ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS

GESTIÓN DE CALIDAD DEL TALENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS INTELIGENTES

Margareth Genesi (1) y Francis Suarez (2)
Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín

RESUMEN
El propósito del estudio fue determinar la incidencia de la gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes en la escuela Técnica Comercial Robinsoniana “Hermágoras Chávez” en el Municipio Cabimas. Teóricamente, está basada en los aportes de Ivancevich (2005) entre otros. La investigación fue descriptiva analítica de campo no experimental transeccional. La población y muestra estuvo constituida por 55 coordinadores. La técnica utilizada para recabar la información fue la observación por encuesta y como instrumento un cuestionario diseñado por el autor en dos versiones. Los datos fueron procesados empleando estadísticas descriptivas permitiendo establecer en las variables estudiadas la existencia de reconocer que el talento humano no desarrolla a cabalidad los elementos y la capacidad de la gestión.
Palabras clave: Gestión de calidad, Organizaciones Educativas Inteligentes, Talento Humano, Gerencia Educativa, Competencias.

ABSTRACT
The purpose of the study was to determine the incidence of human talent in smart commercial technical school educational organizations Robinsoniana "Hermágoras Chávez" in the municipality Cabimas quality management. Theoretically, it is based on input from Ivancevich (2005) among others. The research was descriptive analytic transeccional non-experimental field. Population and sample consisted of 55 coordinators. The technique used to obtain information was observation by survey and as a tool, a questionnaire designed by the author in two versions. The data were processed using descriptive statistics allowing to establish the existence of recognizing that human talent does not develop fully elements and management capacity in the studied variables.
Key words: Intelligent management of quality, Educative Organizations, Human Talent, Educative Management, Competitions.

(1) Doctora en Ciencias de la Educación, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Coordinadora Docente de la Unidad Educativa Virgen del Rosario.
(2) Doctora en Ciencias de la Educación, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Directora de la Unidad Educativa Pedro José Hernández. Profesora de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”.

DOI:http://doi.org/10.5281/zenodo.5109011

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

1. INTRODUCCIÓN

Iniciando el siglo XXI los países latinoamericanos específicamente Venezuela, se encuentran en proceso de transformación de sus sistemas educativos y de las instituciones de formación, buscando dar respuestas nuevas, 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.

Por ello, el proceso de formación de profesionales docentes exige de una conducción que considere como requisito esencial su carácter contextualizado, un enfoque sistémico y dinámico. Esta realidad impone 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 esencial para el desempeño exitoso en la futura esfera de trabajo.

Para enfrentar el futuro que se avecina, las organizaciones educativas se deben transformar a través de una actitud diferente en los docentes, que parta de la integración solidaria, 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.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

Las instituciones en educación técnica comercial y media en general exitosas, no van a depender solamente de la calidad de los servicios que brindan a la comunidad, sino también de llevar implícito la responsabilidad social de lograr, que a través del esfuerzo conjunto de sus integrantes, las mismas puedan desenvolverse en las condiciones competitivas del contexto social.

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN.

En el inicio de este siglo XXI, las economías de los países avanzan progresivamente, el nivel de desarrollo a través de la integración económica entre empresas y la comunicación social entre las personas, las nuevas condiciones generan una importante demanda de capital humano con la capacidad de una buena gestión de calidad para administrar un tipo de organización diferente. Surge entonces, una organización que tiene fundamentos en la información y el conocimiento que debe concentrarse en nuevas prioridades congruentes con el grado de desarrollo de la sociedad.

Las características de la nueva organización se centran en los siguientes aspectos, según Pérez y López Peralta (2006):

- Énfasis en el ser humano.
- Necesidad de desarrollar capital humano.
- El ser humano como centro de la organización.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

- Necesidad del desarrollo integral en la organización.
- Énfasis en las comunicaciones formales e informales.
- Gestión en la elaboración e integración
- Estilo de liderazgo participativo centrado en las personas.
- Estructura matricial de organización.
- Competencia constructiva.

Las características de la nueva organización imponen nuevas demandas y generan desafíos al sistema educativo. Es por eso, que debe existir correspondencia entre la orientación educativa ofrecida por el sistema nacional y las exigencias de la sociedad actual para promover la creatividad, innovación y experimentación con procesos dirigidos a aumentar la gestión de calidad del sistema educativo.

Bajo este esquema, la educación está llamada a realizar cambios en su filosofía de gestión, donde no sólo se plantee un nuevo paradigma gerencial, sino también la optimización de su proyección al entorno comunitario. En este orden de ideas, Méndez (2000, p. 125), define “la gerencia como un subsistema dentro de la organización educativa la cual debe garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad social de esta, mediante las funciones de planificación, organización, dirección, control”, utilizando estrategias gerenciales acordes para el logro de una mayor efectividad.

La identificación de las habilidades que se requieren para un trabajo de dirección efectivo ha ocupado la atención de muchos especialistas en los últimos años. Al tema se le han dedicado numerosos trabajos, investigaciones, encuestas, foros. La razón que explica este interés está clara a partir de las habilidades que se identifiquen los centros y especialistas que trabajan en la capacitación de directivos diseñan los programas que ofertan a instituciones educativas y profesionales interesados, se escribe en libros, se publican artículos en revistas especializadas; en resumen se proponen elementos y criterios que satisfagan necesidades en esa esfera.

La necesidad de conocimientos y habilidades para una gestión efectiva puede ser tan amplia como se desee. Puede incluir aspectos relacionados con la tecnología del tipo de servicio o actividades en que se mueve la organización, los procesos de trabajo, el entorno, manejo de indicadores económicos entre otros.

Ante este aspecto tan amplio de alternativos, hay que seleccionar la esfera en la cual se debe concentrar. Para esto se puede orientar por la definición más general sobre lo que es dirigir “obtener resultados a través de otras personas”. Si se parte de esto, según Robbins (2004), la esfera de mayor interés es la referida con las relaciones interpersonales.

