde cada individuo pueda exponer sus impresiones, puntos de vista y opiniones, de forma abierta, dinámica y sin reservas (Freire, 2009).

2. Es importante retomar metodologías que inciten la producción literaria, no netamente desde la óptica investigativa, sino también, desde una mirada comunicativa, que facilite la expresión de ideas, conceptos y sentimientos, particulares (Giroux y Tremblay, 2004).

3. La información social y cultural, debe ser recopilada y administrada, de tal manera que las tradiciones y procesos heredados de una generación a otra, no se vean diluidos en esta era de información digital. Para este objetivo, se pueden procrear espacios donde solo se utiliza la vía oral o escrita, pero a nivel personal de tal manera que se puedan retomar actividades socio-educativas, puramente de intercambio, preservando así las tradiciones más ancestrales (Günbayi, 2007).

4. La comunicación en todos los canales, deben contener un propósito de intencionalidad, que le dé una identidad definida a la comunicación en el entorno escolar y que, además genere espacios para el esparcimiento, emociones y recreación (Kumar, 2010).

Como se observa el papel del docente, solicita un direccionamiento u orientación muy definidos en estas instancias, para alcanzar los nuevos objetivos trazados y obtener así nuevos espacios donde la comunicación y la educación puedan congraciarse, abriendo nuevas oportunidades para el intercambio social.

CONCLUSIONES

Al analizar los diversos aspectos vinculados con la comunicación y la educación, es importante resaltar que para lograr conservar y proyectar la cultura en la sociedad, se deben tener en cuenta las siguientes reflexiones:

- El concepto básico de comunicación debe ser tomando en cuenta, para rescatar la cultura y traer a consideración de los estudiantes los principios básicos que dan origen al desarrollo integral del ser humano.
- La comunicación es un vehículo que permite el desarrollo dimensional de toda persona, es así como se puede afirmar, que la misma permite suplir aspectos claves desde la simple alimentación hasta el desarrollo profesional y emocional.
- Para lograr el rescate de la comunicación en los ámbitos educativos, se hace necesario dinamizar los entornos a través de actividades tradicionales, que retomen la oralidad y escritura como forma de expresión.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Almeida, M., Flores, M., y Ochoa, B. (2010). La comunicación científica universitaria como estrategia y la migración de sus públicos hacia la era digital. Trabajo presentado en el II Congreso Internacional de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación, Málaga. Recuperado de <http://www.aeic2010malaga.org/upload/ok/343.pdf>

Alcorta, F., y Mantinian, M. (2004). La comunicación institucional. Una herramienta estratégica. Centro de Comunicaciones de la Universidad Católica Sede Asunción: Paraguay.

Alonso, J., Subirats, I., y Martínez, M.L. (2008). Informe APEI sobre acceso abierto. Asociación Profesional de Especialistas en Información (Informe No. 2). Gobierno del Principado de Asturias y Universidad de Oviedo: Oviedo. Recuperado de <http://ria.asturias.es/RIA/handle/123456789/22>.

Álvarez-Gayou, J. L. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Barcelona: Paidós educador. Burgos, J. V. (2010). Distribución de conocimiento y acceso libre a la información con recursos educativos abiertos. La educación. Revista digital, 143.

Organización de Estados Americanos (OEA). Recuperado De http://www.educoea.org/portal/La_Educacion_Digital/laeducacion_143/articles/reavladimirburgos.pdf.

Burgos, J. V., y Ramírez, M. S. (2010). Open Educational Resources: Experiences of use in a Latin American context. The Seventh Annual Open Education Conference, Barcelona, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10609/5062>.

Burgos, J.V., y Ramírez, M.S. (2011). Innovative experiences of Open Educational Resources towards academic knowledge mobilization: Latin-American context. Paper presented Proceedings of Open Course Ware Consortium Global 2011: Celebrating 10 Years of Open Course Ware. Cambridge, MA. USA. Recuperado de http://www.ruv.itesm.mx/convenio/catedra/recursos/material/ci_34.pdf.

Centro para la Investigación y la Innovación Educativas (CIIE). (2008). El conocimiento libre y los recursos educativos abiertos. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Junta de Extremadura. Recuperado de <http://www.oecd.org/da-taoecd/44/10/42281358.pdf>.

D'Antoni, S. (2008). Open educational resources: The way forward deliberations of an international community of interest. Recuperado de <http://www.pontydysgu.org/wp-content/uploads/2008/03/erway-forward-final-version-for-printing.pdf>.

