

INNOVACIÓN FENOMENOLOGICA DE CALIDAD TOTAL APLICADA EN LAS COMISIONES ASESORAS UNIVERSITARIAS

TOTAL QUALITY PHENOMENOLOGICAL INNOVATION APPLIED IN UNIVERSITY ADVISORY COMMITTEES

Sara Vásquez¹

RESUMEN

La Sociedad de Comienzos del Siglo XXI le confiere importantes funciones a la universidad, de ambiental, tecnológico, en salud entre otros. A tal fin, debe encarar mayores presiones en su transformación enmarcadas en la era actual de las tecnologías, la globalización, la necesidad de la optimización de los procesos en mejoras educativas, todo en una realidad fundamentalmente nueva. En atención a esto el presente artículo tiene como propósito fundamental mostrar el avance de la investigación titulada aproximación teórica basada en la gestión innovadora de calidad total aplicada en las comisiones asesoras universitarias, tal investigación por su naturaleza y propósitos hará vida en el mundo de las ciencias sociales, asumiendo el paradigma cualitativo postmoderno en su enfoque interpretativo ya que según Cook y Reichardt (1997) el paradigma cualitativo posee un fundamento decididamente humanista en entender la realidad social y por ser un estudio interpretativo se seleccionó la fenomenología como enfoque de investigación, en este caso serán los significados de estudiantes y docentes de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ). El tipo de investigación propio del paradigma cualitativo será la teoría fundamentada de Glesser y Straus (1967) citado por Giraldo (2011). La Línea de Investigación: Educación personalizada, tutoría, acompañamiento y medios tecnológicos y las técnicas a utilizar será la observación participante, la entrevista semiestructurada y el círculo hermenéutico de donde emergerán las categorías y subcategorías que se triangularán para lograr los hallazgos y los elementos de la aproximación teórica, entre los principales hallazgos es generar aportes relevantes para mejorar los procesos académicos-administrativos.

Palabras Clave: Comisiones asesoras universitarias, Procesos académicos-administrativos, Enfoque de calidad total

ABSTRACT

The Society of Beginnings of the XXI Century confers important functions on the university, hence, it constitutes a central agent in the process of social, economic, cultural, environmental, technological change, in health, among

Recibido: Diciembre/2022

Aceptado: Enero/2023

Publicado: Junio/2023

¹ Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora UNELLEZ

Barinas - Venezuela. Licenciada en Educación mención Integral. Correo:
sarayvasquez51@gmail.com

others. To this end, it must face greater pressures in its transformation framed in the current era of technologies, globalization, the need to optimize processes in educational improvements, all in a fundamentally new reality. In view of this, the present article has as its main purpose to show the progress of the research entitled theoretical approach based on innovative management of total quality applied in the university advisory commissions, such research by its nature and purposes will make life in the world of sciences. social, assuming the postmodern qualitative paradigm in its interpretative approach since according to Cook and Reichardt (1997) the qualitative paradigm has a decidedly humanist foundation in understanding social reality and because it is an interpretative study, phenomenology was selected as a research approach, in this case will be the meanings of students and teachers of the National Experimental University of the Western Plains "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ). The type of research typical of the qualitative paradigm will be the grounded theory of Glesser and Straus (1967). The Research Line: Personalized education, tutoring, accompaniment and technological means and the techniques to be used will be the participant observation, the semi-structured interview and the hermeneutic circle from which the categories and subcategories will emerge that will be triangulated to achieve the findings and the elements of the investigation. theoretical approach.

Keywords: University teaching and management processes, university innovation, educational quality.

INTRODUCCIÓN

La educación universitaria tiene un rol fundamental en la formación de los ciudadanos quienes se enfrentan a las consecuencias derivadas de la globalización y la implementación de las tecnologías. Esto ha originado a su vez que la sociedad actual cambie en todos los sentidos desde el ámbito laboral, donde se exige cada día más excelencia en el desempeño a nivel educativo. En tal sentido, la globalización necesita de la educación para ejercer sobre ella una gran influencia, pretendiendo su control a través del currículo explícito y, sobre todo, del currículo implícito u oculto, que incluye aspectos que tienen que ver con intereses, valores, normas sociales condicionantes económicos y sociopolíticos, parámetros culturales y religiosos, etc. (Monclús, 2004, p. 49).

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) están transformando nuestra vida personal y profesional, mientras el papel de la enseñanza

tradicional era proporcionar información, la función del estudiante se restringía a asimilarla mediante la práctica y la repetición, fuera de su contexto real de utilización. Por tanto, la Educación debe adecuar todos sus procesos ante esta nueva realidad de funcionamiento virtual.