En las investigaciones de Goleman (2006, p. 79), sobre inteligencia emocional, llega a la siguiente conclusión: “ahora se nos juzgan según normas nuevas: ya no importa sólo la sagacidad, preparación y experiencia sino cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás”.

También indica que al rastrear datos sobre los talentos de los desempeños estelares, surgen dos habilidades que han alcanzado una gran importancia: la formación de equipos y la adaptación al cambio, Menzber (2006) plantea que, en su programa ideal de dirección, haría hincapié en la formación de habilidades interpersonales, para recoger información, tomar decisiones en condiciones de incertidumbre, manejar conflictos, motivar a la gente, entre otros.

Dentro de ese marco, las organizaciones educativas reconocen la importancia de la gestión de calidad enmarcada en parámetros de máxima eficacia, eficiencia y efectividad, ya que, se podría dar mejor aprovechamiento a los recursos, el cual brindaría un nivel óptimo a la productividad y el talento humano es quizás uno de los más importantes, así lo expresa Robbins (2006, p. 126) cuando señala que es un ente conductor en el desenvolvimiento de las mismas, incluso otra manera de considerar lo que ellos hacen es detectando sus habilidades o competencias, las cuales necesitan para lograr con éxito sus metas.

Además puede señalarse básicamente que las organizaciones deberían adoptar una gestión de calidad del talento humano productiva, es decir, tener clara su misión, visión, objetivos, planes, como para así poder cumplir con una gerencia exitosa, lo cual según Guedez (2002) debe ser: estratégica, organizadora, con liderazgo, integradora, controladora, tener calidad de servicio y evaluadora en los procesos administrativos, entre otros

De igual forma, puede inferirse que la gestión de calidad del talento humano empleadas en las organizaciones educativas deben ser herramientas prácticas para la acción, volcándose desde lo retórico hacia lo práctico para seguir de cerca lo que esta ocurriendo en el entorno, permitiéndole así aplicar enfoques que faciliten la comprensión de lo nuevo y la necesidad del cambio en general.

La gestión de calidad del talento humano que se aplican a los procesos de la organización, deben tender a mejorar las prácticas directivas, dándoles soluciones a los problemas que se presenten, fijando márgenes de calidad, con el propósito de atender diversas facetas las cuales deberían caracterizar el desarrollo organizacional.

Entre los enfoques gerenciales que fomentan el desarrollo organizacional se pueden destacar el bencharming, el empowerment, el coaching, la inteligencia emocional, entre otros; todos ellos probablemente brindaran un sinnúmero de aportes tanto a las

prácticas del talento humano, como a las condiciones ambientales en una organización educativa.

Partiendo de lo expuesto anteriormente, se puede señalar que Venezuela no escapa a esta situación de cambios sucedidos en la gestión de calidad del talento humano hacia las organizaciones educativas, las cuales se encuentran enmarcadas en modelos tradicionales donde la toma de decisiones es ejercida únicamente por el Ministerio para el Poder Popular de la Educación, como ente que controla la administración de la educación en el país, por cuanto sus políticas parecieran no estar en congruencia con su misión y visión, así como su estructura organizativa es vertical, jerárquica orientada a la división del trabajo diluyendo la responsabilidad sobre los resultados finales, haciendo perder la visión de conjunto de los procesos.

Lo anterior, se observa cuando las zonas educativas regionales transfieren sus competencias a las jefaturas de municipio. No obstante, los actores fundamentales del proceso de gestión de este, son los gerentes de municipio, ya que son los rectores de la gestión educativa en cada municipio geográfico y escolar, son pequeños jefes zonales en sus áreas, lo que los hace receptores y distribuidores de decisiones y recaudos emanados del ente central.

Por estas razones, se infiere que la actual gestión de calidad del talento humano de estos, pareciera no estar siendo realizada con las mejores prácticas gerenciales ni con las estrategias más adecuadas, por cuanto algunos carecen de perfil de competencias solicitado para desempeñar con efectividad sus tareas, provocando distorsiones en el proceso administrativo. Igualmente, los indicadores de gestión de calidad no reflejan efectividad en los resultados y la toma de decisión por lo general se torna subjetiva, lo que supone que las variables que intervienen en el proceso educativo no reflejan una gestión exitosa.

En relación con el caso objeto de estudio, los gerentes de municipios escolares del Estado Zulia, no escapan de estas debilidades gerenciales, lo cual hace pensar que las organizaciones dirigidas por ellos, pudiesen estar atravesando por situaciones de manejos en la gestión de calidad del talento humano con resultados poco alentadores, permitiendo que el personal a su cargo no participe activamente en la gestión, lo que es de suponer que entre ellos se generen desmotivación e improductividad.

La organización que aprende es experta en cinco actividades principales:

- Resolución sistemática de problemas.
- Experimentación de nuevos enfoques.

- Aprovechamiento de su propia experiencia y pasado para aprender.
- Aprender de las experiencias y prácticas más apropiadas de las otras organizaciones.
- Transmitir rápida y eficazmente el conocimiento a todo lo largo de la organización.

Una gran organización no sólo debe adaptarse al hecho de que cada colaborador es diferente, sino que debe aprovechar esas diferencias. Según Gallup existen premisas equivocadas respecto de las personas: a) cada persona puede aprender a ser competente prácticamente en cualquier cosa; b) el mayor espacio que tiene una persona para crecer ese en aquellos campos donde es más débil: c) premisas sobre las que se basan las organizaciones que aprenden; y d) los talentos de cada persona son permanentes y únicos.

