

## Preparación del claustro novel universitario para la gestión de la calidad del proceso de formación

### *Preparation of the beginner cloister for the university student management to the quality of formation process*

Esp. Yohani de los Santos Pedroso. Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona"

Profesora Auxiliar.

E-mail: yohanidelosp@ucpejv.edu.cu

Dr. C. Nereyda Cruz Tejas. Universidad de Ciencias Pedagógica "Enrique José Varona", Profesora Consultante.

E-mail: nereydacruz256@gmail.com

MSc. Yuitana García Isaac. Universidad de Ciencias Pedagógica "Enrique José Varona", Profesora Auxiliar.

E-mail: yuitanagi@ucpejv.edu.cu

Recibido: enero 2018

Aprobado: julio 2018

---

### **Resumen**

El mundo contemporáneo se caracteriza por transformaciones globales a nivel internacional, este escenario ha conllevado a que las organizaciones intergubernamentales insistan en que los sistemas educativos tienen la responsabilidad de generar y difundir el conocimiento en la sociedad y, por tanto, se instituyen en instancias decisivas y base del desarrollo científico y tecnológico de la sociedad. Esta demanda que se le hace a los sistemas educativos ha conllevado a que en la región los gobiernos vean la necesidad de mejorar la calidad de la educación. En Cuba la sociedad y el desarrollo de la universidad reclaman transformaciones proactivas e innovadoras en la gestión universitaria que contribuyan al incremento de la calidad de la educación superior. En la actualidad la educación superior cubana caracteriza por presentar en su claustro una incorporación progresiva de jóvenes recién graduados de diferentes carreras universitarias (claustro novel); a partir de esta realidad constituye una tarea de primer orden la preparación y superación pedagógica y científico- técnica de estos recursos humanos (claustro novel), los cuales devienen en un factor fundamental para el desarrollo y el logro de la calidad de cualquier institución de educación superior. Teniendo en cuenta esta realidad, el presente trabajo como objetivo: Fundamentar la necesidad de la preparación del claustro novel universitario gestionar con calidad el proceso de formación del profesional de la educación.

**Palabras claves:** gestión de la calidad; preparación del claustro novel; claustro novel.

### **Abstract:**

The contemporary world is characterized by global transformations at international level, this scenario has made that to the intergovernmental organizations insist in that

educational systems have the responsibility to generate and to diffuse the knowledge in the society and, therefore, they are instituted in decisive instances and base of the scientific and technological development of the society. This demand that educational systems in the region make the governments see the necessity to improve the quality of the education In Cuba the society and the university development of the transformations and innovators claim in the university management their contribute to the increment the quality of higher education. At the present time the Cuban higher education is characterized to present in its cloister a progressive incorporation young recently graduate of university (beginner cloister) different careers; starting from this reality it constitutes a task of first order the preparation and pedagogic and scientific overcome - technique of these human resources (beginner cloister), which become in a fundamental factor to development and the achievement of the quality for any institution of higher education. Keeping in mind this reality, the present work such as objective: To fundament, the necessity of the preparation of the beginner cloister university student to management with quality the professional's procedures of education formation

**Keywords:** management of the quality; preparation of the cloister; beginner cloister.

## **Introducción.**

El mundo contemporáneo se caracteriza por transformaciones globales a nivel internacional, escenario que ha hecho que las organizaciones intergubernamentales insistan en que los sistemas educativos presentan la responsabilidad de generar y difundir el conocimiento en la sociedad y, por tanto constituyen la base decisiva para el desarrollo del mundo.

Esta demanda que se le hace a los sistemas educativos ha conllevado a que en la región los gobiernos vean la necesidad de mejorar la calidad de la educación por lo que ha sido una preocupación desde la IV Reunión del Comité Regional Intergubernamental del Proyecto Principal de Educación, convocada por la UNESCO en Quito (1991) hasta la actualidad (Agenda 2030).

En Cuba la sociedad y el desarrollo de la universidad reclaman transformaciones proactivas e innovadoras en la gestión universitaria que contribuyan al incremento de la calidad de la educación superior, lo que se evidencia en los lineamientos generales 142 y 145 de la Política Económica y Social aprobada en el Sexto Congreso del Partido Comunista de Cuba.