Dinevski, D. (2008). Open Educational Resources and lifelong learning. Proceedings of the 30th International Conference on Information Technology Interfaces (pp. 117-122). Cavtat, Croacia. Recuperado de <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=4588393>.

Edel-Navarro, R. (2010). Entornos virtuales de aprendizaje. La contribución de “lo virtual” en la educación. Revista Mexicana de Investigación en Educación, 15 (44), 7-15. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/v1/revista/portal.php?idm=es&sec=SC01&sub=SBA &criterio=N044>.

Flemming, C., y Massey, M. (2007). Jorum open educational resources (OER). Final Report. Recuperado de <http://jorumnews.blogspot.com/2009/03/jorum-open-educational-resources-report.html>.

- Freire, J. (2009). Cultura digital y prácticas creativas en educación. *Revista de Universidad y Sociedad del conocimiento*, 6 (1), 1-6. Recuperado de <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v6n1-freire/16>.
- Fuentes, S. I. (2005). Eje estratégico para la gestión del cambio educativo. *Revista académica del Foro Iberoamericano de Estrategias de Comunicación*, 2, 1-15. Recuperado de http://www.fisecestrategias.com.ar/2/fec_02_pon_fuentesmartinez.pdf.
- Giroux, S., y Tremblay, G. (2004). *Metodología de las ciencias humanas. La investigación en acción*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Guba, E. G., y Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. En N.K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). London: Sage.
- Günbayi, I. (2007). The organizational communication process in schools. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 7 (2), 787-798. Recuperado de http://www.edam.com.tr/kuyeb/en/onceki_sayilar.asp?act=detay&ID=31.
- Herrera, M. A. (2001). Las fuentes del aprendizaje en ambientes virtuales educativos. *Revista Iberoamericana de Educación [Sección especial de los lectores]*. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/352Herrera.PDF>.
- Hylén, J. (2006). Open educational resources: opportunities and challenges. OECD's Centre for Educational Research and Innovation. Recuperado de <http://www.oecd.org/dataoecd/5/47/37351085.pdf>.
- Kumar, V. (2010). La calidad de la conexión abierta. *Boletín de Educación Superior IESALC*, 209. Recuperado de http://www.iesalc.unesco.org/ve/indexphp?option=com_content&view=article&id=2257%3Ala%20calidad%20de%20la%20conexion%20abierta&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es.

24 MARÍA ISABEL CASTELLANO CARIDAD, JAIRO MARTÍNEZ, CESAR ALVARINO, REMEDIOS PITRE,
ERNESTO ESTEFFENS



CAPÍTULO III

El aprendizaje organizacional como pilar de gestión del conocimiento

*Nadia León, Jenny Ferreira, Delvis Muñoz, Luis Cabas,
Hugo Gaspar Hernández Palma*

Una herramienta esencial para indagar sobre el desarrollo del proceso de aprendizaje del estudiantado universitario, es la evaluación. “Las labores de evaluación deben propiciar la clase de aprendizaje necesaria para que los estudiantes obtengan las capacidades necesarias en su proceso de formación” (Galindo, C., Gómez, J. & Rodríguez M. 2015). En esta propuesta se indica, que los estudiantes pueden convertirse en evaluadores entre pares o similares.

Esta forma de evaluación en la que los estudiantes deben evaluar los trabajos de sus compañeros, mientras que sus trabajos son a la vez, evaluados por sus similares; se le conoce como evaluación participativa o coevaluación. “Se cree, que la evaluación entre iguales sobre actividades de carácter práctico, fomenta el aprendizaje dinámico por parte del individuo en formación, al tiempo que todos disponen de unas pautas claras, a partir de las cuales, pueden revisar sus productos y presentaciones”

Palabras clave: coevaluación, evaluación entre pares, aprendizaje, optimización de la enseñanza, evaluación.

ABSTRACT

An essential tool to investigate the development of the student learning process is evaluation. The evaluation work should promote the kind of learning necessary for students to obtain the necessary skills in their training process. This proposal indicates that students can become peer reviewers or the like.

This form of evaluation in which students must evaluate the work of their peers, while their work are both evaluated by peers; Is known as participatory evaluation or coevaluation. It is believed that peer evaluation of activities of a practical nature encourages dynamic learning on the part of students, while all have clear guidelines, from which they can review their work and presentations.