Las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual. Para Senge (2005) se requiere aprendizaje individual. Se debe entonces lograr que cada persona en la organización aprenda a el coaching, es una estrategia para el desarrollo de la organización ...evaluar las condiciones cambiantes ...adaptarse con rapidez ...recuperarse rápidamente de los errores. ...innovar para el futuro.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

El talento es lo que mueve el capital. Hoy, el realizar cosas imaginativas con la información es la vía de amasar fortunas. Según esto el poder de la mente domina en las organizaciones modernas o, por decirlo con las acertadas palabras de Castells (2000), "por primera vez en la historia, la mente humana es una fuerza productiva directa, no sólo un elemento decisivo del sistema de producción".

3. POSICIONES TEÓRICAS.

Gestión de la Calidad.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (2005, p. 360), definen al sistema de gestión de la calidad como "el compromiso de dirigir la organización como un todo en base a la prevención, de manera que no haya nada que seleccionar y apartar", y pretende, como objetivo último la satisfacción de las necesidades, tanto expresadas como implícitas del cliente o consumidor, fundamentado en asegurar y garantizar, de forma inequívoca y objetiva, que la calidad ofertada coincida con la demanda, con el fin de alcanzar ventajas competitivas. Pero, además, permite una significativa mejora y sistematización de la gestión organizacional en su conjunto, al actuar sobre los diversos componentes del sistema: la estructura organizativa, las personas, las actividades desarrolladas por las mismas y los resultados obtenidos.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

Las actividades fundamentales en la fijación de términos de referencia son: conocer las operaciones propias y valorar sus puntos fuertes y débiles, identificar a los líderes y competidores en la rama organizacional ya sea industrial, educativa, entre otras, e incorporar lo mejor y conseguir ser superior. Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (2005), proponen el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad que tiene como objetivo general llevar a cero la probabilidad de que lleguen al consumidor productos o servicios no conformes con los parámetros establecidos por la organización en función de las expectativas de los clientes.

La gestión organizacional fundamentada en la mejora continua de los distintos sistemas, mediante una adecuada gestión de cada uno de ellos, con el objetivo de satisfacer a los clientes internos y externos, más allá de un objetivo estratégico parcial, se está constituyendo como una auténtica necesidad en las organizaciones modernas que pretendan mantener o incrementar su participación en el mercado, y en definitiva, pretendan ser competitivas en el entorno actual.

Las percepciones individuales de los bajos niveles de eficacia del personal gerencial pueden mejorarse con el empowerment a los empleados, lo cual es definido por Johnson (2004) como el proceso que brinda mayor autonomía a los empleados al compartir información

pertinente con ellos y darles control sobre factores que afectan su rendimiento en el trabajo.

Es posible que el empowerment ayude a los gerentes del nivel de educación media diversificada a eliminar las condiciones que causan inhabilidad a los miembros del personal directivo, al mismo tiempo que mejora los sentimientos de eficacia; otorga autoridad a los mismos para afrontar situaciones de manera tal que les permita asumir el control de los problemas a medida que surgen, Robbins, (2006). Se destacan cinco enfoques generales del empowerment:

1. Ayudar a que los empleados dominen el puesto (con capacitación apropiada, entrenamiento y experiencias guiadas que producen éxitos iniciales).
2. Brindarles mayor control (darles discrecionalidad sobre el desempeño de su trabajo y luego hacerlos responsables de los resultados).
3. Proporcionales modelos de roles exitosos (permitirles que observen a los colegas que ya tienen éxito con el rendimiento en su trabajo).
4. Usar el refuerzo social y la persuasión (alabar, alentar y brindar retroalimentación verbal diseñada para mejorar la confianza en si mismos).

5. Brindar apoyo emocional (reducir el estrés, la ansiedad mediante una mejor definición de roles, ayuda en tareas y preocupación genuina).

Si los gerentes emplean estos enfoques, los docentes y directivos de las instituciones educativas del Estado Zulia podrían empezar a creer que son competentes, valiosos, que su trabajo tiene un significado, efecto, disfrutan de oportunidades para usar su talento. De hecho, cuando tiene lugar el empowerment en una forma legítima, es más probable que sus esfuerzos deriven en satisfacción personal y en el tipo de resultados que valora las organizaciones educativas.

Motivación para contribuir, el concepto afirma que motiva las contribuciones de las personas y los grupos. Obtienen su empowerment para liberar sus propios recursos en cuanto a iniciativa y creatividad en beneficio de los objetivos de la empresa, como lo predice la teoría. En este último, sólo se usa la creatividad del administrador, que plantea sus ideas ante el grupo para obtener el consentimiento de sus miembros. Quienes consienten no contribuyen, simplemente aprueban.

La contribución es más que el consentimiento a algo que ya está decidido. Su gran valor reside en que apela a la creatividad de todos los empleados. Por lo tanto, refieren que el compromiso de acuerdo con Ivancevich y otros (2005, p. 642), “si los individuos perciben que sus

ideas y actitudes se tienen en cuenta al emprender el esfuerzo para el cambio, tenderán a mostrar menor resistencia y más receptividad. Sin embargo, es posible que sus ideas no siempre resulten las más apropiadas".

Al respecto, Villegas (2004), señala que la contribución incrementa la motivación, pues ayuda a que los empleados participen en su trayecto hacia los objetivos. De conformidad con el modelo de liderazgo del trayecto-objetivos, la mayor comprensión de estas relaciones incrementa la sensación de responsabilidad para el logro de los objetivos mismos. El resultado es el mejoramiento de la motivación, como sigue:

1. Calidad de Responsable.
2. Responsable obligado a responder de alguna cosa o por alguna persona.
3. Persona que tiene a su cargo la dirección en una actividad.
4. Cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo.
5. Hecho de ser responsable de laguna persona o cosa.
6. Obligación de responder ante ciertos actos o errores.
7. Capacidad de establecer un compromiso para dar una respuesta positiva o proactiva.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

8. Considera Talavera (2005, p. 63), que el liderazgo se ejerce en función de la situación escolar y del grado de presencia de ciertos atributos de la misma.

