GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DEL PROCESO EDUCATIVO. (CASO: CONSEJO ACADÉMICO BOLIVARIANO LOCAL UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL ¨FRANCISCO DE MIRANDA¨. DABAJURO- FALCÓN) ¨

Autora: Amelia Rosa Musett Gutiérrez

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal Determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano sobre la Calidad del Proceso Educativo en la Universidad Nacional Experimental ¨Francisco de Miranda¨ – CABLO DABAJURO. Este proyecto estuvo enmarcado dentro de la concepción epistemológica inductiva, bajo un diseño de investigación bajo el paradigma positivista, la población estuvo conformada por un total de 10 docentes, coordinadores de cada área de estudio. La técnica aplicada para recolectar la información estuvo constituida por el cuestionario, el cual estuvo conformado por 20 ítems: 10 relacionados con la Gestión del Talento Humano y 10 con relacionados con la Calidad del Proceso Educativo. Las conclusiones derivadas del estudio permiten afirmar que la gestión del talento humano y todos los procesos que la conforman inciden sobre la calidad del proceso educativo dentro de la UNEFM – CABLO Dabajuro.

Palabras Clave: Gestión del Talento Humano, Calidad del Proceso Educativo.

Abstract

¨Human Talent Management on the Educational Quality. (Case: ¨Francisco de Miranda.¨ National Experimental University. Dabajuro - Falcon State.)¨

The main purpose of this research was to determine Incidence between Human Talent Management and Education Quality (Case: ¨Francisco de Miranda.¨ National Experimental University. Dabajuro - Falcon State.). This study was based on an inductive design and on a positivist paradigm. The population was formed by 10 professors who are in charge of each education program. The technique applied to collect the information was the questionnaire which was made of 20 items: 10 related to Human Talent Management and 10 related to the Educational Quality. The results obtained show that there is an important incidence between the human talent management, all the processes within it

and the quality of the educational processes that take place at ¨Francisco de Miranda.¨ National Experimental University. Dabajuro - Falcon State.

Key Words: Human Talent Management, Education Quality.

Introducción

A inicios del siglo XXI, los países latinoamericanos, específicamente Venezuela, se han encontrado en un proceso de transformación de sus sistemas educativos y de las instituciones de formación, buscando dar nuevas respuestas, con procesos y proyectos innovadores, a los problemas que surgen del devenir histórico, social, económico, político y cultural, que de una u otra forma se refleja en los centros educativos y demanda respuesta oportuna por parte de directivos y docentes.

Es por ello que, el proceso de formación de profesionales docentes exige de una conducción que considere como requisito esencial su carácter contextualizado, un enfoque sistémico y dinámico. En este sentido, esta realidad representa un reto en la gestión docente, donde se tienen que asumir estrategias didácticas alejadas de los estilos de dirección tradicionales, y pueda abocarse a la función orientadora como criterio formativo necesaria para el desempeño exitoso en la futura esfera de trabajo.

En aras de enfrentar el futuro que se aproxima, las organizaciones educativas deben ir transformándose a través de una actitud diferente en cada uno de los docentes, que se genere de la integración solidaria y necesaria, del sentido de innovación y colaboración, del cuidado de los recursos, del fomento de valores del trabajo en equipo, tales como la confianza y el compromiso. Esto puede lograrse a partir de un modelo de gerencia efectivo para mejorar el desempeño. De acuerdo con Álvarez (2009), el modelo de gerencia es una referencia o guía de administración de una empresa, sobre este modelo se fundamentan las acciones y decisiones que se toman ante una situación determinada para alcanzar los objetivos de la empresa. En este sentido, el modelo de gerencia engloba el componente de gobernanza tanto de las políticas como de los activos que se expone en el modelo gerencial.

En este mismo orden de ideas, la calidad de la educación se ha focalizado en muchas dimensiones, en especial en la dimensión de la actividad docente. De acuerdo a Valdez (2006), la calidad de la enseñanza se concibe como el proceso de optimización permanente del profesor, quien promueve y desarrolla el aprendizaje formativo del alumno. Por otro lado, Mesía (2007, citando a Wilson, s.f.: 20), plantea que el propósito del

estudio de la calidad en la educación consiste en entenderla mejor, en aclarar cómo puede alcanzarse y en canalizar los recursos para ayudar a los profesores a perfeccionar un nivel actual de rendimiento y a satisfacer así las expectativas públicas de la inversión en el sistema educativo.

Por otro lado, según algunos modelos establecidos, "el rendimiento académico, depende, de un lado, de las características de las personas y, de otro, de las características de los planteles educativos, teniendo en cuenta que dentro de los planteles educativos se deben acoger factores esenciales como la infraestructura y la educación de los profesores, así como de la calidad media de los estudiantes" Barrientos y Gaviria (2001).