Key words: coevaluation, peer evaluation, learning, optimization of teaching, evaluation.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“La evaluación constituye el componente clave, para orientar las disposiciones académicas, definir los problemas educativos, ofrecer actuaciones concretas, emprender procesos de investigación, generar dinámicas de formación permanente del profesorado y, en definitiva, normalizar el proceso de adaptación y contextualización del currículum en la comunidad educativa “ (Royero, J. 2009).

En la actualidad, el tratamiento concedido a la evaluación dentro del sistema educativo en general, está más cercano a una elemental verificación de los progresos del estudiante, reflejados en la “calificación”, desconociendo el uso de la misma, como un verdadero instrumento educativo.

“La problemática identificada hace referencia entonces, a la necesidad de elevar los niveles de evaluación, para reforzar las habilidades y talentos del estudiantado a través de mecanismos como la evaluación entre iguales” (Vera, P., Baquenado, C., Ferram, Y., Olavarría, S., Parra, E. & De Souza B. 2008).

METODOLOGÍA

“El método a utilizar será de tipo documental, tomando como base estudios o aportes que otros investigadores hayan realizado y aplicado, en esta área de la educación” (Peña, L., Vega, C. & Castellanos, J. 2016). Estas ideas permitirán abrir la mente a nuevos conocimientos y extraer los aportes más relevantes para enriquecimiento del ejercicio académico que se desarrolla a diario.

Consideraciones de la Coevaluación

La evaluación colaborativa o entre similares, puede definirse “como una forma particular de aprendizaje participativo” (Mantulak, M., Hernández, G. & Michalus, J. 2016). En esta forma de aprendizaje, los estudiantes realizan una apreciación sobre el proceso o fruto de aprendizaje de otros estudiantes. “Se puede afirmar, que este tipo de evaluación es una de las formas más positivas para promover la colaboración y reciprocidad entre los estudiantes” (Mojica, J., Barandica, A., Rodero, L., Montenegro, M., Hernández, H. & Arboleda, S. 2015); sobre todo, porque incrementa su intencionalidad didáctica, avivando el diálogo, la participación conjunta y la creación de rutinas de revisión cotidiana entre compañeros y docentes. “Al entregar al estudiantado las técnicas o herramientas para evaluar, y los lineamientos que se deben observar para justificar la correcta consecución de una competencia, dirigirán mejor su aprendizaje, a la adquisición de sus objetivos de aprehensión del conocimiento” (Consejo Nacional de Acreditación. 2016).

A lo anterior se le debe sumar, que, en el caso preciso del trabajo colaborativo, “los propios compañeros tendrán siempre mucha más información que el educador y, en cualquier caso, la información que tendrán, será siempre más cercana a la realidad” (Consejo Nacional de Acreditación. 2016); siendo capaces de diferenciar con facilidad los puntos fuertes y los débiles en las interacciones de cada uno de sus compañeros.

Este escenario lleva a considerar beneficioso, poder apoyarse en la coevaluación o evaluación entre pares, como una excelente táctica institucional. “La examinación o evaluación entre iguales, está registrada internacionalmente, como una obligación muy relevante de los profesionales del futuro, que intenta reconocer y promover la revisión objetiva, crítica y argumentada del trabajo de los demás” (Rodríguez Porras, J. 2010). Además de esto, promueve la reflexión crítica sobre el trabajo propio, “al mismo tiempo que permite que los estudiantes obtengan información útil sobre ellos, de sus propios colegas” (Rodríguez, J. 2012).

“Para el éxito de la coevaluación es clave el papel de los docentes, sugiriendo que

se debe fomentar la responsabilidad individual y que los estudiantes sean capaces de asumir su compromiso con el grupo” (Romero, L. 2015). Ejemplo de lo anterior, lo encontramos, cuando en los grupos o equipos de estudio, se realizan acuerdos particulares, entre los miembros de un mismo grupo de trabajo, como método para establecer unos compromisos entre los componentes de dicho grupo.

“En este tipo de escenario de aprendizaje, la responsabilidad individual es una de las características fundamentales de este tipo de dinámicas” (Rivas, L. 2009).). Este ejemplo de ejercicios, tiene como fin producir que los integrantes del grupo sepan que no pueden esconderse tras el trabajo de los demás, ya que la responsabilidad individual sólo existe cuando se evalúa el rendimiento de cada persona individualmente.