9. De esta manera, se conseguirá obtener decisiones de gran calidad en el proceso educativo, que demanda de un liderazgo proactivo. El líder debe conocer al personal docente y su disposición para actuar, de allí, que es posible presentar un cuadro donde se concentre el estilo de liderazgo, clasificado en continuación y participativo.

10. Los estilos presentan ciertos atributos que se operacionalizan en una situación la cual privilegia un estilo con respecto a otro, entre éstos se encuentran: los requerimientos de calidad, el compromiso, la información que se maneje, la estructura del problema, las probabilidades de participación, la congruencia entre lo que se desea y los objetivos que se logran, conflicto y las tomas de decisiones.

11. Estos atributos, justifican la participación del líder educativo dentro de un contexto que procura aprovechar el potencial intelectual y emocional de los directivos y docentes comprometidos con las decisiones. En efecto, se procura crear un ambiente de trabajo, de compromiso, cohesión y unificación de

criterios, para integrar tanto a las personas como los procesos previstos en la misión de los planteles.

12. Lo planteado, lleva a señalar que el grado de participación es un criterio que se debe analizar dependiendo del liderazgo, para ello se deben detectar las necesidades internas y externas de la institución, bajo la premisa que los equipos de calidad sólo se logran cuando se han fortalecido las estructuras interactivas, la identidad y el liderazgo.

Senge (2006), propone la construcción de organizaciones educativas inteligentes sobre la base del desarrollo de cinco disciplinas fundamentales: El pensamiento sistémico, el dominio personal, los modelos mentales, la visión compartida, el aprendizaje en equipo. El pensamiento sistémico según el autor viene a ser un marco conceptual, un cuerpo de conocimientos y herramientas que se han desarrollado en los últimos 50 años. Es además considerado como la quinta disciplina y que se sustenta sobre la base de 11 leyes que derivan a su vez de la obra de muchos autores del área de sistemas (referencia del autor). Las leyes son las siguientes:

1. Los problemas de hoy derivan de las “soluciones" de ayer, se refiere a la concatenación de las soluciones del pasado y los problemas del presente.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

2. Cuanto más se presiona, más presiona el sistema, se refiere a los procesos de realimentación compensadores de los sistemas cuando las intervenciones bien intencionadas provocan respuestas del sistema que compensan los frutos de la intervención.

3. La conducta mejora antes de empeorar, se refiere a la relación entre las soluciones a los problemas y el tiempo de demora de los resultados que pueden mejorar antes de empeorar.

4. El camino fácil lleva al mismo lugar, se refiere a que a pesar de la complejidad de los problemas siembre habrá un camino más fácil que los demás que nos conduzca a un mismo lugar.

5. La cura puede ser peor que la enfermedad, se refiere a los tipos de soluciones asistémicas cortoplacistas y sintomáticas que tienden a ser adictivas y a empeorar los problemas del sistema.

6. Lo más rápido es lo más lento. Se refiere a la tasa de crecimiento óptimo de los sistemas, el crecimiento rápido puede a la larga traer graves problemas que finalmente significan un retraso en el crecimiento del sistema.

7. La causa y el efecto no están próximos en el tiempo y en el espacio. Se refiere a que los problemas sutiles del sistema derivas de causas distante en el tiempo que no podemos percibirlos debido a nuestros modos predominantes de pensar.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

8. Los cambios pequeños pueden producir resultados grandes, pero las zonas de mayor apalancamiento son las menos obvias. Se refiere al principio de la palanca: la necesidad de descubrir zonas de alto apalancamiento en estructura subyacentes que muchas veces requieren de soluciones simples.
9. Se pueden alcanzar dos metas aparentemente contradictorias. Se refiere a la necesidad de asumir la naturaleza contradictoria de las cosas y dar soluciones sin necesidad de confrontarlas.
10. Dividir un elefante por la mitad no genera dos elefantes pequeños. Se refiere a la necesidad de ver las cosas como un todo, visión holistica.
11. No hay culpa. Se refiere a la búsqueda de responsables externos a los males del sistema; "el pensamiento sistémico muestra que no hay nada externo: nosotros y la causa de nuestros problemas formamos parte de un solo sistema".

Existen tres grandes grupos de habilidades y talentos requeridos para conducir los procesos de cambios y transformación en una determinada organización entre las cuales destacan Blanchard y Venis citados por Valles (2005); (a) talentos y habilidades personales; (b) talentos y habilidades de relación y (c) talentos y habilidades de dirección de equipos.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

Talentos y Habilidades Personales; se refieren a talentos o habilidades inherentes a la persona humana, y que no provienen ni de su relación con los demás miembros de la organización, ni de su tarea de dirección dentro de la misma. Pueden mencionarse entre ellas las siguientes:

1. Auto-confianza: o lo que es lo mismo confianza en sí mismo. Tener una seguridad completa de su juicio y capacidad (Robbins, 2006). El supervisor debe conocerse a si mismo y conocer bien sus cualidades, limitaciones, funciones, deberes y responsabilidades, derechos y habilidades, con el fin de convencer a sus seguidores de lo correcto de las metas y decisiones. Esta primera habilidad está relacionada con el auto-conocimiento.
2. Auto-crítica: habilidad para reconocer y comprender su forma de ser, sus propias emociones y motivaciones, así como su efecto en los demás, y en virtud de ello, podrá también emitir juicios de valor contra su persona.
3. Objetividad: sin un buen sentido de lo que es razonable, justo, con una actitud imparcial, el supervisor no podrá dirigir ni mantener el respeto de los demás.
4. Intuición: la habilidad para analizar una situación, proveer cambios, correr riesgos y generar confianza son muestras de intuición (Helinegel y Slocum, 2005). El supervisor competente percibe de manera intuitiva los cambios que ocurrirán a su

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

alrededor. Actúa ágilmente para atender nuevos clientes, hallar ventajas competitivas y explotar las cualidades organizacionales.

