

MODELOS Y SISTEMAS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

OBJETIVO GENERAL

El alumno analizará, la importancia de brindar productos y servicios con calidad; así como estudiar los fundamentos, autores y corrientes de la calidad para lograr la eficiencia y eficacia organizacional y el impacto en su imagen

TEMAS Y SUBTEMAS

OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará a los facilitadores y agentes de cambio en búsqueda de la calidad

5. FACILITADORES Y AGENTES DEL CAMBIO EN BÚSQUEDA DE LA CALIDAD.

5.1 El rol de facilitar y guías

En la época actual el rol del docente, como del alumno e instituciones educativas, ha cambiado frente a los retos de la sociedad. Por lo cual se realizan muchos cuestionamientos, en cuanto a cómo afrontar esos cambios de todos los actores que intervienen en la educación

Muchas veces nos preguntamos ¿cómo se debe trabajar con los grupos?, ¿cuál es el rol ? y ¿cómo debemos comportarnos ante ellos para hacer un buen papel en nuestro trabajo?. Los guías que facilitan el conocimiento, por el intercambio de ideas, la participación del grupo, en cualquier tema, y esto es muy relajante y a veces hasta terapéutico para los pupilos, quienes se sienten muy bien y hasta dicen que son buenos facilitadores.

Por otro lado se encuentra el facilitador que marca las reglas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, informa de los objetivos a cubrir durante el programa, prepara el material didáctico y técnicas grupales conforme a las características

del grupo, que sirvan tanto para integrarlos como para reafirmar y facilitar el aprendizaje significativo, aplican instrumentos de evaluación antes, durante y después del proceso educativo para monitorear y en su momento corregir desviaciones indeseadas durante este proceso y generar un reporte final de los objetivos alcanzados por el grupo.

Todo aquel que este frente a grupo debe tener la habilidad de detectar las necesidades y características grupales que le permitan determinar cual es la mejor forma de trabajar. Iniciando por saber cuales son sus expectativas del tema o materia a impartir, para saber hasta que medida las van a cumplir, cómo motivarlos; detectar su nivel académico, y puedan expresarse más libremente con una mejor comprensión y el respeto hacia las personas.

5.2 Identificar Líderes y su entrenamiento

Los líderes pueden ser considerados como la mano de obra más calificada de aquellas personas destacadas, capaces de operar con la difícil tarea de darle un rumbo a la comunidad o a un grupo de trabajo.

Algunas definiciones de liderazgo son:

- De acuerdo al Diccionario de la Lengua española, liderazgo es la dirección, jefatura o conducción de un grupo social o colectividad.
- El Diccionario de Ciencias de la Conducta, liderazgo son las cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos.

El rol del líder efectivo para integrar equipos de alto desempeño a través de ganar en un compromiso con la organización, para que se traduzca en la mejora de sus resultados y en los procesos clave. Conocer las herramientas y técnicas para seleccionar al personal idóneo, delegar funciones y compartir responsabilidades, así como evaluar el desempeño y orientar al personal en la optimización del trabajo encomendado.

Un líder con su función de liderazgo en una institución o empresa, debe ejercer y tener una serie de características como:

a) Identificar las habilidades de comunicación a través de aplicar el ciclo de cliente a proveedor en las ofertas-pedidos que conllevan a promesas y declaraciones de satisfacción. Así lograr niveles de negociación y altos estándares de rendimiento.

b) Identificar las directrices culturales que posibilitan la incorporación de empowerment y coaching desde la alta dirección a los siguientes niveles de mando para lograr

potenciar su capital humano y lograr desempeños sobresalientes y de alta responsabilidad en los resultados.

c) Evaluar las mejores prácticas para lograr potenciar y desarrollar equipos de alto desempeño que contribuyan a incrementar la rentabilidad y las utilidades de la organización.