En la coevaluación, normalmente hay un elemento de asociación y se fortalece en estudiantes un papel más activo en el aprendizaje. “Se ha descubierto que este tipo de evaluación, no sólo puede promover el aprendizaje activo, sino que también impulsa el desarrollo de habilidades grupales” (Ramírez, M. 2014), habilidades relacionadas con la comunicación verbal, tales como la negociación, la diplomacia, el aprender cómo dar y aceptar críticas, cómo justificar la posición de uno mismo o cómo rechazar sugerencias, destrezas necesarias para el futuro empresarial o laboral.

La coevaluación, por tanto, no sólo es un proceso para apreciar o calificar, sino que es, además, un instrumento de aprendizaje, una parte del proceso docente, y es apropiado porque el evaluador ha recorrido la misma experiencia de aprendizaje que el evaluado y, por tanto, su visión como evaluador es más cercana a las perspectivas del alumno o individuo.

Para algunos autores la coevaluación, se ha convertido en la única manera satisfactoria de evaluar cómo trabaja un conjunto de estudiantes en un requerimiento de grupo, puesto que los estudiantes pueden ponderar con bastante precisión

las consideraciones relativas a cada miembro en el proyecto de grupo, este tipo de escenarios permite además hacer proyecciones del futuro profesional en su ejercicio cotidiano.

Teniendo en cuenta las premisas hasta aquí desarrolladas, se puede manifestar que la evaluación entre pares, es apropiada para promover la reflexión del individuo acerca de las diferentes presentaciones/productos y su adecuación a la consecución de los objetivos de aprendizaje previamente definidos en el ámbito académico en general, con proyección a un ambiente de alta competitividad, en lo laboral y empresarial.

CONCLUSIONES

Al reflexionar las premisas analizadas sobre el concepto de evaluación entre pares, se pueden finalmente exponer las siguientes ideas:

1. La coevaluación fomenta el aprendizaje activo por parte del estudiante, al tiempo que todos y todas disponen de unas pautas claras, a partir de las cuales, pueden revisar sus producciones u obras académicas.
2. “Las actividades de coevaluación favorecen que el alumnado desarrolle competencias de tipo crítico y conceptual” (Williams, C. C. y Gurtoo, A. 2013).
3. “Contribuye a que las actividades desarrolladas presenten una mayor calidad, con las consecuentes mejoras en sus resultados” (Ramírez, M. 2014).
4. La evaluación entre pares, es un buen procedimiento para contrastar los resultados de la autoevaluación y contribuir a que los juicios de los estudiantes sobre su propio aprendizaje sean cada vez más ajustados a los entornos de alta exigencia y competencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

- Consejo Nacional de Acreditación. (2016). La Evaluación Ex-terna en el Contexto de la Acreditación en Colombia. Recuperado de: <http://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>.
- Galindo, C., Gómez, J. & Rodríguez M. (2015). Repercusión del proyecto neoliberal en la educación superior en Colombia. *Re- vistas de Ciencias Sociales*, vol. 15 n1, 73-94.
- García, S., Maldonado, D., Perry, G., Rodríguez, C. & Saavedra, J. (2014). Tras la excelencia docente: ¿Cómo mejorar la calidad de la educación para todos los colombianos? *Equivalentes*, vol. 1, 115-139.
- Mantulak, M., Hernández, G. & Michalus, J. (2016). Gestión estratégica de recursos tecnológicos en pequeñas empresas de manufactura: estudio de caso en Argentina. *Visión de Futuro*, vol. 20, 38-60.

- Mojica, J., Barandica, A., Rodero, L., Montenegro, M., Hernández, H. & Arboleda, S. (2015). La función administrativa en la era de las TIC. *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 2, 139-151.
- Peña, L., Vega, C. & Castellanos, J. (2016). Innovación y Gestión del Conocimiento para el Incremento de la Productividad Empresarial. *Memorias*, vol. 14 n 26, 1-15.
- Ramírez, M. (2014). La matriz del mmgo®, una herramienta que estimula el desarrollo de competencias tecnológicas en el contexto empresarial. *Revista EAN*, vol. 2, 89-101.
- Rivas Tovar, L. (2009). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. *Gaceta Ide@s CONCYTEG*, p. 35-67.
- Romero, L. (2015). Competitividad y Productividad en empresas familiares pymes. *Revista EAN*, vol. 57, 131-142.
- Rodríguez Porras, J. (2010). El proceso de perfeccionamiento para el ejercicio de mando. En J. M. Rodríguez Porras, *El factor humano en la empresa* p. 143-148.
- Rodríguez Valencia, J. (2012). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Thomson.
- Royero, Jaim. Contexto mundial sobre la evaluación en las instituciones de educación superior. (2009). En: *OEI-Revista Iberoamericana de Educación*. Pág. 14
- Vera, P., Baquenado, C., Ferram, Y., Olavarría, S., Parra, E. & De Souza B. (2008). Una innovación pedagógica para la formación de universitarios emprendedores. *Revista FAE*, vol. 11 n 2, 331-390.
- Williams, C. C. y Gurtoo, A. (2013). Beyond entrepreneurs as heroic icons of capitalist society: a case study of street entrepreneurs in India. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 19(4), p.421-437.