5. Juicio y Carácter, debe actuar siguiendo un criterio cónsono con los objetivos de la organización, y no limitar sus metas al marco estrecho de su propio interés, asimismo, debe tomar decisiones difíciles en poco tiempo y con datos imprecisos y ambiguos. De conformidad con López (2004), el buen juicio es la habilidad para analizar y combinar la información más la capacidad de sacar conclusiones de ella.

6. Auto-control: el supervisor que no puede controlar sus emociones nunca podrá controlar a otros. El control de si mismo alude a tener balance y armonía en las distintas acciones que se emprendan, debe ser realista y dar ejemplo de que sé es una persona balanceada, justa y razonable.

7. Empuje: el gerente exhibe un alto nivel de esfuerzo. Tiene relativamente alto deseo de logro, es ambicioso, con mucha energía, y es persistente en sus actividades, mostrando permanentemente iniciativa.

8. Carisma: debe organizar, vigilar, dirigir o simplemente motivar al grupo a determinadas acciones o inacciones, según sea la necesidad que se tengan. El líder al tener carisma dispone de poder social, es decir, tiene autoridad para socializar su pensamiento y conducta individual (García, 2004). Se convierte en un comunicador de altas expectativas de desempeño, por el cual

expresa seguridad de que los seguidores podrán lograrlas, incrementando la autoestima de dichos seguidores.

Inteligencia: se define como el conjunto de habilidades intelectuales que le permiten al individuo conocer la realidad y resolver problemas, (Quintero, 2004). Para Robbins (2006), el supervisor debe tener inteligencia suficiente para reunir, resumir e interpretar grandes cantidades de información y ser capaz de generar expectativas, generar problemas y tomar las decisiones correctas.

La Unión de las Naciones para la Educación, la Ciencia y la Cultura; UNESCO (2000) plantea que:

> La acción pedagógica representa los pilares que determinan la misión y visión de las instituciones educativas para apoyar la gestión curricular bajo un diagnóstico y cursos alternativos de acción que tengan como principio de gestión la satisfacción laboral del docente. (p. 32).

Es evidente, que las políticas educativas necesitan ser orientadas hacia una gestión que viabilicen las transformaciones para mejorar la calidad de la educación articulando las demandas curriculares con las instruccionales. De acuerdo con Ordoñez (2004), los objetivos de la gerencia educativa reflejan las competencias

pedagógicas las cuales expresan el deber ser de manera institucional por quienes ejercen esta función, destacándose las siguientes:

Conseguir la superación científica y técnica de los docentes en todos los niveles educativos; científicamente a través de la investigación en cuanto a: a) Características físicas, económicas, mentales y económicas de los alumnos; b) aspectos determinados por las actividades escolares; c) la institución escolar como grupo; d) la comunidad local y/o entorno social.

En el plano técnico se orientarán en función de: a) elaboración de planes de trabajos escolares locales y regionales; b) planes educacionales integrados a los planes de la nación; y c) manejo de los programas, proyectos, material y procedimiento de la enseñanza aprendizaje.

Alcanzar mayor eficiencia en la elaboración y aplicación del currículo en los planteles y unidades educativas, participando el supervisor en el diseño y evaluación del mismo de manera permanente mediante:

- Supervisión del cumplimiento de una educación fundamentada en el respeto de todas las corrientes del pensamiento y reforzamiento de los valores nacionales, éticos y morales de un estado democrático y social.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

- Examinar el cumplimiento de los programas de estudio, dificultades confrontadas que no permitieron el desarrollo de los mismos, áreas y asignaturas que requieran reforzarse el dominio de éstos, fallas o debilidades de aprendizaje por parte de los alumnos que requieren atención especial.
- Orientación, promoción y evaluación del proceso de enseñanza – aprendizaje mediante: eventos científicos, de perfeccionamiento, capacitación y formación del personal directivo, docente y comunitaria, así como, en el desarrollo de destrezas en la aplicación de técnicas evaluativas.

Vinculación de la educación con el entorno o la realidad que circunda, el hecho educativo, adecuándolo a la comunidad, orientando al personal directivo, docente y comunitario en la obtención del conocimiento de las condiciones sanitarias, económicas, culturales y sociales que le son propias, promoviendo la cooperación y participación de todos los involucrados en la solución de los problemas y necesidades sentidas de la institución y la comunidad.

Por lo tanto, para Añez (2004), las competencias antes nombradas son las más importantes, siendo expresadas a través de la capacidad que debe poseer todo gerente para garantizar el logro de la calidad educativa en concordancia con las políticas educativas del Estado venezolano, mediante la orientación pertinente y

adecuada del proceso educativo y la evaluación referida a las acciones desarrollados para alcanzar las metas establecidas.

Estas competencias pedagógicas crean un marco de referencia para orientar la gestión del currículo y la instrucción involucrando los alumnos y los docentes, quienes en conjunto determinan la intención y operatividad de la acción educativa. Estas funciones tal como se vienen planteando garantizan al docente centrar el perfil del estudiante, a través de un proceso de construcción, apoyada en la participación de éste y en la capacidad del docente para liderizar el intercambio con los estudiantes.

> Lo planteado, debe estar reportado en un diagnóstico de las áreas prioritarias de los estudiantes y del aula, vinculando la comunidad, al docente y al personal directivo. En el mismo contexto, dentro de las competencias pedagógicas el gerente deberá cumplir diferentes roles, como son: planificador, mentor, innovador y de acompañamiento.

Según Padrón (2004), se debe promover la necesidad de una participación directa de los padres y representantes, gerente, directivos y docentes en el proceso de gestión educativa, considerando que la comunidad, es un organismo de cambio que permite lograr los ajustes pertinentes en un lapso de tiempo establecido. La función comunitaria

esta totalmente normalizada en el Proyecto Educativo Integral Comunitario (2003, p. 4), donde se plantea que ésta se asocia directamente con la disposición y conciencia social bajo una visión de lo que conviene a la escuela y a todos.