La Gestión del Talento Humano está vinculada con una serie de procesos que se llevan a cabo al momento de tomar las riendas de cualquier institución u empresa. Por otro lado, se tiene la Calidad del Proceso educativo, que no es más que la optimización de todos los elementos o recursos que forman parte de ese proceso. En este sentido, la presente investigación busca conocer la incidencia de la Gestión del Talento Humano sobre la Calidad del Proceso Educativo en la Universidad Nacional Experimental ¨Francisco de Miranda¨, específicamente en el Consejo Académico Bolivariano Local (CABLO) Dabajuro.

Planteamiento del Problema

La Gestión del Talento Humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la misma permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa Vallejo (2015). En la actualidad, una la sociedad exhibe grandes transformaciones, no solo estructurales, económicas, sociales sino culturales, en la cual los cambios se pueden evidenciar de manera muy fácil, atendiendo a una complejidad que no admite precedentes. En este sentido, las organizaciones requieren de líderes que realicen grandes esfuerzos, preparados, accesibles y se manejen con elevados principios éticos, equidad y justicia social.

El incremento en la capacidad de producción en el trabajo es alcanzado con las capacidades de trabajadores; estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia; se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas que hacen que desempeñe o realice bien su trabajo. Es la calidad del trabajo la que incrementa la productividad; es por ello que es necesaria la inversión en la educación y entrenamiento de la mano de obra para lograr los objetivos corporativos.

En este caso, Chiavenato (2011), se refiere a la gestión del talento humano como la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. En ese sentido entonces, para llevar a cabo su función, los gerentes necesitan satisfacer objetivos múltiples. Es necesario hacer frente a necesidades sociales, de la organización y personales. Estos objetivos se pueden lograr mediante actividades diversas de personal, enfocadas a mantener, utilizar, evaluar y conservar una fuerza laboral eficaz.

Por tanto, es tarea del gerente gestionar el talento humano de la organización, es así como, cada administrador, director, gerente, supervisor, desempeña en su trabajo las cuatro funciones administrativas a saber: planear, organizar, dirigir y controlar. A esto no se escapa, los procesos de gestión del talento humano, pues están relacionados con las funciones del administrador, refiriéndose a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo con las personas: diseño de cargo, reclutamiento y selección, orientación, remuneración, comunicación, higiene, entre otras. En este sentido, se puede mencionar que la gestión del talento humano en la Universidad Nacional Experimental ¨Francisco de Miranda¨, específicamente el Consejo Académico Bolivariano Local (CABLO) Dabajuro, es llevada a cabo por las autoridades municipales, en conjunto con las autoridades rectorales.

Con referencia a lo expuesto en el párrafo anterior, se busca, entonces, que las personas se conviertan en elementos esenciales para las organizaciones, aprovechando los esfuerzos del trabajo en conjunto para alcanzar las estrategias organizacionales,

dejando de lado los interés personales y apuntado a los objetivos grupales, todo esto implica tener expectativas positivas, respeto a los demás, intentando comprender a los otros para generar y mantener un buen clima laboral, a través del dinamismo, la energía, inteligencia, creatividad y racionalidad para lograr ser más competitivo, cabe resaltar, que los trabajadores son el talento humano más importante que tienen las organizaciones.

En este orden de ideas, gestionar el talento humano se convierte en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Existen cuatro aspectos esenciales en el talento de las personas que reflejan la competencia individual: 1) Conocimiento. - Es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua, 2) Habilidad. - Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. Es transformar el conocimiento en resultado, 3) Juicio. - Se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades, 4) Actitud. - Se trata de saber hacer que ocurran las cosas. Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados, es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización, Vallejo (2015).

Hasta hace poco tiempo la relación entre las personas y las organizaciones se consideraban antagónicas y conflictivas. Se decía que los objetivos de las organizaciones —como el lucro, la productividad, la eficacia, la maximización de la aplicación de recursos materiales y financieros, la reducción de costos— eran incompatibles con los objetivos individuales de las personas, como mejores salarios y prestaciones, comodidad en el trabajo, tiempo libre, seguridad en el trabajo y empleo, desarrollo y progreso personal.

El talento humano fue tomando importancia a través de los años, ya sea en instituciones privadas como públicas las cuales buscan buenos resultados contando con personas idóneas para los distintos cargos y puestos de trabajo. El talento humano al ser sometido a procesos administrativos de manera correcta y oportuna puede llegar a mejorar y aportar en la competitividad de los colaboradores dentro de las organizaciones. Y esto a su vez trae consigo buenos

resultados en beneficio de la organización o institución, Pérez y Coutín (2015).

Según explica Pérez (2005), en Hacia una Educación de Calidad: Gestión, instrumentos y evaluación, la calidad educativa se puede definir como "la armonización integradora de los diferentes elementos que la componen: eficacia en el logro de un servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para los destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargada de lograrlo".

Por su parte, Mortimore (1995:30), recoge en The Use of Performance Indicators, que:

La escuela de calidad es aquella que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz maximiza las capacidades de las escuelas para alcanzar estos resultados. Lo que supone adoptar la noción de valor añadido en la eficacia escolar.