Yoguel, G., Novick, M., Milesi, D., Roitter, S. y Borello, J. (2004). "Información y conocimiento: la difusión de las tecnologías de formación y comunicación en la industria manufacturera Argentina". Revista de la CEPAL, vol. 82. CEPAL (Comisión Económica Para América Latina y el Caribe), Abril de 2004, Buenos Aires.



CAPÍTULO IV

Diseño de un sistema estratégico para el fortalecimiento de la calidad empresarial

*Astelio Silvera Sarmiento, Jorge Tafur, Carlos Vargas,
Etna Herrera*

En la actualidad la educación superior es observada desde dos puntos de vista bastantes definidos. Uno se enfoca en la eficiencia empresarial y la otra mirada en la eficiencia académica. Al profundizar en esta doctrina, se encuentra que las universidades deben cumplir con ambos parámetros para garantizar su sostenibilidad y sano desarrollo; por tanto, se debe trabajar por el cumplimiento de unos objetivos empresariales, que sirvan de plataforma e impulso para el logro de los objetivos académicos.

Lo anterior da origen a la necesidad de incorporar al ámbito educativo, las teorías de Direccionamiento Estratégico, que tanto auge y posicionamiento han conseguido en el escenario empresarial.

El Direccionamiento Estratégico aplicado a la educación superior, se puede definir entonces como el conjunto de actividades y principios que hacen posible la proyección de los entes educativos, como organizaciones competitivas, productivas y rentables.

Palabras claves: Direccionamiento Estratégico, Educación Superior, Universidad y Proyección.

ABSTRACT

At present, higher education is observed from two very defined points of view. One focuses on business efficiency and the other look at academic efficiency. In deepening this doctrine, it is found that universities must meet both parameters to guarantee their sustainability and healthy development; therefore, we must work towards the fulfillment of business objectives, which serve as a platform and impetus for the achievement of the academic objectives.

The above gives rise to the need to incorporate into the educational field, theories of strategic direction, which boom and positioning have achieved in the business scenario.

The strategic direction applied to higher education can then be defined as the set of activities and principles that make possible the projection of educational entities as competitive, productive and profitable organizations.

Keywords: Strategic Direction, Higher Education, University and Projection.

INTRODUCCIÓN

El Direccionamiento Estratégico (DE), se fundamenta básicamente en herramientas teóricas y metodológicas, que provienen de enfoques multidisciplinarios que buscan ofrecer a las organizaciones, instrumentos de fácil manejo para aumentar la productividad en la prestación de servicio o elaboración de un bien.

Esta orientación hacia el DE, permite tener una guía o bitácora que enfoque todas las actividades de tal manera, que el cumplimiento de los objetivos organizacionales pueda darse de acuerdo a tres ejes esenciales: planeación, ejecución y seguimiento.

En primera instancia se realiza el proceso de planeación, este tendrá por propósito identificar los requerimientos de la universidad o ente de educación superior, fijar unos objetivos y programar unas actividades para su cumplimiento. Seguidamente, se procede con la ejecución; en esta etapa se ponen en marcha las actividades previamente diseñadas y se evalúan los resultados que finalmente se obtengan. En último lugar, se realiza el seguimiento o control, que tendrá por objeto hacer las valoraciones y reflexiones pertinentes sobre todo el proceso, calcular los avances y revisar que lo haga falta para alcanzar la consecución total del objetivo programado.

El proceso integral de DE, tendrá como componente inherente, el análisis de los diferentes factores que conforman el ente educativo, tanto a nivel externo como interno, y se ocupará de equilibrar estos aspectos con la finalidad de conseguir que todos los esfuerzos sean orientados a los objetivos comunes.

Aunque el DE, no es una teoría reciente, su incorporación a los ámbitos educativos data de hace menos de tres décadas, por lo que se puede evidenciar, que todavía hay un amplio espectro por explorar y muchas dinámicas por identificar, para gestionar la calidad en la educación superior.