Gestionar la calidad del proceso de formación, es un proceso de trabajo institucional en el que participan directivos y docentes para, mediante la acción consciente, operar y desarrollar el proceso bajo determinados criterios pedagógicos, didácticos y de racionalidad institucional, cuyo resultado tiene significación social, pues se trata del cumplimiento de la misión de la universidad, en determinadas condiciones económico sociales.

En los momentos actuales la Educación Superior cubana se caracteriza por presentar en su claustro una incorporación progresiva de jóvenes recién graduados de diferentes carreras universitarias (claustro novel); a partir de esta realidad constituye una tarea de primer orden la preparación y superación pedagógica y científico- técnica de estos recursos humanos (claustro novel), los cuales devienen en un factor fundamental para el desarrollo y el logro de la calidad de cualquier institución de educación superior.

Teniendo en cuenta esta realidad, el presente trabajo tiene como objetivo: Fundamentar la necesidad de la preparación del claustro novel universitario para gestionar con calidad el proceso de formación del profesional de la educación.

## **Desarrollo.**

### **La gestión de la calidad.**

El término gestión ha sido concebido de distintas maneras y su definición ha evolucionado a lo largo de la historia humana, su expresión más acabada se remonta a la primera mitad del siglo XX. Surge en el ámbito de las ciencias administrativas, autores como Taylor (1911) y Fayol (1930) lo identifican con el término de administración; Mayo (1933) enfatiza en la interacción que se establece entre las personas de la organización con el fin de lograr las metas previstas; mientras que Weber (1969) lo determina como los componentes de una organización, su estructuración, la articulación que se establece entre ellos, los recursos y los objetivos.

La gestión como disciplina, según Cassasus (2000), comienza a desarrollarse a partir de la segunda mitad del pasado siglo y alcanzó mayor impulso a partir de los años 60. Como campo disciplinario estructurado, según el autor mencionado, se distinguen dos corrientes principales; una referida a la sistematización de las experiencias acumuladas en la actividad de dirección que refleja los aprendizajes adquiridos en las prácticas exitosas y de fracasos, desde las vivencias personales de los directivos.

La otra referida al pensamiento más teórico ligado a los modelos de gestión que fundamentan cómo debe dirigirse una organización, tales como: el normativo, el prospectivo, el estratégico, el estratégico situacional, calidad total, reingeniería y comunicacional, sin desconocer la influencia recibida de las teorías estructuralistas, la teoría de campo de Lewin, las teorías del liderazgo, las teorías del comportamiento organizacional y la teoría de los sistemas, por solo citar algunas de las más significativas, las cuales coinciden en resaltar el valor de las personas como principales responsables de impulsar el desarrollo de las organizaciones y también principales beneficiarios de ellas.

La definición se vincula al objeto del cual se ocupa y los procesos involucrados; para Agyriss y Schon la gestión es (...) *“la capacidad de articular representaciones mentales de los miembros de una organización, para generar y mantener conversaciones para la acción”*. (Agyriss, 1978: 15)

Esta visión, vincula el significado de la gestión a la conducción de procesos interactivos entre los miembros de la organización.

Arie de Geus, retoma estas ideas e identifica la gestión como (...) *“un proceso de aprendizaje de la adecuada relación entre estructura, estrategia, sistemas, estilo, capacidades, la gente y los objetivos superiores, tanto hacia el interior de la organización, como hacia el entorno”*. (De Geus, 1988: 22) Esta perspectiva se centra en los procesos que vinculan la gestión del aprendizaje.

Cassasus, resume las diferentes perspectivas existentes y la define como *“(...) la capacidad para generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización (...) de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desee (...)”*. (Casassus,2000: 4)

Para Tello gestionar supone “un saber, pero no un mero saber técnico, sino un saber sobre la situación en la que se interviene: la escucha atenta, la propuesta, crear condiciones para pensar, rediseñando sobre la marcha, buscando”. (Tello, 2000: 8) Todas estas definiciones muestran la evolución progresiva del término, al incorporar nuevos significados que incluyen como aspectos esenciales la dirección de los recursos humanos, materiales y financieros, los valores organizacionales, el sistema de relaciones institucionales, la proyección estratégica y como parte de esta, los procesos de planificación y control. También se revela en la sistematización realizada, cómo se han tenido en cuenta las condiciones epocales y se revelan determinados intereses socio-clasistas.