Por tanto, para valorar la calidad educativa, el centro no puede limitarse a evaluar los aspectos que ofrece, sino que cobra especial significado la percepción que del servicio tengan los usuarios. Será, en gran medida, la satisfacción de los alumnos y familias lo que determine la excelencia de la institución. El tema de la calidad de la educación en América Latina se presenta como tema de debate en el campo de la educación, a partir de que los sistemas educativos alcanzan logros importantes en el aumento de la cobertura, esencialmente en la enseñanza primaria. Se consideró la educación como uno de los pilares más importantes del desarrollo económico, según Edwards (1991).

La preocupación manifestada por los gobiernos en las décadas del cincuenta y sesenta, promueve la implementación de estrategias para la ampliación de la cobertura en la educación, cuyos resultados son apreciables ya en la década de los ochenta, según las estadísticas de la UNESCO (2005), a excepción de cuatro países del área, el resto reportaba matrículas superiores al 95 % en el nivel primario. Pero el logro de la elevación de la cobertura en la región no eliminaba todos los problemas, se evidenciaban otros tales como el

retraso escolar y abandono de los estudios.

La preocupación se dirigía a asegurar la efectividad de la educación, teniendo en cuenta el papel que a la misma corresponde tanto en el proceso de formación y desarrollo 10 individual, como en el desarrollo económico y social. Didonet (2000). En otros ámbitos, también se efectúan estudios y debates sobre la temática de la calidad educativa, y se realizan importantes eventos de carácter mundial donde es tratado el tema. Ejemplo de ello es la "Conferencia Mundial sobre Educación para Todos", desarrollada en 1990 en Jomtien, Tailandia, en la que se expresa la necesidad de pasar de la preocupación, casi exclusiva por la cobertura, al cuidado de la calidad de las prácticas educativas y sus resultados. Estas ideas se reafirman años más tarde en la Conferencia Regional sobre Educación para Todos, en Santo Domingo, y con posterioridad, en el Foro Mundial de Educación, celebrado en el año 2000 en Dakar, Senegal.

En este mismo orden de ideas, se puede mencionar que a través de la técnica de la observación y por medio de la información suministrada por los coordinadores de Programa de la UNEFM – CABLO Dabajuro, que fue aportada por medio de un cuestionario, se pudo conocer que no se encuentran conforme a las estrategias utilizadas para la gestión del talento humano y, a su vez, consideran que la misma puede repercutir sobre calidad de la educación. Dichos docentes consideran como objetivo fundamental de los sistemas educativos la satisfacción de las necesidades sociales. Por lo que, consideran que se debe incorporar aquellos elementos demandados por la sociedad y sus valores representativos, con suficiente flexibilidad para permitir su adecuación a la diversidad.

Por otra parte, la calidad curricular la vincula con la especificidad de las necesidades de los niños de las distintas edades que deben encontrar satisfacción en el diseño curricular. Se considera importante dentro de los elementos que sugiere este autor, los relacionados con el necesario conocimiento que ha de tenerse sobre las características y necesidades de aquellos que reciben las acciones educativas, lo cual debe expresarse tanto en lo pedagógico, como en lo organizativo y lo curricular.

Es por ello que, la presente investigación pretende conocer la incidencia de la Gestión del Talento Humano sobre la Calidad del

Proceso Educativo en la Universidad Nacional Experimental ¨Francisco de Miranda¨, específicamente en el Consejo Académico Bolivariano Local (CABLO) Dabajuro y proporcionar las recomendaciones adecuadas para implementar estrategias en la gestión del talento humano, pero sobre todo aportar para la adecuada toma de decisiones dentro de la misma.

Objetivo General

Determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano sobre la calidad del Proceso Educativo en la UNEFM – CABLO DABAJURO.

Objetivos Específicos

Identificar el procedimiento utilizado actualmente de Gestión del Talento Humano dentro la UNEFM – CABLO DABAJURO.

Diagnosticar los indicadores de calidad de los procesos educativos en la UNEFM – CABLO DABAJURO.

Evaluar la incidencia de la gestión del talento humano sobre la calidad del proceso educativo dentro la UNEFM – CABLO DABAJURO.

Bases Teóricas

La Gestión del Talento Humano, se apoya en procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, los mismos se asumen en esta investigación, como esenciales y analizándolos desde una perspectiva tradicional, se concentran en: Chiavenato (2008): Reclutamiento: proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa un proceso de comunicación dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. Selección: consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización. Está compuesto por una secuencia de etapas con varias opciones. La evaluación de los resultados de la selección es importante para determinar su costo operacional y los beneficios que ofrece.

De igual manera, incluye la Capacitación: proceso sistemático de mejora del comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo constituyen procesos de aprendizaje, modificando el comportamiento de las personas por medio de cuatro tipos de cambios: transmisión de

información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos. Recompensa: retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración. Existen recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas (como el salario directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.)

Por último, la Evaluación del Desempeño: da a conocer el valor del desempeño de cada individuo, en función de las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr, y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa.