En este orden, la función comunitaria esta directamente relacionada con la calidad de las relaciones de la escuela con los padres y representantes y demás miembros del contexto local, por lo tanto, las organizaciones educativas inteligentes deben ser promotoras de los planes de desarrollo de la comunidad. Esto demanda elevar los niveles de participación en la solución de los conflictos de la comunidad y escuela, fortaleciendo los espacios comunitarios donde la familia es fundamental para el desarrollo sustentable y preservación de los espacios de la escuela y sus recursos.

De acuerdo con Padrón (2004), el gerente educativo, en dicho contexto debe considerar, la intervención del entorno y el compromiso de la organización. Entendiéndose la intervención del entorno, como la habilidad de percibir a la organización como un todo reconociendo sus elementos, las interrelaciones entre los mismos y modificando los factores que afectan las demandas educativas. La capacidad directiva del gerente es básica para intervenir el entorno atendiendo las demandas, tanto en lo individual, como de la organización, además

debe inspirar, motivar, transmitir entusiasmo y confianza para alcanzar la intervención.

Alles (2008), refiere que la competencia, es la capacidad de sobrevivir y lograr que sobreviva la empresa o área de negocios en la que trabaja en épocas difíciles, en un contexto donde según los casos la gestión pueda verse dificultada por la ruptura de la cadena de pagos, recesión, huelgas o paros e incluye a aquellos managers que deben gerenciar organizaciones a los concurso preventivo de acreedores.

Las competencias pedagógica sistematiza la intención del currículo a través de la participación en el diseño y evaluación del mismo, el rol del mentor e innovador, apoyado en el acompañamiento a los programas y proyectos desarrollados, la evaluación del proceso en general, la promoción y divulgación de éstos en eventos científicos, regionales y nacionales.

Las competencias administrativas se apoyan en la investigación, diagnóstico, solución de problemas e implantación de la decisión, mientras que la función comunitaria busca la intervención del entrono y el compromiso en procura de socializar las acciones integrando la escuela con la comunidad. Estas competencias del gerente

sistematizan las acciones en procura de elevar la calidad de gestión a partir de indicadores sociales, técnicos y racionales.

4. METODOLOGÍA.

El presente estudio se enmarcó dentro de la concepción epistemológica inductiva bajo el paradigma positivista (Hurtado, 2008), 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. Su objetivo se basa en manifestar la realidad existente sin modificarla, considerando a su vez que todo enunciado en este sentido si es verificable.

De acuerdo con las características que presenta esta investigación y los objetivos que se plantearon, se ajusta al tipo de investigación descriptiva-analítica, dado que el propósito de la misma fue observar la gestión de calidad del talento humano en las instituciones educativas en el Municipio Cabimas en el ámbito académico.

El diseño de la investigación se estableció como no experimental, por cuanto no se realizó manipulación directa de las variables por parte de la investigadora. En efecto, las variables gestión de calidad hacia organizaciones educativas inteligentes se estudian, en su situación real, tal como se presentan los acontecimientos sin modificar ninguno de los

factores intervinientes, porque las condiciones e implicaciones ya se manifestaron en el tiempo y en el espacio. Asimismo, se ubica dentro del diseño transeccional descriptivo (Hernández y otros, 2006).

De esta manera, el universo de la investigación estuvo integrado por una población finita y determinada, las cuales según Chávez (2004, p. 162), se encuentran constituidas por menos de 100.000 unidades. Esta población fue accesible al investigador en su totalidad, por lo cual, se evaluará a 15 gerentes y 40 coordinadores (docentes), realizándose un censo poblacional de 65 sujetos en total. Al considerar que el número de sujetos que conforman la misma es reducido, se tomó como referencia el censo poblacional, el cual según el referido autor, es la población del universo de la investigación sobre el cual se pretenden generalizar los resultados.

Para realizar la presente investigación se utilizó en el proceso de recolección de datos la técnica de observación por encuesta, que según Tamayo (2004), se diseñó un cuestionario con formato tipo escala, para medir las variables “gestión de calidad” y “organizaciones educativas inteligentes”, apoyándose en las teorías que sustentan el estudio. Cabe destacar que el referido instrumento está constituido por 63 ítems, de los cuales desde el ítem No. 1 al 39 se refieren a la gestión de calidad y del ítem 40 al 63 a la variable organizaciones educativas inteligentes.

La validez del instrumento se obtuvo mediante el juicio de siete (7) expertos, el procedimiento consistió en determinar la validez de contenido de acuerdo a lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2006). El mismo fue sometido a un estudio técnico para determinar su validez y confiabilidad.

Una vez determinada la validez de los cuestionarios en su contenido, los mismos fueron sometidos a una prueba piloto para conocer su validez interna, a través de la aplicación del procedimiento que según Chávez (2004), es utilizado para instrumentos con alternativas múltiples de respuesta.

La confiabilidad se determinó bajo la aplicación de una prueba piloto al instrumento con 10 sujetos fuera de la muestra seleccionada pero con características parecidas. Se aplicó el coeficiente de Cronbach, el cual se utiliza para test con Ítems de variación alternativa Hernández y otros (2004, p. 124). La confiabilidad de los instrumentos de la gestión de calidad del talento humano en las instituciones educativas en el Municipio Cabimas fue de 0,96, considerándose altamente confiables. Una vez obtenidos los datos suministrados por los instrumentos, los mismos fueron sometidos a un tratamiento estadístico descriptivo lo cual permitió clasificarlos y ordenarlos para su respectiva codificación y tabulación. Según Tamayo (2004, p. 126)

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

6. RESULTADOS.

En esta sección se pretende interpretar la data descrita proveniente del instrumento de recolección de datos, discutiendo los criterios, opiniones y respuestas de los gerentes y docentes de las organizaciones educativas inteligentes de la Escuela Técnica Comercial Robinsoniana Hermágoras Chávez, con el fin de confrontarlos con la teoría y dar respuesta a los objetivos específicos de la investigación.