En consecuencia con lo anterior, se hace necesario profundizar en el término gestión de la calidad. El estudio etimológico de los términos revela que: gestión proviene del latín *gestio,- onis* “acción de llevar a cabo”, según el Diccionario Cervantes es acción y efecto de gestionar, definiéndose como gestionar: hacer diligencias para el logro de algo. El término calidad proviene del vocablo latino “qualitas –atis” del mismo origen que cualidad, desde el punto de vista semántico es definido por el diccionario de la Real Academia de Lengua Española como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Desde el punto de vista filosófico esta categoría se define como: *“La determinación del objeto, en virtud del cual este es precisamente el objeto dado y no otro, y se diferencia de otros objetos (...) no se reduce a ninguna de sus propiedades (...)”*. (Rosental, 1984: 55)

En la práctica educativa contemporánea diversos autores como: Moreno-Luzón (2001), Aja (2002), Aragón (2004), Horruitiner (2008), Bonilla (2013), Tapia (2013), Núñez (2016) entre otros relacionan ambos términos, lo conceptualizan como gestión de la calidad y lo definen.

Horruitiner lo define como *“(...) conjunto de acciones necesarias para avanzar hacia un patrón de calidad previamente convenido, dirigido a lograr la colaboración efectiva y eficiente entre todas las partes (...) que intervienen en dicho proceso (...)”*. (Horruitiner, 2008: 131)

La gestión de calidad *“es un conjunto de estrategias (políticas, acciones y procedimientos) que apuntan al control, la garantía y la promoción de la calidad de la institución en todos sus niveles para asegurar una mejora progresiva con miras a la excelencia”*. (Tapia, 2013: 21-28)

Para Núñez Jover la gestión de la calidad constituye un *“conjunto de acciones dirigidas a garantizar la excelencia académica de la oferta, más que como un simple proceso de “rendición de cuentas”*. (Núñez,2016)

Para el DrC. Orlando L. López y otros investigadores cubanos la gestión de la calidad es *“aquel conjunto de normas correspondiente a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma”*. (López, 2013: 4)

Al realizar un análisis de las definiciones consultadas se destacan como aspectos esenciales de la gestión de la calidad que:

- Constituye un conjunto de acciones necesarias y coordinadas dirigidas a la organización en lo relativo a la calidad, para avanzar hacia un patrón de calidad convenido.
- Centra su atención en los procesos principales que se desarrollan en la organización y su interacción, así como en el establecimiento de controles que posibiliten la identificación de problemas y oportunidades de mejora.
- Facilita el mejoramiento continuo, integrando la teoría y el conocimiento que proviene de la propia práctica.
- Permite orientar los análisis sobre las causas de la ineficiencia y sus posibles soluciones.
- Requiere del trabajo mancomunado de todos los sujetos participantes en la organización.

Teniendo en cuenta el marco concreto y las condiciones subjetivas que permiten transformar la realidad educativa, las autoras asumen el término como un conjunto de acciones donde se involucran todos los miembros participantes de una institución para lograr alcanzar con calidad los objetivos previstos.

Las Instituciones de Educación Superior y en especial las universidades, desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel y en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de conocimientos, de manera que lo que ellas hacen para responder adecuadamente a los requerimientos de la sociedad moderna, constituye un imperativo estratégico para el desarrollo nacional.

Las instituciones universitarias tienen como objetivo esencial la formación integral de profesionales, tanto en estudios de pregrado como de postgrado, que al insertarse en la sociedad lo hagan de manera crítica y transformadora contribuyendo a su desarrollo. Para lograr dicho objetivo requieren desplegar con calidad los procesos sustantivos que

en ella se estructuran, constituyendo este uno de los principales retos a los que se enfrentan.