La Gestión del Talento Humano en las organizaciones, es la gestión que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos), que tengan como objetivo lograr la identificación plena de los individuos con la organización, logrando establecer nexos entre ellos siguiendo siempre un enfoque participativo y de completa comunicación. La gestión de dicho activo será más efectiva mientras más alto sea el nivel de compromiso y de motivación que tenga el trabajador, lo que constituye una tarea primordial para lograr el éxito organizacional, individual y el logro de un alto nivel de competitividad. La gestión del Talento Humano, como un nuevo enfoque en la Administración de Recursos Humanos reconoce a las personas como nuevos socios, colaboradores quienes invierten su esfuerzo, su conocimiento a fin de cumplir con las tareas adecuadamente y así alcanzar los objetivos organizacionales.

Existen diversas corrientes que enfocan como gestionar el talento humano, sin embargo, considerando las diversas realidades empresariales e institucionales y en un contexto de sociedad del conocimiento y la información las corrientes basadas en el procesamiento humano de información (Human Information Processing), favorecen la gestión del talento humano dotándole de información útil y oportuna que le permita un accionar de manera más eficaz.

En este orden de ideas, Cerna (2006), manifiesta que "los hombres y las mujeres constituyen el elemento básico para que la organización pueda lograr sus objetivos. La eminente dignidad de las personas

nunca debe perderse en el proceso de alcanzar los objetivos de una organización". Como lo explican Calderón, Naranjo y Álvarez (2010), solo mediante una cuidadosa atención a las necesidades humanas puede crecer y prosperar la organización, manifestando los autores que la relación persona-organización se constituye en un factor fundamental en la organización, siendo esta el escenario propicio donde la persona encuentra la posibilidad de realizar una de las actividades trascendentes del ser humano: el trabajo.

Conectando lo anterior, con el desempeño laboral, es importante indicar que, para el éxito de las instituciones, el recurso humano juega un papel trascendental. En esta realidad, su desempeño deberá ser óptimo; sin embargo, en los países en vías de desarrollo, falta aún mucho por gestionar, empezando con las oportunidades de desarrollo personal que tengan dentro de la propia institución.

Según Bayo y Merino (2002), las personas que laboran en una empresa u organización son los activos más importantes dentro de ellas, así como también, uno de los factores más importantes en su progreso. En este sentido, el término Recurso Humano describe a la persona como un instrumento no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseemos talentos.

Las organizaciones se desarrollan en tamaño y complejidad y la administración, en consecuencia, enfrenta mayores dificultades por la necesidad de controlar el rumbo de la empresa para el logro de los objetivos estratégicos. En este contexto, es donde se pone de manifiesto la vital importancia del Talento Humano, pues se podrá contar con las mejores estrategias, tecnología de punta y el capital necesario. Pero finalmente son las personas los medios por los cuales se pueden materializar los objetivos estratégicos, y entonces, no será suficiente tampoco ser empresas socialmente responsables, ni contar con líderes transformacionales. La comunicación juega un papel importante, ya que, en cierta medida puede fungir como un eje al mismo tiempo que se interrelacionen estos factores para elevar a las organizaciones a un mejor desempeño y esto solo será posible

con estrategias de gestión del Recurso Humano.

Al respecto García; García e Isea (2017: 87) señalan que:

Se debe transformar la cultura del trabajo, la producción y distribución de la riqueza, incrementar la calidad de vida, recomponer el tejido social y la cohesión, para construir un proyecto en el que participen todos. Asumir el hecho de que en los procesos gerenciales convergen disímiles pensamientos, diferentes experiencias, que requieren ser conjugados desde la transdisciplinariedad.

La calidad de la educación debe ser vista como un proceso de transformación continuo, el cual pueda encontrar nuevas rutas de desarrollo y de retroalimentación. Es por ello que, los procesos de transformación en marcha intentan atender a las nuevas demandas de calificaciones del mercado de trabajo, pero, paradójicamente, las reformas educativas requieren de recursos humanos altamente calificados para poder alcanzar con éxito las metas establecidas. En este sentido, afirma Flores (2010: 13) expresa que la calidad en las relaciones dentro del ámbito laboral, es decir, el trato que reciben las personas y las oportunidades de crecimiento y desarrollo, son algunos de los principales factores de atracción y retención que consideran las empresas como parte de sus estrategias en el manejo de los recursos humanos.

El propósito del estudio de la calidad en la educación consiste en entenderla mejor, en aclarar cómo puede alcanzarse y en canalizar los recursos para ayudar a los profesores a perfeccionar un nivel actual de rendimiento y a satisfacer así las expectativas públicas de la inversión en el sistema educativo. Se puede afirmar que el rendimiento académico, depende no solo de las características de las personas y sus distintos estilos de aprendizaje sino de las características de los planteles educativos. López y López (2002).

