

Nuevo modo de hacer, pensar y sentir la administración en el Centro de Apoyo en San Vicente-Manabí

Marcela Carvajal
Analista Administrativa
Walter Leonidas Terán Vera
Bibliotecario
Centro de Apoyo, San Vicente - Manabí.

El grupo administrativo del Centro de Apoyo San Vicente-Manabí conformado por la Coordinación Académica- Administrativa, Asistente Administrativo, Analista Administrativo, Especialista en Soporte Tecnológico, Bibliotecario, conductor y Personal de Apoyo, son el equipo base que ha trabajado en el lapso de estos dos años de creación.

Informar acerca de las actividades que se realizan en los departamentos administrativo y biblioteca para llevar el Plan del Buen Vivir a la comunidad de San Vicente y sus alrededores parte de la pregunta: *¿Cómo llevar este plan del buen vivir a la comunidad?*

La respuesta es el Modelo de Gestión Académica del Centro de Apoyo UNAE San Vicente-Manabí que está enmarcado en tres grandes ideologías de gestión y educación: Educación Popular de Paulo Freire, Investigación Acción Participativa de Fals Borda y Hacer bien, Pensar bien y Sentir bien de Freddy Álvarez.

El ser humano desde tiempos inmemoriales demostró ser un ente social y con el pasar del tiempo fue desarrollando formas para interrelacionarse, aprendió por sí solo, situación que ha fortalecido su estatus; así descubrió secretos de la naturaleza para convivir con ella. En este camino de evolución vio la necesidad de inventar técnicas de supervivencia hacia el logro de sus objetivos.

La Administración es la columna vertebral sobre la cual se rige todo proyecto o institución, son todas las acciones que conllevan a lograr los objetivos trazados, los mismos que deben estar encaminados a lograr bienestar y satisfacción.

Toda administración debe encaminar su accionar a un hacer bien, como norma de bienestar bidireccional sosteniendo un entorno armónico, donde los actores, servidores y servidos puedan tener pensamientos de positivismo conllevados a hacer bien las cosas. En todo tipo de circunstancias nos debe llevar a pensar adecuadamente bien, teniendo siempre pensamientos positivos que construirán grandes cosas, como medio para tener satisfacciones gratificantes.

La administración nace en nuestra sociedad desde la administración del hogar hasta la más compleja que es la administración pública.

Para entender un poco de la administración empezamos conociendo un concepto básico de lo que se trata: “Es la encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y del conocimiento con el fin de cumplir el objetivo propuesto”. Como tal la podemos denominar la columna vertebral de todas las actividades que realizamos y emprendamos.

Al hablar de la administración universitaria la definimos como el conjunto de personas que hacen posible el trabajo de todos los demás y los integra en una cierta unidad institucional para lograr el objetivo planteado.

Es así que estas funciones generales como la planeación, organización, regulación y control se integran a la academia, no por encima, sino junto a ella con hechos psicopedagógicos o sociológicos. Así también, con hechos administrativos que nos conducen a la generación de nuevos conocimientos.

La Educación son todas las acciones que nos permiten obtener conocimientos de manera armónica, es la fusión entre la teoría y la práctica. Una educación basada solo en teoría no da competencia, es una simple teoría que muere en quien la posee, ya que no la puede aplicar por desconocer cómo hacerlo.

La universidad tiene que lograr ese gran objetivo para obtener una educación de calidad, en este camino nuestros estudiantes son el centro principal, los actores fundamentales de su propio aprendizaje, dicho de otra manera, son quienes construyen sus conocimientos siguiendo lineamientos que lo llevan a investigar en la búsqueda constante de la verdad.

El ser humano para lograr formarse integralmente debe reconocerse como un ser autónomo capaz de aprender por sus propios medios.

La educación en el marco de la excelencia y calidad se verá fortalecida cuando el ser humano sea capaz de saber pensar, saber hacer y saber actuar autónomamente.

Haciendo énfasis en Paulo Freire definimos a la educación como un proceso permanente que demanda continuidad y planificación a largo plazo, superar lo inmediato, la desinformación y la discontinuidad administrativa que caracteriza la educación de hoy (1989, p. 1).