Desde esta perspectiva, Cano-Pita, G., García, M. (2017). Citando a Gil, (2002) coinciden que la concepción moderna de las TIC:

Constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Asimismo se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que permite destacar que la evolución del proceso humano de recibir información y comunicarse, está estrechamente relacionada con la evolución tecnológica, pues trae consigo transformaciones a nivel comercial, educativo, cultural, social, económico, por su carácter global, accesible y universal.

Por su parte, Thompson y Strickland, (2004:1), definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

El objetivo es actualizar de manera tecnológica los procesos de la Universidad en virtud de que son manuales y son registrados en hoja de cálculo, estos almacenamientos rutinarios serán eliminados siendo consolidando todo en una sola base de datos relacional, los procesos como la inscripción de alumnos, planificación de cursos, matrícula, evaluaciones y de más procesos se gestionarán por el sistema informático. Este trabajo profesional tiene semejanza con mi investigación en que busca mejorar los procesos académicos-administrativos.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A tal fin, el presente artículo va dirigido a generar en dicha Investigación, una Aproximación Teórica Basada en la Gestión Innovadora de Calidad Total dirigido a las Comisiones Asesoras Universitarias, en la Universidad Nacional

Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), enfocado en mejorar los diferentes puntos de la investigación enmarcados en análisis, eficiencia, tiempo, desenvolvimiento, actualización de la información, fundamentada en Reglamentos internos, Normas, Resoluciones (Comisión Asesora, Consejo Académico, Consejo Directivo), políticas internas y en leyes enmarcadas en el campo nacional para optimizar los procesos académicos administrativos de esta dependencia y así fortalecer mediante la innovación las diferentes instancias universitarias bajo una visión humanística. Según *Reglamento CA (1994), Consejo Directivo, Acta N° 435 Ord. Punto 76 y Reglamento de la UNELLEZ (1993), Gaceta N° 2884*

En este orden de ideas, la educación en la actualidad a nivel mundial ha sufrido cambios y transformaciones, siendo este aspecto un tema fundamental en la agenda social y política de los países a nivel global. Existen diversos organismos dedicados a evaluar la calidad de educación en los diferentes escenarios internacionales, es el caso de Unesco, la cual parte de la premisa de: la educación, es el motor del desarrollo de los pueblos, pues a mayor calidad de educación, mayor desarrollo humano.

Es por eso que en la sociedad internacional, debido a las innovaciones tecnológicas, cada día se expande y se hace de una mayor homogeneidad por cuanto modelos y acciones pueden ser observados y seguidos en todo el ámbito mundial, lo que significa que los patrones de conducta se hacen similares a nivel mundial, en este sentido, la educación universitaria a través de la historia ha invadido todos los ámbitos de la sociedad, llevando implícita a través de esta, la investigación, la innovación y el cambio que se genera.

Es así como, al igual que la sociedad, la educación universitaria en el contexto del siglo XXI se ve influenciada por acelerados cambios económicos, culturales, científicos, técnicos, políticos, ambientales, de salud entre otros. Bajo esta realidad la calidad de la educación se podría definir como la mejora continua de la eficiencia y la efectividad de los procesos operacionales, que contribuyen a mejorar el rendimiento, creando una cultura de principios y

prácticas de calidad en la que se tengan objetivos claros, tomando en cuenta que todas las acciones, procesos y procedimientos que interactúan como sistema, con un liderazgo que guíe las transformación y la actualización constante por parte del personal universitario.

En este orden de ideas, la educación universitaria en cada uno de sus niveles como agente formador tiene el reto de dar una respuesta efectiva basada en una competencia innovadora a las exigencias de rendimiento sobre la inversión de tiempo, esfuerzo, respeto, interés e integridad para crear confiabilidad en el sistema productivo. De aquí nace la calidad total en la educación universitaria, en la aplicación de los principios de las personas y de la organización en pro de lograr con eficiencia y calidad sus objetivos

Según Chiavenato, 2002. Sustenta “la calidad total, es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de auto superación y perfeccionamiento continuo” (p.690). En atención a ello, la calidad total es una filosofía apoyada en una serie de prácticas, herramientas y métodos orientados a llevar a una organización a la excelencia, teniendo como pilares el centrarse en los usuarios y en la satisfacción de sus necesidades, el buscar la participación total y fundamentalmente, la mejora continua de los procesos para elevar la calidad en la gestión.