De lo anterior, se genera un interés latente por reflexionar sobre los aspectos del DE que puedan replicarse en las universidades, y como a través de las experiencias empresariales se pueden aplicar modelos de éxito a las universidades.

Evolución General del Direccionamiento Estratégico

Para poder proyectar el alcance del DE al interior de las Instituciones de Educación Superior (IES), es necesario analizar el impacto que este concepto ha tenido en las organizaciones desde sus inicios. Es importante resaltar que el punto de vista que se manejará, será orientado al tema educativo y cómo desde estos principios, se puede promover la calidad en los ámbitos de formación.

Objeto del Direccionamiento Estratégico

Como toda teoría de impulso empresarial, el objeto central del DE, se enfoca en lograr que las organizaciones a través de procesos de autoconocimiento y reorganización, cumplan con unos objetivos corporativos, enlazados con la rentabilidad y la eficiencia en el manejo de los recursos. Este proceso asocia conceptos tan o más conocidos como innovación, creatividad y sostenibilidad. Al llevar estos conceptos al escenario de la educación superior, se encuentran varias orientaciones, desde las cuales se puede iniciar la implantación de este tipo de herramientas.

Una primera orientación es el Enfoque Académico, y como a través del DE, se pueden establecer unas necesidades, requerimientos y solicitudes del entorno educativo. En segunda posición se puede observar con un enfoque de Identidad, que tendrá como fin brindar a cada IES, una característica en particular que la diferencie de las instituciones similares. En tercera instancia, se puede ubicar un Enfoque de Integración, el cual propone la incorporación de todos los actores al proceso de DE. Finalmente se so-

brepone el Enfoque Direccional, que buscará que todo el personal que ejerce liderazgo unifique sus esfuerzos, y se dispongan al cumplimiento organizado e inteligente de los aspectos prioritarios para la IES.

Similar a las orientaciones citadas, se pueden desarrollar diversidad de concepciones, todas son aceptables siempre que correspondan, con el objetivo primordial para el desarrollo de los procesos de DE en la organización educativa.

Ahora bien, la necesidad que a lo largo de los últimos años ha promovido la introducción del DE, en el ámbito educativo, corresponde con la carencia de programas de desarrollo sostenibles que proyecten el cumplimiento de metas a largo plazo y que generen beneficios diferenciales a las comunidades académicas. Alcanzar la calidad en estos entornos se convierte entonces, en un eje impulsor de la adopción del DE en la universidad de hoy.

Aterrizando en el plano de la realidad educativa del país, se observa que el DE frecuentemente puede encontrarse con algunos obstáculos que retrasan su puesta en marcha o que en ocasiones lesionan su fortalecimiento, algunos de esos factores son los siguientes:

1. Escasez de recursos físicos, tecnológicos, financieros y de recurso humano calificado.
2. Carencia de sistemas de información adecuados a la comunidad académica que permita una comunicación efectiva y oportuna.
3. Resistencia al cambio organizacional por parte de los actores del sistema educativo.
4. Ausencia de espacios y ambientes que faciliten el proceso, tiempo y adaptación para llevar a cabo los procedimientos necesarios.

La escasez de recursos es un tema muy reiterado tanto en universidades públicas como privadas. En gran parte se estima que esta limitación afecta aspectos como: actualización académica, tecnológica e investigativa.

Por lo anterior se estima que el DE, puede proveer alternativas de sostenibilidad a las IES, para garantizar que los recursos citados se mantengan en niveles óptimos, que faciliten la competencia y calidad en todo el ámbito universitario.

La carencia de sistemas de información y comunicación es otro tema de gran rel-

evancia, especialmente cuando el mercado global hace de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), un factor de alta competitividad que marca características de excelencia a corto, mediano y largo plazo. Tener una tecnología obsoleta como adolecer de la misma, lleva a las IES a escenarios de retroceso que bien vale la pena erradicar.

Lograr una mentalidad abierta por parte de todos los actores del ámbito académico, es otro aspecto de gran importancia que mediante la aplicación del DE, se puede encaminar. Muchas IES cuentan con recursos y tecnología, pero carecen de un recurso humano comprometido y vanguardista que lidere la innovación y promueva escenarios creativos, para la proyección de la calidad en los procesos de educación superior, alcanzar la modificación de puntos de vista en los líderes, docentes, investigadores y demás gestores, puede dar paso a una plataforma moderna y de alta productividad académica.