Los participantes tendrán los conocimientos y habilidades relevantes y necesarias para apoyar su eficaz desempeño y contribución a los objetivos estratégicos de la entidad donde prestan sus servicios

El rol del liderazgo integrador tiene las siguientes perspectivas:

- nuevo enfoque del liderazgo
- visión de futuro
- proceso estratégico de la nueva cultura de cambio
- factores endógenos y exógenos
- objetivos, metas y estrategias
- proceso de implementación de la estrategia general de la empresa

Los tipos de líderes se clasifican en:

- Autócrata
- Participativo
- Liberal

En el nuevo milenio ha cambiado y transformado las prácticas de las organizaciones e instituciones y con ello, las habilidades y características del nuevo entorno para los líderes. Donde el líder debe poseer un perfil del Siglo XXI, que se les exige mayor preparación diferente para atender las necesidades de las empresas e instituciones modernas, conocimiento y estudios, manejar sistemas de informática y capacidad de comunicación, para ser exitoso y competitivo.

El líder de hoy debe ser estratega, organizador y proactivo. Con el fin de poder organizar, saber hacia donde va, cómo organizarse, y en cada etapa saber ser líder, con herramientas útiles para demostrar que puede hacer a la modernidad, con el equipo humano que dirige, y aprender para experiencias futuras.

5.3 Líderes formales e informales

El liderazgo es un proceso en el que una persona influye en otras para que se cumplan una serie de objetivos, y dirige la organización de un modo que la hace más coherente y cohesiva.

Los líderes son de dos tipos:

* Formales: son los que son elegidos por los jefes de la organización para llevar adelante, mediante su autoridad, los planes prefijados. Requieren de técnicas de liderazgo para poder ejercer una gestión adecuada y exitosa.

* Informales: poseen el don del carisma. Son elegidos inconscientemente por el resto del grupo como líder.

5.4 Líderes de Grupos

Los hombres necesitan que alguien los guíe, organice y establezca los medios de comunicación. A partir del siglo pasado, se comenzó a utilizar la palabra inglesa "leader", de "to lead" (guiar). Con la aparición de líderes políticos, se comenzó a investigar si estas personas podían controlar a las masas, por lo que aparecen tres teorías:

*Teorías de los rasgos: existen ciertas personas que, por sus características físicas y psicológicas, pueden manejar ciertos grupos sociales. Generalmente son estereotipos que el grupo busca (ejemplo: las personas atractivas).

*Teoría del comportamiento: Gouldner, psicólogo social, dice que es la conducta la que le permite al individuo dirigir a un grupo y no su apariencia.

*Teoría situacional: define al liderazgo en forma completa.

El liderazgo es un proceso de influencia en las personas, ejercido a través de un proceso de comunicación, en una situación dada y en busca de metas específicas. Es un proceso porque, es una serie de sucesos interrelacionados, producidos paulatinamente, influyen en la capacidad de modificar la conducta de otros individuos, en el proceso de comunicación, porque debe haber un permanente interacción social. En una situación dada, en circunstancias internas, dentro de un contexto.

Es importante establecer la Diferencias entre poder, autoridad y liderazgo; el poder, que es la cualidad de dominar voluntades, la autoridad, es el poder delegado; el liderazgo, es el poder potencial que tiene una persona, el cual no es delegado sino natural. Tiene la capacidad de poder y lo utiliza para influenciar.

Para que el liderazgo sea efectivo debe haber fines o metas en común con el grupo. En la organización podemos encontrar 4 tipos de metas:

1. Fines que establezca la organización, con valores, normas, etc.
2. Metas del grupo, que no necesariamente coinciden con las de la organización. Pueden ser obtener aumentos, trabajar menos, etc.
3. Metas individuales, a conseguir a través del grupo y/o la organización (ejemplo: prestigio, posición, etc.)
4. Metas del líder, que son aquellas que va a querer lograr respecto a:

Los tipos de líderes Según White, donde el jefe o líder formal puede ser como:

Autocrático
Paternalista
Participativo
Constitucional o Legalista.

El líder puede tener alguna característica definida, para considerarse en un tipo de líder, que impactará en el grupo donde este interactuado, así como la toma de decisiones que influenciara para alcanzar las metas del grupo u organización.

5.5 Líderes en crisis

Hablar de liderazgo es hablar del manejo y contagio de la gente para lograr que crean en ti y hacer que alcancen los objetivos de tu organización.

Para sortear las crisis económicas como las que se viven en la actualidad, los empresarios deben aprender a ser líderes y establecer alianzas.

Ser extraordinario es fácil para un líder, serlo en tiempos de crisis requiere de una visión y compromiso diferentes”, advierte María Teresa Zavala, directora de Practical Education for Executives.