Dado el contexto, resulta difícil separar el comportamiento de las personas de las organizaciones, ya que, estas operan por medio de las personas, quienes las forman y deciden y actúan en su nombre. Se designa con diversos términos a quienes trabajan en las organizaciones: trabajadores, empleados, oficinistas, personal y operadores cuando les dan ese trato. Las pueden llamar recursos humanos, colaboradores, asociados, si las tratan como tales. También las

llaman talento humano, capital humano o capital intelectual cuando las personas tienen gran valor para la organización. Chiavenato (2009).

Resulta importarte la consideración del término desempeño laboral, el cual se asume como el conjunto de acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización Chiavenato (2007). En efecto, afirma el autor, que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Para Wayne y Robert (2005), la gestión del desempeño determina el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones; se asume como el desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.

Bohlander (2003), afirma que "el desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización", es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio. Es decir, es la capacidad de trabajo que realiza en una institución y que tienen un conjunto de metas que cumplir con responsabilidad, eficiencia.

Estos planteamientos, se complementan con el proceso de evaluación, como la valoración misma de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que deben alcanzar. La evaluación, representa acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y, estos, a su vez, pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa, según García y Ruiz (2002).

Para promover y modernizar la gestión en aras de la mejora de la calidad del servicio o educación y de los resultados obtenidos, se requiere contar con colaboradores motivados y un plan de seguimiento y control para optimizar las operaciones. Sin embargo, se destaca el desempeño laboral es

una variable "multi causal en la que intervienen factores internos y externos" que deben ser reconocidos y gestionados de manera que contribuyan al éxito esperado de la gestión, Carbajal (2011).

Valdés (2002), considera que: "Calidad en la educación, se refiere a las características del proceso y los resultados de la formación del hombre, condicionados histórica y socialmente; que toman una expresión concreta a partir del fin y los objetivos de la educación, que se plantea alcanzar una sociedad determinada y se mide por la distancia entre dichos objetivos y los resultados verdaderamente alcanzados".

Por su parte, al momento de medir la calidad educativa del centro, el equipo directivo debe tener en cuenta diversos indicadores, pues, todos suman en la valoración que realizan los progenitores y estudiantes sobre la institución. En este sentido, Sammons, Hilman y Mortimore (1995), tras realizar varios estudios en Reino Unido y Norteamérica, concluyeron en Key characteristics of effective schools: a review of school effectiveness research que la evaluación de la calidad educativa se basa en la confluencia de 11 factores:

1. Liderazgo Profesional. La gestión de los equipos directivos es clave a la hora de conseguir una alta calidad educativa debido a que estos profesionales son los responsables de trazar la metas a seguir y adoptar medidas para que se lleven a cabo, inspirar y motivar a los docentes, promover los valores del centro y habilitar canales de comunicación con las familias.

2. Valores y Objetivos. Cuando las personas vinculadas al centro (profesores, alumnos, familias…) comparten los principios sobre los que se asienta la institución y creen en los objetivos que persiguen, su satisfacción será mucho más alta, elevándose así mismo, la calidad educativa.

3. Ambiente de Aprendizaje. Que los estudiantes y docentes dispongan de un ambiente educativo -tanto a nivel físico como psicológico- positivo, tranquilo y agradable es síntoma de que el centro está haciendo las cosas bien.

4. Oferta Formativa. Como es lógico, en la evaluación de la calidad educativa tiene mucho que decir la metodología y los contenidos impartidos, así como los resultados logrados. Al fin y al cabo, el aprendizaje de sus hijos es el objetivo final que persiguen los

progenitores a la hora de elegir un centro educativo.

5. Niveles de Exigencia. Relacionado con el punto anterior, otro de los factores que influyen en la calidad educativa de un centro es la existencia de un nivel de expectativas adecuado, ya que esto promueve el rendimiento de los estudiantes y mejora su autoestima.

6. Reconocimientos. Los premios e incentivos a aquellos miembros de la comunidad educativa que han destacado supone un refuerzo del compromiso de estas personas, que seguirán trabajando para superar nuevos desafíos, contagiando su espíritu al resto.

7. Seguimiento Individualizado. Contar con programas de supervisión de la evolución individual de los estudiantes es también un elemento muy valorado por el entorno educativo, pues se entiende como una muestra de la preocupación de la institución por el éxito de sus alumnos.

8. Autonomía del alumnado. Algunos centros pecan de un exceso de supervisión, impidiendo que los niños y jóvenes desarrollen el sentido de la responsabilidad. Por ello, los equipos directivos deben buscar el punto de equilibrio que fomente el desarrollo personal de los estudiantes.

9. Utilidad de la Enseñanza. La calidad educativa también va a depender de planificación de los contenidos con un objetivo definido y práctico, de modo que los alumnos comprendan el sentido de lo aprendido. Más allá de las exigencias curriculares que la legislación vigente establece.

10. Evolución Continua. Docentes que se mantengan en constante formación, un centro al que no le importe reorganizar su estructura para adaptarse mejor a las necesidades de la comunidad educativa o una dirección dispuesta a incorporar proyectos innovadores elevarán la calificación de la institución.