Finalmente planear espacios, tiempos y escenarios de interacción al interior de las IES, puede propender por el desarrollo de una nueva cultura organizacional, que ubique en su quehacer diario una instancia para programar, verificar y retroalimentar todas las acciones requeridas para conseguir los objetivos comunes y prioritarios para la comunidad universitaria.

Herramientas de Dirección Estratégico en la Educación Superior

El DE, es un proceso que implica para las IES, no solo un cambio cultural sino además que demanda gran esfuerzo, tiempo y dedicación. En la parte inicial de implantación las acciones pueden percibirse complejas y a veces difíciles de materializar, sin embargo, ya en la dinámica de ejecución y con la buena disposición del recurso humano, es posible ver los primeros avances en el corto y mediano plazo.

Hasta hace algunos años los líderes, rectores o directores de las IES, evitaban los procesos de DE por el temor de afectar negativamente la gestión de resultados, y por no entender, que si bien hay objetivos que se idean en un principio, hay una posibilidad de conseguirlos o no. Esto no quiere decir que el proceso de DE sean perjudicial, por el contrario, puede contribuir con la identificación de aspectos desconocidos, que las IES que deben solucionarse en primera instancia para luego alcanzar los objetivos programados.

Hoy día, y luego de varias décadas desde los primeros ejercicios universitarios para la adopción de los esquemas de DE, se puede observar que los resultados han sido ex-

cepcionales. Las instituciones acreditadas a nivel nacional e internacional concuerdan en afirmar, que las herramientas de DE han sido fundamentales para alcanzar el nivel que tienen en la actualidad. El planificar, ejecutar y controlar unos objetivos comunes, ha contribuido con la organización de los esfuerzos, recursos y actores, lo que ha ponderado los resultados finales.

Lograr un cambio de rumbo en las IES, es una proyección que la globalización demanda a los ámbitos educativos. Por esta razón el DE viene a dar respuesta a las necesidades que este proceso conlleva y que, entre otras herramientas, propone las siguientes:

1. Establecer una Misión y Visión como ancla de los procesos prioritarios y unificados a largo plazo.
2. Instaurar un cambio cultural enfocado a la mejora continua.
3. Promover un cambio de Perfil en el Recurso Humano, llevándolos a ser planeadores de cada acción con impacto académico.
4. Asociar al DE aspectos como la evaluación y la innovación para desarrollar nuevas dinámicas de formación.
5. Integrar a todos los actores del proceso de educación superior y promover escenarios de interacción y retroalimentación.
6. Abrir espacios, tiempos y recursos para desarrollar los mecanismos de DE.
7. Evaluar y reflexionar los resultados alcanzados con la finalidad de cimentar los nuevos procesos.
8. Desarrollar mecanismos de información y comunicación que motiven el intercambio de datos, cifras y hallazgos.

El compendio de estas 8 etapas o estaciones, puede constituirse en la primera fase de incorporación del DE en las IES. Como se observa, las instancias son accesibles y tienen inherente un orden cronológico que permitirá a los ámbitos universitarios, realizar su proceso de transición de la manera menos traumática posible.

Como se había mencionado, la puesta en marcha inicial, puede generar alguna resistencia, pero ya en el ejercicio y contando con la buena disposición de las partes interesadas, se puede alcanzar un cambio tal, que proyecte la calidad, los objetivos corporativos y promueva el cumplimiento de los principios académicos y económicos,

razón de ser, del ente de educación superior.

CONCLUSIONES

La universidad como ente insignia de la educación superior, está llamada a prestar a la sociedad un servicio que promueva el desarrollo social, económico y académico. Por esta razón, trabajar por escenarios competitivos y ajustados a las exigencias actuales, demanda para las IES la introducción de nuevas dinámicas que susciten escenarios de alto nivel y desarrollo. El DE se entiende entonces, como una solución que puede proveer las herramientas necesarias, para generar en las comunidades académicas, una nueva cultura de gestión, que tomando como base la calidad, motive la innovación, creatividad e investigación.

Para toda IES, es vital mantenerse vigente y competir con las herramientas apropiadas, que le permitan alcanzar el objetivo central de su esencia: impartir conocimiento con calidad, promover cambios sociales e innovar con la investigación; una herramienta esencial que se debe aplicar para obtener estos resultados es el Direccionamiento Estratégico.