Al respecto declaró el vicepresidente del Consejo de Estado y de Ministros Miguel Díaz-Canel Bermúdez, en una conferencia especial celebrada en el Congreso Internacional de Pedagogía 2011:

*La universidad con el uso de la gestión universitaria conserva, memoriza, integra, (...) una herencia cultural de conocimientos, ideas, valores, (...), genera conocimientos, ideas y valores (...), debemos esforzarnos en optimizar los recursos y hacer una gestión universitaria de mayor calidad y eficiencia, (Díaz-Canel, 2011: 81-110)*

Es incuestionable que para el logro de lo antes planteado, deviene en un factor esencial la preparación del claustro; fundamentalmente de ese claustro conformado por jóvenes recién graduados provenientes de diversas carreras universitarias, quienes deben estar suficientemente preparados académicamente, con un desarrollo de habilidades y competencias profesionales que les propicie una dirección eficiente de las tareas instructivas y educativas; portadores de valores, sentido de pertenencia, modelo de actuación profesional que les permita actuar no solo como fuente de conocimiento, sino como formadores de los estudiantes, gestores del aprendizaje y desempeñar su papel de orientadores e investigadores por excelencia y en aras de la pertinencia social, lograr el profesional que demanda la sociedad a la universidad.

Aunque la temática sobre la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior (IES) ha sido investigado en la esfera internacional por autores como Valle (2005), Lopes (2010), Delgado (2012) y nacionalmente por González (2002), Alpízar (2004), Ferriol (2011), Alpízar (2013), Ortiz (2014), González (2016) y otros, los que han incursionado en contextualizar el término, en determinar dimensiones, en proponer modelos para la gestión, pero en su tratamiento no se han detenido en la problemática de establecer relación con la preparación del claustro novel universitario para un mejor resultado en la gestión de los procesos sustantivos y por ende transformar la realidad y satisfacer sus necesidades.

Esta situación conlleva a que la institución de educación superior reconozca la importancia de esos recursos humanos, que promueva la búsqueda del compromiso del claustro novel haciéndole ver que la calidad es responsabilidad individual, que el trabajo bien hecho es la exigencia de esa responsabilidad y que esto a su vez constituye una satisfacción personal; que la participación, la colaboración y el trabajo en equipo constituyen elementos fundamentales en la organización y la mejora de la calidad de la institución donde el problema de la comunicación y su determinación concreta no resulta fácil, pues es tan compleja como la actividad humana en que se expresa.

### La preparación del claustro novel.

Se trata entonces de que estas instituciones aseguren la preparación de este claustro. En la literatura consultada suele utilizarse el término preparación indistintamente, podemos encontrar denominaciones como superación, formación permanente, así como capacitación; no obstante, se considera que la preparación independientemente del campo al cual esté dirigido debe enrumbarse hacia la profundización de características de personalidad en el profesorado tales como:

- *sensibilidad*: Lo que presupone trabajar la esfera de las emociones, actitudes, afectos, sentimientos, valores para contribuir a su formación. Lo anterior remite a la facultad de sentir y la manifestación de lo que se siente se expresa a través de las esferas antes citadas.
- *inteligencia*: Tiene que ver con la inteligencia lingüístico-comunicativa y lógico-matemática, así como la inteligencia componencial, experiencial y la contextual, estas tres últimas consideradas como las que se necesitan para relacionarse humanamente. Prever las consecuencias de una decisión, llegar a trazarse objetivos claros aunque incluyan cierto grado de dificultad; implica desarrollar la capacidad para relacionarse con otras personas, juzgar situaciones, alcanzar metas y resolver problemas prácticos.
- *autonomía*: Supone promover el cuestionamiento, prepara a los sujetos para pensar y romper su propia inercia como resultado de procesos de autoaprendizaje.
- *solidaridad*: Supone favorecer acciones de cooperación, donde se comprenda que el todo es más importante que las partes, que se necesita integrar pensamiento y acción para fortalecer la unidad en función de alcanzar la calidad del proceso formativo. (Ruiz, 2002).