11. Participación de las Familias. Para conseguir una óptima calidad educativa es imprescindible facilitar la colaboración de los padres y madres en torno al aprendizaje de sus hijos.

Métodos

El presente estudio de investigación se enmarcó dentro de la concepción epistemológica inductiva, bajo el paradigma positivista. Hurtado y Toro (2007), el cual busca la confrontación de los supuestos teóricos y empíricos para generalizar sobre el estado actual de un hecho, situación o persona considerando que fuese del ser

humano o no, existe una realidad social externa y objetiva ya concebida. El objetivo principal está basado en manifestar la realidad existente sin modificarla, considerando a su vez que todo enunciado en este sentido es verificable. Con relación a las características presentes en esta investigación y los objetivos que se plantean, se ajusta al tipo de investigación descriptiva-analítica, dado que el propósito de la misma fue determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en la Universidad Nacional Experimental ¨Francisco de Miranda¨, específicamente el CABLO Dabajuro.

Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2009): ¨la investigación cuantitativa puede tener distintos alcances¨, dentro de los cuales se encuentran el correlacional, que es un tipo de estudio que "tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular." De acuerdo al diseño de la investigación, es no experimental, por cuanto no se realizó manipulación directa de las variables por parte de la investigadora. Asimismo, se ubica dentro del diseño transeccional descriptivo, Hernández y otros (2014). En este sentido, para efectos del presente estudio no se realizó manipulación deliberada de las variables independientes.

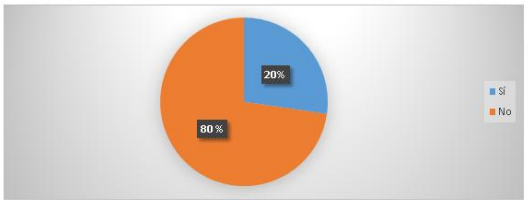
De esta manera, el universo de la investigación está integrado por una población finita y determinada, las cuales según Chávez (2007: 162) se encuentran constituidas por menos de 100.000 unidades. Por su parte, Hernández, Fernández, y Baptista (2010), exponen que la población o universo comprende el conjunto de todos los casos que concuerdan con unas determinadas especificaciones. En el caso de la actual investigación con contar con una población relativamente pequeña se considera trabajar con los sujetos completos que en este caso está compuesta por 10 coordinadores (docentes).

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), un instrumento de investigación es aquel que permite registrar datos comprobables que representan genuinamente las características de las variables o unidades de análisis seleccionadas. Son ejemplos de instrumentos, los formatos de cuestionarios y guías de entrevistas, cuestionarios, análisis de contenido, observación, pruebas estandarizadas. En este sentido, se diseñó un cuestionario con formato tipo escala, para medir las variables: "Gestión del Talento Humano" y

"Calidad del Proceso Educativo", apoyándose en las teorías que sustentan el estudio. Cabe destacar que el referido instrumento estuvo constituido por 20 ítems, de los cuales desde el ítem No. 1 al 10, hacen referencia a la gestión de calidad y del ítem 11 al 20, a la variable calidad del proceso educativo.

Resultados

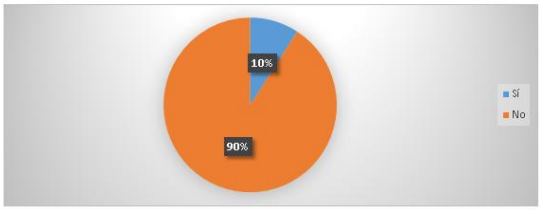
Gráfico N° 1: ¿Ustedes realizan convocatorias para los puestos vacantes?



Fuente: Musett (2022)

Las personas fueron entrevistadas con relación a la realización de convocatorias para los puestos vacantes y, un 80 % de los entrevistados respondieron que dentro de la institución donde laboran no se realizan este tipo de procedimientos. En este sentido, Chiavenato (2009), expresa que el reclutamiento de personal es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización.

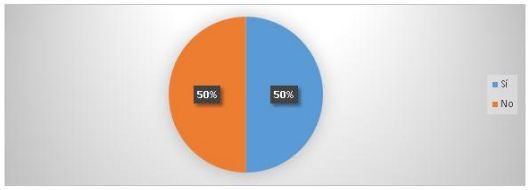
Gráfico N° 2: ¿Ustedes realizan promociones internas de los cargos disponibles?



Fuente: Musett (2022)

Con relación a la realización de promoción interna de los cargos disponibles, el 90 % de los encuestados respondió que no se realizan este tipo de procedimientos dentro de su lugar de trabajo. Es relevante mencionar que la promoción interna es un sistema de selección de personal para cubrir posibles vacantes de la empresa. Según Wayne (1994: 93), el proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados.