Similar a la experiencia empresarial, implantar una nueva cultura organizacional, puede generar en principio resistencia, malestar y trauma; sin embargo, con un poco de esfuerzo, disposición del recurso humano y destinación de los recursos necesarios, se puede gestar la plataforma indicada para impulsar un cambio sustancial, que proyecte la educación superior a los niveles de exigencia de una sociedad cada vez más globalizada y competitiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bautista, D., Areniz, Y. & Medina, Y. (2012). La apropiación del direccionamiento estratégico: una cuestión de competencias organizacionales. Revista FACE, vol. 15, 71-80.

Bernasconi, A. (2014). La Educación Superior de Chile: Transformación, Desarrollo y Crisis. Ediciones UC, vol. 1, 1-5.

Cifuentes, J. & Cubillos, C. (2013). Validación del componente de direccionamiento es-

tratégico del modelo MIIGO de la universidad EAN. Revista Civilizar, vol. 4 n7, 134-141.

Ferrer, L. (2014). Aplicación y seguimiento del modelo sistema gestión de Calidad, desde el punto de vista de la eficiencia administrativa basada en la cultura organizacional en las instituciones de Educación Superior públicas en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de ciencias económicas, 12-25.

Londoño, F. & Castillo, F. (2012). Planestic: un modelo para formulación de planes de incorporación de tic en educación superior. Nuevas Ideas en Informática Educativa, vol. 1, 131-140.

Malbernat, L (2010). Tecnologías educativas e innovación en la Universidad. LaCapitalmdp.com. Recuperado el 24 de septiembre de 2013 de <http://www.lacapitalmdp.com/noticias/La-Ciudad/2010/12/27/168009.htm>.

Menéndez, J.; López, J.; Rodríguez, A.; y Francesco, S. (2007) El impacto del uso efectivo de las TIC sobre la eficiencia técnica de las empresas españolas. Estudios Gerenciales, 23(103), 65-84.

Páez, E.& Reyes, L.(2009). Sistema de gestión de la calidad basado en la aplicación de la norma ISO 9001-2000 para el departamento de Ingeniería Industrial, perteneciente a la escuela de ciencias de la tierra. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar. En: <http://ri.bib.udo.edu.ve/handle/123456789/140211>.

Rivas Tovar, L. (2009). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. Gaceta Ide@s CONCYTEG, p. 35-67.

Rodríguez Porras, J. (2010). El proceso de perfeccionamiento para el ejercicio de mando. En J. M. Rodríguez Porras, El factor humano en la empresa p. 143-148.

Quiroz, J. (2008). Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la universidad de oriente – núcleo Bolívar, mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2008. (2010). En: <http://www.scribd.com/doc/92948348/104-Tesis-Sistema-de-Gestion-de-La-Calidad12>.

Torres, J. & Herrera, M. (2015). La organización como motor de innovación: El caso de AIESEC en Colombia. *Revista Ingenium*, vol. 16 n32, 62-70.

Torrent, J. y Ficapal, P. (2010) TIC, cualificación, organización y productividad del trabajo: un análisis empírico sobre las nuevas fuentes de la eficiencia empresarial en Cataluña, *Investigaciones Regionales*. Vol. 20, 93-115.

Vera, P., Baquenado, C., Ferram, Y., Olavarría, S., Parra, E. & De Souza B. (2008). Una innovación pedagógica para la formación de universitarios emprendedores. *Revista FAE*, vol. 11 n 2, 331-390.

Williams, C. C. y Gurtoo, A. (2013). Beyond entrepreneurs as heroic icons of capitalist society: a case study of street entrepreneurs in India. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 19(4), p.421-437.

Yoguel, G., Novick, M., Milesi, D., Roitter, S. y Borello, J. (2004). "Información y conocimiento: la difusión de las tecnologías de información y comunicación en la industria manufacturera Argentina".

Revista de la CEPAL, vol. 82. CEPAL (Comisión Económica Para América Latina y el Caribe), Abril de 2004, Buenos Aires.

Este libro a sido impreso por Estrategias y calidad Editorial

Calle 80B No. 41D-83

contacto@estrategiasycalidadeditorial.com

www.estrategiasycalidadeditorial.com

2016

Para la educación colombiana, la comunicación ha sido siempre un tema de interés general, teniendo en cuenta que esta nueva era de conexión virtual puede de alguna forma afectar la forma de transferir los conocimientos y tradiciones culturales.

A continuación, se referenciarán algunas hipótesis relacionadas con el tema y aspectos claves que pueden servir para promover la cultura desde el aula de clases y demás ambientes asociados a los distintos niveles de formación académica.



www.ul.edu.co

Corporación Universitaria Latinoamericana
Barranquilla, Colombia

Cl. 58 #55 -24a