A su vez la preparación del claustro novel debe ser:

- *multivariada*: Porque posibilita recontextualizar la práctica educativa y fortalecer la comprensión teórica de todos los contenidos, por lo que se deben implementar actividades que posibiliten retomar los saberes previos del profesorado y reconstruir un nuevo saber, desde el punto de vista sociológico, psicológico, antropológico, pedagógico y directivo.
- *formativa y equitativa*: El profesorado participante debe ser protagonista de su propio aprendizaje.
- *flexible*: Se evidencia una vez que se tienen en cuenta los resultados del diagnóstico inicial, las acciones deberán ajustarse a las necesidades del profesorado y de la institución universitaria.
- *globalizadora*: El fenómeno de la gestión de la calidad debe abordarse desde el marco teórico de diferentes disciplinas para lograr integrar conocimientos de las distintas áreas y posibilitar la solución de problemas prácticos. (Rodney, 2005).

A partir de lo anterior y después de un análisis de las definiciones de los términos, las autoras conciben como preparación al grupo de actividades dirigidas a elevar la calidad

del desempeño de los profesionales, y en consecuencia contribuir al mejoramiento de su gestión.

Este proceso de preparación implica por parte de los que lo instrumentan, cambios en los métodos y estilos de dirección que propicien mayor participación, compromiso, motivación y creatividad de los recursos humanos; así como la estructuración de un eficiente accionar metodológico que permita mayor formación político-ideológica, científico, pedagógica, didáctica, psicológica y económica para la gestión de la calidad del proceso de formación.

A partir de esta realidad se considera necesario contribuir a la preparación del claustro novel para la gestión de la calidad del proceso de formación con el diseño de una concepción teórico-metodológica. Entendiéndose como concepción teórico-metodológica. *“Forma de organización sistémica del conocimiento científico (...), fundamentada en los resultados de las ciencias, proporciona una explicación particular del objeto de estudio y una derivación metodológica orientadora para la práctica (...) se concreta en dos componentes esenciales: uno teórico-conceptual (...), y otro metodológico...”*. (Chirino, 2012: 34)

El componente teórico-conceptual de la concepción diseñada tiene sus fundamentos en los postulados de la teoría del conocimiento marxista-leninista, en la teoría de la actividad de donde se asume el papel de la práctica social, la relación sujeto-objeto y el papel transformador del primero, así como la teoría de la comunicación, se sustenta además en ideas y conceptos pedagógicos en torno a la formación y a la gestión de la calidad del proceso formativo, en los resultados más actuales de la Economía de la Educación y de la Dirección Educacional acerca de la preparación de los recursos humanos por parte de los directivos.

El componente metodológico descansa en un conjunto de orientaciones metodológicas para la preparación del claustro novel en la gestión de la calidad del proceso de formación que encierra la planificación, organización, ejecución y control- evaluación. En la universidad de Ciencias Pedagógicas” Enrique José Varona “ específicamente en el Dpto. de FPG existe una incorporación progresiva de docentes noveles al claustro que provienen de diferentes especialidades y que realizaron su servicio social en los niveles de educación precedentes a la Educación Superior, este claustro novel presentan una adecuada disposición para lograr un correcto desempeño profesional sin embargo a partir del propio desarrollo de la práctica educativa se pudo constatar que:

- Presentan insuficiente comprensión acerca de que gestionar con calidad los procesos sustantivos universitarios significa proyectar y llevar a vías de hecho el desarrollo integral de la institución.
- Insuficiente desarrollo de habilidades profesionales que les permita ejecutar con eficiencia las tareas y funciones profesionales.
- Poco desarrollo de determinados valores ético profesionales que les permita influir en la formación del estudiantado.

- Limitado aprovechamiento del potencial axiológico-formativo del contenido de la clase para influir en la formación integral de los estudiantes

Para la preparación de ese claustro novel se procedió desde lo metodológico a implementar en los niveles de departamento y de colectivos de asignaturas temas que contribuyeran a potenciar al claustro novel con vista a perfeccionar el proceso de formación a partir de las debilidades encontradas durante el desarrollo de la práctica educativa, entre los que se pueden mencionar:

- La gestión de la calidad en el proceso de formación.
- Documentos normativos y resoluciones de la Educación Superior.
- Las formas de organización en la Educación Superior: sus características.
- Concepciones de la relación intradisciplinar e interdisciplinar. La disciplina Formación Pedagógica General y su relación con la disciplina principal integradora.
- La preparación de las asignaturas: su contribución al trabajo independiente, uso de las TIC y estrategias curriculares.
- Los exámenes integradores.