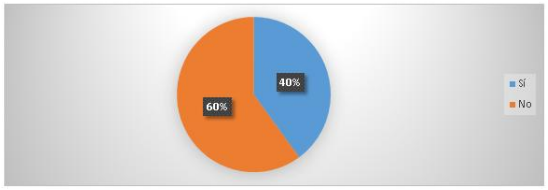
Gráfico N° 3: ¿Ustedes solicitan Síntesis Curriculares a los aspirantes?



Fuente: Musett (2022)

Con respecto a la interrogante sobre si solicitaban síntesis curriculares, los entrevistados afirmaron en un 50 % que sí, mientras que el 50 % restante de la población encuestada expresó que no solicitaban síntesis a los aspirantes a cualquier cargo dentro de la institución donde laboran.

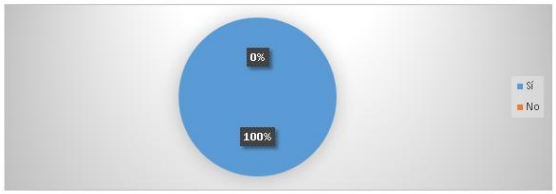
Gráfico N° 4: ¿Ustedes realizan entrevistas a los solicitantes de las vacantes?



Fuente: Musett (2022)

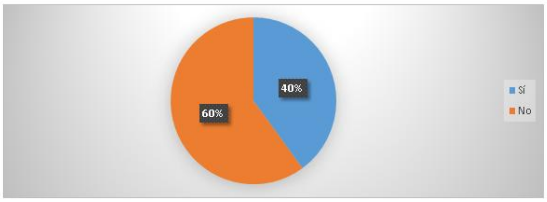
Cuando a los encuestados se les preguntó sobre si realizaban entrevistas a los solicitantes de las vacantes dentro del área que se desempeñan, el 60 % expresó que no las realizan, mientras que el 40 % restante, opinó que sí las realizaban. Esto quiere decir que, la mayoría de las personas encuestadas, considera que este proceso no se lleva a cabo.

Gráfico N° 5: ¿Se realizan talleres para actualizar a los docentes en términos de planificación y evaluación?



A la interrogante relacionada a la realización de talleres para actualizar a los docentes en términos de planificación y evaluación, los entrevistados respondieron en un 100 % que dentro de la institución donde ellos cumplen funciones, sí realiza actualización en los procesos de planificación y evaluación docente.

Gráfico N° 6: ¿Existe el seguimiento al desempeño del docente dentro del proceso educativo?



Fuente: Musett (2022)

Al momento de ser entrevistados sobre si existía un seguimiento al desempeño del docente dentro del proceso educativo, la respuesta recibida en un 60 % fue que no. Es decir, el porcentaje más alto de las personas entrevistadas expresaron no tener seguimiento en el proceso de enseñanza aprendizaje. Valles (2012: 87), se refiere a la evaluación del desempeño docente como una estrategia para fomentar y favorecer la mejora del profesorado, como mecanismo para impulsar el desarrollo y actualización profesional y para generar indicadores de desempeño. Los actores involucrados en el proceso se instruyen, aprenden de ellos mismos, e incorporarían una nueva experiencia de aprendizaje laboral. A través, de la evaluación es posible, agrega, identificar las cualidades que conforman a un buen profesor para generar políticas académicas que coadyuven a su mejoramiento cualitativo.

Conclusiones

Una vez aplicado el instrumento para la recolección de información para desarrollar la presente investigación, se pudo obtener el material necesario para darle respuesta a los objetivos previamente establecidos:

La Gestión del Talento Humano se apoya en procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, entre estos procesos, se pueden mencionar: Reclutamiento, Selección, Capacitación, Recompensa y Evaluación del Desempeño. En este mismo orden de ideas, se puede mencionar que, aunque dentro de la UNEFM – CABLO DABAJURO se lleva a cabo la contratación de nuevo personal docente, el personal que hace vida dentro de la institución afirma que el reclutamiento y la selección del personal no se hace de manera pública, es decir, esta información no se hace de manera notoria, ya que, solo un grupo reducido de personas la manejan.

Al momento de llevar a cabo el proceso educativo dentro de la UNEFM – CABLO DABAJURO, los indicadores que se pueden visualizar, son los siguientes: la realización de talleres para actualizar a los docentes en términos de planificación y evaluación y la utilización de recursos tecnológicos para desarrollar actividades académicas, tales como: teléfonos celulares, computadoras portátiles y vídeo beam.

En función a lo antes planteado, se percibe que el ámbito organizacional educativo permite desarrollar un sistema de mecanismos formativos, de ejecución y control, utilizados en la dirección para aumentar la probabilidad de que el comportamiento de las personas que forman parte de la institución sea coherente con sus objetivos.

Al evaluar la incidencia de la gestión del talento humano sobre la calidad del proceso educativo en esta dependencia de la UNEFM, resalta que no se evidencian aspectos que son decisivos para una gestión de calidad en una institución educativa, entre los cuales se mencionan: Indicadores de calidad educativa, Liderazgo profesional, Valores y objetivos, Ambiente de aprendizaje, Oferta formativa, Niveles de exigencia, Reconocimientos, Seguimiento individualizado y Autonomía del alumnado.