Por tal razón en el marco educativo la administración es un conjunto de funciones que van orientadas hacia el ofrecimiento de servicios educativos efectivos y eficientes que los conlleva a lograr los objetivos propuestos.

En el marco de la Constitución del Ecuador del año 2008, en que se establecieron los primeros lineamientos para el Sumak Kawsay o Buen Vivir se dio un cambio en la manera de pensar y ver la educación en el país; un cambio en la matriz productiva. No solo formar personas para que hagan cosas, sino personas que sean capaces de pensar y de ver y cambiar su entorno para juntos hacer de esta una comunidad mejor.

En el año 2013, mediante una resolución de la Asamblea Nacional del Ecuador, se aprueba la creación de una universidad con la misión de enseñar a las siguientes generaciones a pensar y ejecutar ese cambio, esta sería la Universidad Nacional de Educación-UNAE que abre sus puertas a los estudiantes en el año 2014.

Con una demanda cada vez creciente se siente la urgente necesidad de acortar distancias entre los estudiantes y la universidad. Es por esto que en el año 2016 en la ciudad de Lago Agrio, provincia de Sucumbíos, se establece el primer Centro de Apoyo de la Universidad Nacional de Educación.

Para el 2017 se define una gran necesidad en el ámbito educativo en base a la gran cantidad de docentes que no tienen una certificación propia como educadores. Es con esta necesidad en mente se abren las puertas del segundo Centro de Apoyo UNAE y se establece en la ciudad de San Vicente, en la provincia de Manabí, en el año 2017 y para el 2018 comienza las actividades con la primera terna de docentes - estudiantes, conformada por 172 participantes.

Desde ese entonces, el Centro de Apoyo UNAE San Vicente-Manabí ha incrementado su oferta. Es el lugar donde se desarrollan las clases presenciales de la carrea de Educación Básica a distancia, sitio en el que se realizan varios cursos de Capacitación Continua para profesionales de toda índole. Así también un gran número de eventos académicos y culturales como un punto clave de participación activa con la comunidad de la ciudad de San Vicente.

Principalmente, el Centro de Apoyo San Vicente-Manabí trabaja en directa relación con el Distrito C05 de la Zona 4, en específico con las Unidades Educativas con mayor volumen de estudiantes y docentes, como lo son: la Unidad Educativa 12 de Octubre, la Unidad Educativa Eidan Enrique Cercado y el Técnico San Vicente. Son estas tres instituciones y un pequeño número de establecimientos de la localidad los beneficiarios de eventos y acciones que realiza el Centro de Apoyo.

La gestión de los dos departamentos académico y administrativo del Centro de Apoyo San Vicente - Manabí ha permitido la correcta coordinación de actividades del día a día y su fiel cumplimiento. A su vez el Departamento Administrativo está conformado por la Administración, el Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación y Biblioteca.

La gestión administrativa del Centro de Apoyo San Vicente-Manabí involucra al cumplimiento de los objetivos y estrategias de la Universidad Nacional de Educación, mediante la planificación, organización ejecución y control de cada uno de los servicios administrativos que son el eje fundamental para apuntar a lo propuesto.

La Universidad Nacional de Educación-UNAE es una institución emblemática que marca la diferencia basada en la excelencia bajo las prácticas del Buen Vivir (Sumak Kawsay), lo que encamina a un pensamiento diferente e impulsa a hacer cosas diferentes. Los núcleos que articulan el Buen Vivir de la Universidad Nacional de Educación se enfocan en hacer bien, pensar bien y sentir bien; a esto le daremos un enfoque administrativo que nos permitirá mirar como lo aplicamos en nuestras prácticas diarias (Álvarez, 2016).

Hacer Bien: El trabajo en equipo y colaborativo es puntal para que los procesos de nuestra área puedan ser cumplidos con eficiencia y eficacia, al igual que la igualdad de oportunidades para desarrollar nuestras capacidades y potencialidades.

Dentro de nuestro espacio gozamos de una convivencia armónica que nos permite alcanzar la meta. El hacer bien nos conlleva a responder las demandas complejas y a cumplir con las diversas tareas encomendadas.

Pensar Bien: Como parte de los procesos que se desarrollan el objetivo no solo es pensar en hacer y cumplir los procesos del área, sino el de hacerlos bien y de pensar en los resultados que van a contribuir a la transformación de un mundo mejor, pensando en los resultados que serán el bienestar de los demás.