Pero, ¿cómo se fortalece el liderazgo en tiempos de crisis cuando lo que impera es el desconcierto y el miedo?

En este sentido, el papel del líder es fundamental, para que los grupos a los que se dirige, no cause ese pánico o momentos de crisis, que impactan a todo ciudadano de un país. Aquí el manejo de las emociones y estados de ánimo, con la motivación, formas de actuar y direcciones que lleve el líder a su gente, llevarán a fortalecer esos momentos y a tomarlo más ligero de lo que pudiera ser.

Si el líder entra en crisis, todo se vuelve un caos y la funcionalidad de lo que debería ser. Se entorna en violencia, agresión, desafíos y riesgos que toma la gente para enfrentar una realidad que frena el desarrollo de una empresa o país.

5.6 Proceso de difusión y capacitación

Hoy en día para toda empresa los recursos humanos son una parte esencial para su buen funcionamiento, ya que el personal de una organización es uno de los recursos más importantes, por medio de ellos se puede alcanzar los objetivos establecidos y también se puede llegar a un mejor desarrollo de la empresa para alcanzar un alto nivel de competitividad.

La capacitación es una manera de proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo con mayor eficiencia. Este término abarca dos elementos personales: capacitador y capacitando.

- **Capacitador:** Es la persona especializada en el ramo en que se va a dar la capacitación y es el encargado de enseñar al empleado las nuevas técnicas a utilizar dentro de la empresa.
- **Capacitando:** Es la persona que va a aprender no sólo los conocimientos básicos, sino también a manejar diferentes situaciones así como corregir sus propios errores con el fin de obtener un desarrollo personal.

Existen diversos métodos de capacitación, entre los cuales encontramos:

- **Capacitación para propósitos especiales:** actualmente se necesita capacitar a empleados para realizar actividades específicas dentro de la organización, un ejemplo de estos métodos es cuando una empresa va a lanzar al mercado un nuevo producto, necesita capacitar a un cierto grupo de empleados para que desarrollen todas las actividades concernientes al producto en específico.
- **Capacitación de alfabetización:** Este método de capacitación se divide en dos partes, la primera está representada por la prueba de aptitudes básicas, la cual nos indica si los trabajadores son rechazados o aceptados en el trabajo. La segunda forma parte de responder a este problema al instruir programas básicos de alfabetización. Como punto de vista, podemos decir que muchas empresas no se preocupan por este tipo de capacitación, puesto que a ellas sólo les preocupa la productividad del empleado, sin tomar en cuenta que este método influye en el buen desempeño del empleado.

- Capacitación para el servicio al cliente: Hoy en día no basta tener buenas instalaciones dentro de las empresas, ni un precio justo para que los clientes se sientan a gusto. Uno de los aspectos más importantes es la manera en que los empleados se dirigen a los clientes. Las empresas de servicio se han dado cuenta de esta importancia y han implementado programas de capacitación para el servicio a clientes. El objetivo principal de este programa es capacitar a los empleados de una empresa para mejorar la forma en que se dirigen al cliente, de tal modo que sea cortés y hospitalaria, para que el cliente se sienta a gusto, esto da origen a las frases “El cliente es primero” y “El cliente siempre tiene la razón”. Existen programas de capacitación, orientación y servicio al cliente en donde el primer punto es familiarizar a los empleados con el origen de la empresa donde se encuentran laborando y las expectativas de la misma, este programa también enseña a los empleados las actitudes necesarias que deben tener para ofrecer un buen servicio.
- Capacitación para el trabajo en equipo: Es común que las empresas utilicen los grupos de trabajo para mejorar el desempeño y la eficiencia de las actividades que realicen. Los grupos de trabajo son una forma de involucramiento del trabajador en la planificación.

La capacitación lleva a las empresas u organizaciones y a su personal, a desarrollar habilidades y destrezas, así como a adquirir conocimiento para el desempeño más eficaz en su labor dentro de la misma.

ACTIVIDADES

El alumno realizará la siguiente actividad

Instrucciones:

- 1) Elabora un informe donde justifiques la importancia de la capacitación para las empresas de cualquier giro y como las instituciones educativas y la educación tienen un papel fundamental para el logro de la capacitación.