Variable: Gestión de Calidad del Talento Humano

La dimensión “Elementos de la gestión de calidad de los docentes” se aplicó a sus indicadores la técnica estadística Análisis de la Varianza de un Factor (Anova), Cuadro 1

Cuadro 1

ANOVA de la dimensión: Elementos de la gestión de calidad de los docentes y gerentes

Fuente: Genesi (2009).

Se aprecia en los resultados obtenidos de F = 1,403 asociado a un nivel de significancia de 0,244 por lo que se establece que no existen diferencias significativas entre los indicadores que conforman la dimensión. Estos hallazgos concuerdan con Robbins (2006), quien fue uno de los escritores en reconocer que las organizaciones podían ser vistas desde la perspectiva del comportamiento individual o grupal. Sus ideas humanistas influyeron de manera significativa en la

motivación, liderazgo, poder y autoridad de las personas como unidad y como equipo en las organizaciones.

Cuadro 2

ANOVA para la dimensión: Capacidad de la gestión de los gerentes y docentes

Fuente: Genesi (2009).

La dimensión “Capacidad de gestión docente y de los gerentes” se aplicó a sus indicadores la técnica estadística Análisis de la Varianza de un Factor (Anova), Cuadros 2, en ellos se aprecian los resultados obtenidos de F = 0,855 asociado a un nivel de significancia de 0,492; respectivamente, por lo que se establece que no existen diferencias significativas entre los indicadores que conforman la dimensión. Según Ivancevich, (2005). El gerente debe utilizar las capacidades analíticas para determinar las necesidades de la institución, para precisar planes y estrategias para el logro de los objetivos y metas de la misma.

Variable: Organizaciones Educativas Inteligentes

Cuadro 3

ANOVA para la dimensión: Talentos y Habilidades en la Gestión del Gerente y Docente Educativo

Fuente: Genesi (2009).

La dimensión "Talentos y habilidades en la gestión del gerente educativo" se aplicó a sus indicadores la técnica estadística Análisis de la Varianza de un Factor (Anova), Cuadro 3, en él se aprecian los resultados obtenidos de F = 0,362 asociado a un nivel de significancia de 0,698; por lo que se establece que no existen diferencias significativas entre los indicadores que conforman la dimensión. Existen tres grandes grupos de habilidades y talentos requeridos para conducir los procesos de cambios y transformación en una determinada organización entre las cuales destacan Blanchard y Venis citados por Valles (2005); (a) talentos y habilidades personales; (b) talentos y habilidades de relación y (c) talentos y habilidades de dirección de equipos. Chiavenato (2005, p. 699).

Cuadro 4

ANOVA para la dimensión: Competencias de los gerentes educativos

Fuente: Genesi (2009).

La dimensión "Competencias de los gerentes educativos" se aplicó a sus indicadores la técnica estadística Análisis de la Varianza de un Factor (Anova), Cuadro 4, en él se aprecian los resultados obtenidos de F = 149,881 asociado a un nivel de significancia de 0,000; por lo que se establece que existen diferencias significativas entre los indicadores que conforman la dimensión.

Se aprecia entre estos gerentes que dentro de sus competencias las más desarrolladas son las administrativas y la menos son las pedagógicas por lo que al respecto, la Unión de las Naciones para la Educación, la Ciencia y la Cultura; UNESCO (2000) plantea que:

> La acción pedagógica representa los pilares que determinan la misión y visión de las instituciones educativas para apoyar la gestión curricular bajo un diagnóstico y cursos alternativos de acción que tengan como principio de gestión la satisfacción laboral del docente. (p. 32).

6. CONCLUSIONES.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se establecieron las conclusiones siguientes:

La educación basada en competencias laborales entre éstas, técnico-comercial administrativos, responde así a una necesidad, ya que éstas deben ser involucradas en el proceso de formación del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes de manera equitativa, es decir, integralmente sin darle mayor énfasis a alguna en específico.

Con respecto al primer objetivo referido sobre los elementos de la gestión de calidad del talento humano se destacan: participación,

contribución, responsabilidad y liderazgo; de los cuales prevalece la falta de liderazgo en los gerentes educativos, profundizar la responsabilidad ante la comunidad educativa y la mayor participación de los involucrados en el hecho educativo, ya que de ésta depende la contribución de sus miembros en darle solución a los problemas que se presenten.

Según el segundo objetivo, se concluye que la capacidad de la gestión del gerente es: Técnica y analítica para el tratamiento con las personas, para la toma de decisiones e informáticas. Resulta imprescindible incorporar la percepción de los gerentes para poseer dominio pleno de ellas.

Sin embargo, para los gerentes las desarrollan a cabalidad, la toma de decisiones propias al atender situaciones problemáticas, las medidas correctivas son emanadas por la Zona Educativa; las capacidades informáticas son escasas en cuanto no se ha consolidado la red educativa en el Municipio Cabimas, Estado Zulia, retrasando los procedimientos administrativos. Poseen y aplican las capacidades técnicas y analíticas de manera esporádica en el tratamiento de situaciones específicas del proceso educativo.

En referencia al tercer objetivo sobre las competencias requeridas en el ámbito pedagógico, administrativo y comunitario, atienden

mayoritariamente lo administrativo; dejando a un lado la atención de lo pedagógico y comunitario, por el desconocimiento y falta de experiencia en las funciones que cumplen.

En el cuarto objetivo sobre talentos y habilidades referidos a los personales, de relación y de dirección de equipos, los gerentes educativos en el nivel técnico comercial presentan el conocimiento básico, pero no lo llevan continuamente a la práctica debido a factores externos, como son: estructura organizacional centralizada, en los municipios escolares los planteles son distantes entre sí, dificultándose la comunicación permanente entre los docentes y gerentes.

En suma, se trata pues, de formar al docente para desempeñarse como tal, implementando cada uno de los roles para ser orientados hacia la gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Alles, M. (2008). Dirección y Estrategias de Recursos Humanos. Gestión por Competencias. Editorial Granica. México.