En tal sentido, el recurso más significativo de una institución educativa es el talento humano, eficiente, eficaz y efectivo con el que cuenta una organización, es por

ello que, en Educación, el concepto de recursos humanos hace referencia a las personas involucradas de forma explícita (maestro) o implícita (padres) en el desarrollo de los contenidos de un área curricular en concreto es aquel que formaliza las actividades planteadas para lograr objetivos y metas propuestas.

En efecto, se destaca la importancia de la calidad educativa. Es así, como se entiende que una educación de calidad es aquella que perfila mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país. Todos estos argumentos están implícitos en la ideología de acción de la UNEFM, y representa el norte de todo el personal que allí labora.

Bibliografía

Álvarez, C. (2009). Innovación, competitividad y nuevos modelos gerenciales. Cuadernos de investigación EPG, 1-15.

Barrientos, J. y Gaviria, A. (2001). Determinantes de la calidad de la educación en Colombia. Archivos de economía, DNP, No 159. Recuperado el 10 de febrero de 2022 de: http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/DEE/Archivos_Economi a/159.PDF

Bayo Moriones, A. y Merino Díaz De Cerio, J. (2002). Las prácticas de recursos humanos de alto compromiso: un estudio de los factores que influyen sobre su adopción en la industria española. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 12, pp. 227-246.

Bohlander, George (2003). Administración de recursos humanos. International Thomson Editores. Madrid, España.

Calderón H, Naranjo V, & Álvarez M. Talento Humano en Colombia: Roles, prácticas, retos y limitaciones, una aproximación al estado del Arte. ACRIP, 2010.

Carbajal, S. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI. Estudios Gerenciales, vol. 27, núm. 118, enero

marzo, 2011, pp. 67-84. Universidad ICESI Cali, Colombia. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218556003

Cerna, J. (2006). Aspectos básicos en la gestión del Talento. Recuperado de:http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12791/1/58599_1.pdf

Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa (Tercera ed.). Maracaibo: La Columna. P.162

Chiavenato, I. (2008). Gestión del Talento Humano. (3a ed.). Recuperado de: https://bit.ly/2JaKYGY

Chiavenato, I. (2009). Gestión de talento humano. 3a ed. México: McGraw-Hill; 2009. Pág. 9, 250.

Chiavenato, H. (2011) Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill interamericana editores, S.A. México.

Edwards, V. (l991). El concepto de calidad de la educación. Santiago de Chile: UNESCO– OREALC.

Flores, R. (2010). Género, Sociabilidad, Dependientes Económicos y Desempeño Laboral como Determinantes de Promociones: Experimento con Ejecutivos Jóvenes. Conciencia Tecnológica 2010. Recuperado: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94415753003

García, C. y Ruiz, E (2002). Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares. Santander: ANPE-Cantabria.

Garcia, L., Garcia, J., & Isea, J. (2017). Aportes de la nueva ciencia al pensamiento científico en el área gerencial. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 1(1), 76-87. Recuperado de: http://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/16

Hernández, R.F., C. Fernández., y M. Baptista (2014). Metodología de la investigación, 6ta ed., 001-607, Editorial McGraw - Hill, México.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Hurtado y Toro (2007). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Editorial CEC, s.a. Los Libros de El Nacional, Caracas. Julio 2007. / 168pp.

López López, M. y López Hurtado J. La calidad de la educación en las primeras edades. CELEP. UNESCO. Revista Reflexiones. Cuba, 2002.

Pérez y Coutín (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. Acimed 2005;

13 (6). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci04605.htm Consultado: 26/03/2022.

Pérez Juste, R. y otros (2005): Hacia una Educación de Calidad. Gestión, Instrumentos y Evaluación. Bordón. Revista De Pedagogía, 58(1), 119-123.

Sammons, Pam; y otros (1995). Características clave de las escuelas eficaces: una revisión de Investigación sobre la eficacia escolar. Universidad de Londres. (Inglaterra). Inst. de Educación. Oficina de Estándares en Educación, Londres (Inglaterra).

UNESCO: Informe de seguimiento de la EPT en el Mundo. Educación para todos. El Imperativo de la Calidad. UNESCO. 2005. P. 30.

Valdés, Veloz y otros (2002). La Evaluación de la calidad y equidad de la educación. IV Simposio Iberoamericano de Investigación Educativa. Curso pre-reunión, La Habana, Cuba, 2002, p. 4

Vallejo, L. (2015). Gestión del Talento Humano. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Instituto de Investigaciones; 2015 133 p. Disponible en: https://gestioneducativa.educaweb.com/aspectos-definen-calidad-educativa-centro/

Valles, O. (2012). La Evaluación del Docente en Ámbitos Universitarios. Epísteme. Caracas, Venezuela.

Wayne, Robert y Sánchez, Carrión (2005). Administración de recursos humanos. México: Pearson.