Atendiendo a la preparación metodológica implementada y realizando una constatación empírica del componente metodológico diseñado, con la finalidad de ir evaluándolo de manera parcial para efectuar su adecuación y perfeccionamiento; se procedió a realizar controles a los colectivos de asignaturas donde se encontraban insertados los profesores noveles así como controles a clases revelándose como resultado:

- Un mayor compromiso, motivación y creatividad de los profesores noveles en la realización de las actividades metodológicas manifestado en su participación activa, criterios reflexivos y opiniones positivas sobre los temas abordados.
- Mejores resultados en la dirección del PEA revelándose en las clases la implementación de las estrategias curriculares, el trabajo con ejercicios integradores y la relación interdisciplinaria con la disciplina principal integradora.
- Un adecuado conocimiento de los documentos normativos y resoluciones que avalan el trabajo.
- Inadecuada orientación del trabajo independiente y poco aprovechamiento de las bondades de las TIC.
- Insuficiente establecimiento de relaciones entre la docencia impartida y los procesos sustantivos de la investigación y la extensión.

## **Conclusiones.**

La gestión de la calidad del proceso de formación requiere de un claustro novel universitario que posea compromiso, responsabilidad, participación activa y colaborativa; así como desarrollo de habilidades y competencias profesionales que les propicie una dirección eficiente del proceso de formación, para dar respuesta a las exigencias sociales.

La preparación del claustro novel para la gestión de la calidad requiere ser multivariada, formativa, flexible, globalizadora; que contribuya al desarrollo de su sensibilidad, solidaridad, inteligencia y autonomía para la dirección del proceso de formación. La

constatación empírica de la concepción teórico-metodológica diseñada permite evidenciar su efectividad.

### **Referencias Bibliográficas**

Argyris, C y Schon, D. (1978). *"Organizational learning: a theory of action perspective"*. USA: Addison-Welsey Publishing Company.

Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. Santiago de Chile: Unesco. Disponible en:

[http://www.usma.ac.pa/dir\\_inv/docs/Art.%20ElSentidoEducacionSuperor.pdf](http://www.usma.ac.pa/dir_inv/docs/Art.%20ElSentidoEducacionSuperor.pdf).

Consultado octubre 26, 2017.

Chirino, M.V. (et al). (2012). Concepción teórico metodológica de la introducción de resultados científicos en educación. La sistematización como vía para aportar recomendaciones a directivos e investigadores. La Habana. Cuba.

De Geuss, A. (1988). *Planning as Learning*. Harvard Business Review.

Díaz-Canel, M. (2011) Cuba superó el millón de graduados universitarios. En, *Rev. de Educación, n° 312*, pp81-110.

Horrutiner, P. (2008). *La Universidad cubana: el modelo de formación*. La Habana: Félix Varela.

López, O.L. (et al). (2013). Experiencias de las universidades de Ciencias Pedagógicas en los procesos de acreditación de su calidad. *Folleto Curso Pedagogía, n° 25*, p. 4.

Núñez, J. (2016). *Universidad, conocimiento y desarrollo social: cambios en los modelos*. Conferencia desarrollada el 2/5/2016.

Rodney, Y. (2005). Programa de preparación del profesorado en la prevención de la violencia escolar Tesis de Maestría. La Habana, Cuba: Facultad de Ciencias de la Educación. UCPEJV.

Rosental, M y Iudin, P. (1984). *Diccionario filosófico*. La Habana: Editora Política.

Ruiz, M. (2002). *La competencia estratégica del docente ante la violencia escolar en países en vía de desarrollo*. Consultado en Interuniversitaria de formación del profesorado. Universidad de Zaragoza. España.

Tapia, V. (2013). La gestión de la calidad de la Educación Universitaria: Desafíos y Posibilidades. *Cultura, Ciencia y Tecnología, ASDOPEN-UNMSM, n° 3*, pp21-28.

Tello, C.G. (2000). Gestionar la escuela en Latinoamérica. Gestión educativa, realidad y política. En, *Rev. Iberoamericana de Educación*.