Alles, M. (2008). Elija al mejor. Cómo entrevistar por competencias. Editorial Granica. México.

Annicharico (2000). Técnicas Gerenciales en la Gestión Educativa. Tesis de postgrado. URBE. Maracaibo.

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation:
Margareth Genesi y Francis Suarez (2010) **MANAGEMENT OF QUALITY OF THE HUMAN TALENT IN THE INTELLIGENT EDUCATIVE ORGANIZATIONS**
www.revistaorbis.org.ve 17 (6) 116-155

Añez. (2004). Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes. Tesis doctoral. URBE. Maracaibo.

Bittel. (2005). Lo que el supervisor debe saber. Mc Graw Hill. Colombia.

Blanchard y Venis. (2005). Dolor país. Aires. Zorzal. Buenos Aires.

Bralawsky (2005). Bases, orientaciones y criterios para el diseño de programas de formación de profesores. Reunión de Consulta Técnica para el Análisis de Políticas y Estrategias de Formación de Profesores. Bogotá. Colombia.

Chávez. (2004). Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo: Universal.

Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill.

Davis y Newtron. (2005). Comportamiento humano en el trabajo. Editorial Mc Graw Hill. México.

Escandela (1999), Calidad de Gestión del Coordinador Docente y su Incidencia en el Desempeño Administrativo de los Docentes de la III Etapa de Educación Básica. Tesis de postgrado. URBE. Maracaibo.

Fernández, P. (2006). Epistemología para la formación inicial del docente proactivo en el contexto de la globalización. Mc Graw Hill.

García. (2004). Didáctica educativa. Madrid. La Muralla.

Gillezeau (2001). La Cultura Organizacional en el Desarrollo de Empresas Inteligentes. Tesis de postgrado. URBE. Maracaibo.

Goleman. (2006). La organización de las empresas. Mc Graw Hill. México.

Guedez. (2005). Gerencia, cultura y educación. Fondo Editorial Tropykos. Clacdee. Caracas.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2004). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill Interaméricana.

Hurtado, J. (2008). Metodología de la investigación. Caracas. Editorial Supla.

Ivancevich, J.; Lorenzi P.; Skinner, S.; y Crosby, P. (2005). Gestión: Calidad y Competitividad. Irwin. México.

Johnson. (2004). Concepts of Air Force Leadership. Washington, DC. Air Force. ROTC.

Kaufman. (2005). Técnicas de investigación social. 10ma. Edición. Editorial Paraninfo. España.

Lepeley, M. (2005). Gestión y Calidad en Educación. Mc Graw Hill. México.

Márquez (2004). Evaluación de la Calidad de Servicio Educativo en las Escuelas de Educación Básica. Tesis de postgrado. URBE. Maracaibo.

Méndez (2000). "Gestión de Calidad Total en la Unidad Educativa Militar Gral. en Jefe Rafael Urdaneta". Tesis de postgrado. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo.

Méndez. (2004). Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill.

Ministerio del Poder Popular para la Educación. (2007).

Ordóñez. (2004). Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual: EL Valor de los Activos Intangibles (en línea). Disponible en http://www. gestiondelconocimiento.com/leer.php?id=146&colaborador=patricia.

[consultada el 16-06-2003].

Padrón, J. (2004). Relaciones, currículo, enseñanza, investigación. Caracas. Universidad Simón Rodríguez.

Pérez, López Peralta, Municio (2006). Evaluación de competencias básicas. Universidad Nacional. Bogotá.

Pérez y Magro. (2000). "El Liderazgo y la Gerencia". Revista Universidad EAFIT. Nº 102. Bogotá. Colombia.

Proyecto Educativo Integral Comunitario. (2003).

Puente, Y. (2004). Organizaciones Escolares Inteligentes. Ediciones Aula Abierta. Bogota Colombia.

Quintero. (2004). Gestión por competencias. Mc Graw Hill. México.

Revista Candidus. (2005). Formación de organizaciones escolares inteligentes.

Robbins. (2006). Comportamiento organizacional, Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Semprún (2001). Calidad de Gestión del Gerente Educativo y el Desempeño Laboral del Docente en la I y II Etapa de Educación Básica. Tesis de postgrado. URBE. Maracaibo.

Senge, A. (2006). Calidad y Liderazgo. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona.

Senge, P. (2005). La Quinta disciplina. El Arte y la práctica de la organización alerta al aprendizaje. Buenos Aires. Argentina. Editorial Granica.

Sierra Bravo. (2004). Técnicas de Investigación Social. México: Editorial Trillas.

Talavera. (2005). Ormación en competencias socioemocionales. España. Madrid. Mc Graw Hill.

Tamayo y Tamayo. (2004). El proceso de la Investigación Científica, Glosario y Manual de Evaluación de Proyectos. Editores Limusa Noriega. 3ª. Edición, México.

Torres, R. (2006). Reformadores y docentes: el maestro protagonista del cambio educativo. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá.

Unión de las Naciones para la Educación, la Ciencia y la Cultura; UNESCO (2000). Marco Regional de Educación para Todos. Conclusiones y Acuerdos. Santo Domingo.

URBE. (2004). Manual de Trabajos de Grado y Tesis Doctorales. Maracaibo. Venezuela.

Valecillos (2005). Competencias de un Gerente Educativo desde una Perspectiva Teórica de Inteligencia Emocional. Tesis de postgrado. URBE. Maracaibo.

Valecillos, C. (2006). Gerencia de las organizaciones educativas inteligentes. Caracas. Venezuela.

Valles, F. (2005). La educación como modalidad investigativa en organizaciones. Maracaibo. Venezuela.

Villegas, L. (2004). Manual para la excelencia en la enseñanza. España. Madrid. Mc Graw Hill.

Zona Educativa del Estado Zulia. (2006). Informe de Gestión