Esto quiere decir que lo que se persigue mediante una educación de calidad no es solo formar un individuo capaz de enfrentar, con inteligencia los problemas de la vida real y darles soluciones efectivas y concretas utilizando o desarrollando la tecnología más adecuada a las necesidades, sino también que ese individuo esté preparado para entender a sus semejantes y vivir en sociedad, con una conducta basada en los más nobles principios morales

Visto de esta forma, la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), tiene como visión lograr ser una institución de referencia nacional para el desarrollo sustentable, generadora de reflexiones y conocimientos avanzados que resulten útiles para la integración

de la Nación, brindando oportunidades de estudio a las masas sin exclusión de ninguna índole y que contribuya a la consolidación intelectual y espiritual del Pueblo Soberano.

Del mismo modo su misión está encaminada a buscar y aplicar el conocimiento avanzando en pro de la formación integral de hombres y mujeres, tomando en consideración sus intereses personales, los intereses de la comunidad local y regional y los intereses de la Nación, de una forma solidaria con la consolidación y equilibrio de los espacios del hombre en su naturaleza, a objeto de contribuir con el desarrollo y transformación de las realidades del país según lo planteado en *Resolución del Consejo Directivo N° 2004/057, Fecha 29-01-2004*.

Sin embargo la realidad socioeducativa de la UNELLEZ en cuanto a sus niveles de calidad educativa en las diversas instancias académicos administrativas es un ámbito que está generando diversas matices de contradicción con los aspectos antes mencionados específicamente en las comisiones asesoras, por ser este un órgano asesor que admite, revisa, procesa, resuelve y autoriza los casos de estudiantes con problemas académicos, y aspectos docentes según lo establece el Reglamento Interno de la Comisión Asesora, de acuerdo a los Reglamentos Académicos de la UNELLEZ.

Entre sus funciones primordiales son analizar y estudiar las solicitudes de equivalencias, revalidas y convalidaciones de planes de estudios que sean sometidos a su consideración y elevar al consejo académico, estudiar y decidir el sistema de pasantías, vivénciales, trabajo de grado y especiales que correspondan al desenvolvimiento académico de los estudiantes, conocer, decidir con base a la reglamentación sobre solicitudes estudiantiles de cambios programa, académicos y administrativos, además decidir sobre problemas de inscripción y notas de estudiantes y aquellos solicitudes de docentes en aspectos académicos de investigación, extensión, notas y cualquier otro

aspecto que deba ser gestionado en instancias superiores como consejos académicos y directivo.

En el caso de este artículo se asumirá la comisión asesora del Programa Ciencias del Agro y del Mar en el Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) UNELLEZ Barinas, quien atiende las carreras: Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería en Producción Animal, Economía Agrícola, Medicina Veterinaria e Ingeniería Agronómica, según información registrada por Sistema DUX, (2023) se atiende más de veinte y tres mil ciento cincuenta y tres estudiantes (23.153), es decir que uno de los factores de gran incidencia en las debilidades que presentan esta, tan importante instancia, es el aumento acelerado de la matrícula estudiantil.

Además la realidad de esta comisión asesora la puedo describir desde mi experiencia, ya que por 10 años me desempeñé como planificadora del Subprograma de Ingeniería Agroindustrial y fui parte de la comisión asesora, donde pude presenciar con preocupación el aumento indiscriminado de un sin número de solicitudes que atender. Aunado al hecho que desde la década del 2000 se incrementó la población estudiantil cuando la UNELLEZ sin tiempo de adaptarse a las exigencias de la dinámica cambiante de la sociedad, amplió la oferta de estudios, con respecto a lo que cotidianamente se gestionaba sin preparación alguna en sus diferentes instancias.

Es por esto que dentro de los problemas afrontar que inciden directamente en estudiantes y profesores se encuentran: los retardos en la revisión y solución de las solicitudes que afectan los procesos de inscripción, cambios de turno, levante de prelación, actualización de algunos procesos administrativos, entre otros aspectos. En cuanto a los estudiantes esto hace que se vea debilitado el procesos educativos en su calidad ya que estos elementos disminuyen la efectividad de los procesos de desarrollo de contenidos, notas, e inscripción entre otros notándose presencia de gran cantidad de estudiantes en las oficinas coordinadoras de las carreras

esperando respuestas a sus reclamos pese a las medidas de universidad en casa producto de la pandemia.

Los docentes también se ven afectados ya que al vivenciar conversaciones con docentes estos expresan que al existir gran número de solicitudes por resolver, los casos de los docentes deben esperar grandes lapsos de tiempo, puesto que las sesiones de comisión asesora cuentan con agendas de muchos puntos los mismos ameritan su respectivo estudio y gestión. evidenciándose que los procesos académicos administrativos en esta comisión asesora se caracterizan por la falta de: personal, recursos tecnológicos, bajos niveles del uso de la tecnologías de comunicación e información como herramientas para la optimización de los procesos y escaso desarrollo de prácticas de calidad educativa e innovación como parte del proceso gerencial que dirija el desarrollo de dicha comisión.

Como consecuencia según algunos estudiantes entrevistados plantean que actualmente se observa que para la realización de cualquier gestión, se presenta dificultad en la formalidad de la tramitación y obtención de oportuna respuesta, tanto para los estudiantes como para el personal docente. Por lo tanto es necesario la generación y aplicación de conocimientos actualizados, en los procesos de gestión y control de la comisión asesora antes descrita, a tal fin es recomendable que los miembros de esta comisión maneje principios de la calidad total y la innovación como elementos que rijan el quehacer educativo para lograr se garantice alcanzar la visión y misión, tan importante para la formación educativa de los estudiantes y docentes de la UNELLEZ.

MATERIALES Y MÉTODOS

El abordaje del trabajo de investigación asumirá el paradigma cualitativo postmoderno en su enfoque interpretativo ya que según Cook y Reichardt (1997), por su naturaleza y propósitos hará vida en el mundo de las ciencias sociales, el paradigma cualitativo posee un fundamento decididamente humanista en entender la realidad social y por ser un estudio interpretativo se

seleccionó la fenomenología como enfoque de investigación, en este caso serán los significados de estudiantes y docentes de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ). El tipo de investigación propio del paradigma cualitativo será la teoría fundamentada de Glesser y Straus (1967), citado por Giraldo (2011). La Línea de Investigación: Educación personalizada, tutoría, acompañamiento y medios tecnológicos y las técnicas a utilizar será la observación participante, la entrevista semiestructurada y el círculo hermenéutico de donde emergerán las categorías y subcategorías que se triangularan para lograr los hallazgos y los elementos de la aproximación teórica.

CONCLUSIONES

En virtud de que la investigación se encuentra en proceso se presentan algunas consideraciones parciales desde la visión del autor, para cuando cumpla con todos los requisitos: ontológicos, epistemológicos, axiológicos y metodológicos, es:

- Generar aportes innovadores de calidad total aplicada en las comisiones asesoras universitarias.
- Aplicar nuevos enfoques en el proceso académico-administrativo con las teorías que sustentan la investigación.
- Fortalecer los valores en el cumplimiento de las normativas del Reglamento de la Comisión Asesora de los Programas (UNELLEZ)

REFERENCIAS

Cano, G y García, M. (2017). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Artículo en línea. Citado el 20 de marzo de 2023. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/762>

Chiavenato Idalberto (2002). “Administración en los nuevos tiempos”, Ed. McGraw-Hill, Colombia.

Cook, T. & Reichardt, C. (1997). *Métodos Cualitativos Y Cuantitativos en Investigación Evaluativa*. Pedagogía. Madrid: Morata. [Libro en línea] <http://books.google.co.ve/books?id=E-vqzcBuCi0C&pg=PA31&dq=paradigmas+de+la+investigacion&client=firefox-a#>. [Consulta: 2011, Agosto 20].

Monclús, A. (2004). *El currículo oculto*. En Sánchez Delgado, P. (Coord.). Enseñar y aprender. Salamanca: Témpora.

Giraldo Prato, M. (2011). Abordaje de la Investigación Cualitativa a través de la Teoría Fundamentada en los Datos Ingeniería Industrial [En línea] <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215021914006.pdf>

Thompson, & Strickland. (2004). *Administración estratégica*. México: Mac Graw Hill

UNELLEZ (1993). *Reglamento de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora*. Gaceta N° 2884 N° 35.198, Barinas 29 de abril.

UNELLEZ (1994). *Reglamento de la Comisión Asesora*, sesión del Consejo Directivo Acta No. 435 Ordinaria, punto 76, Barinas 30 de mayo.

UNELLEZ (2004). *Resolución N° 2004/057*, Punto N°02 del Consejo Directivo.

UNELLEZ (2023). *Sistema Dux*, Admisión Registro y Seguimiento Estudiantil, (ARSE).