Sentir Bien: La satisfacción de hacer bien las cosas, de hacer el trabajo con pasión es el reflejo de nuestro accionar, el sentir que lo que se ha hecho por el bien común nos hace diferentes a los demás.

El Centro de Apoyo desde su área Administrativa demuestra el Hacer bien, Pensar bien y Sentir bien y esto se refleja en la eficiencia y eficacia de los servicios con los que cuenta: seguridad privada, limpieza, agua potable, luz eléctrica, correos, lo que conlleva a brindar a la colectividad docente, estudiantil, comunitaria un servicio de calidad y calidez aplicado en las prácticas del Buen Vivir.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua define la palabra hacer como producir algo, fabricar un objeto o ejecutar una acción. Es este último concepto en el que se basa el hacer bien: ejecutar acciones, llevar a cabo acciones que resulten en el bien de otros, de la comunidad. Acciones que conlleven al Buen Vivir de la comunidad de San Vicente-Manabí.

Para definir cuáles serían las acciones a tomar fue necesario llevar a cabo un estudio de pertinencia y necesidades en la localidad, principalmente en las tres instituciones antes mencionadas y de estos resultados nacieron proyectos emblemáticos de la UNAE San Vicente Manabí.

Ideas en Acción: Surge como un espacio formativo de diálogo y discusión en base a temas generadores, cuyo contenido tiene un enfoque educativo, además es un espacio que inspira las buenas relaciones interpersonales ya que en el desarrollo del evento se

experimenta un ambiente de confraternidad. El evento se basa en técnicas activas como debate, socio dramas, diálogo reflexivo, conversatorios, talleres, exposiciones, entre otros. Al final de las mismas se llega a conclusiones de aplicación práctica en el aula. La metodología parte de una construcción colectiva con una frecuencia de cuatro veces en el año. Desde la práctica se vislumbró su capacidad de integrarse a los eventos académicos que desde el quehacer académico se desarrollan en el Centro de Apoyo.



Elaborado por el Departamento de Comunicación UNAE.

El evento ha tenido una gran aceptación, notable en la cantidad de asistentes. Durante el año 2018 se han beneficiado a un total de 67 participantes, para mediados del año 2019 el número subió a 141, un incremento superior al 100%, con proyección a triplicar la cantidad con los 2 encuentros pendientes en lo que queda del año.

Otro de los servicios que se ofrecen desde la Biblioteca del Centro de Apoyo UNAE San Vicente – Manabí es el acompañamiento mediante el **Consultorio Pedagógico Integral Contextualizado** o **COPEINCO**, para simplificar. Este es un espacio que busca dar orientaciones a los docentes ante inquietudes académicas, pedagógicas y didácticas que surgen de su práctica diaria profesional, gestionar ambientes

idóneos para la reflexión sobre la misma práctica y habilitar canales de comunicación para la atención que requieran sobre la base de la consulta pedagógica-didáctica.



Elaborado por Departamento Comunicación UNAE.

COPEINCO funciona con 3 ejes: Orientación, Acompañamiento y Motivación. Con la orientación se busca brindar guías que permitan co-construir junto al docente, despejar inquietudes académicas y resolver problemas pedagógicos o didácticos que se presenten en el desarrollo de su práctica profesional, a través de orientaciones sistematizadas y periódicas. Se brinda acompañamiento a los docentes durante todo el proceso de desarrollo, aplicación y evaluación de las orientaciones brindadas para que los maestros puedan sistematizar su experiencia y compartirla con otros docentes que requieran orientaciones similares. Y por último se toma en consideración la formación holística de los docentes, con la motivación, tomando en consideración que las emociones y las actitudes son parte inherente de cada persona y que reflejan sus pensamientos y sentimientos.

A la fecha, se han llevado a cabo 32 consultas a COPEINCO desde diversos rincones de la provincia de Manabí. El mayor porcentaje de consultas ha sido sobre estudiantes con necesidades educativas especiales, cifra que asciende al 30% del total. No obstante, se han tocado temas tan variados como herramientas pedagógicas para aplicarse en el aula, hasta formas de vincular a los padres de familia con la educación de los hijos.

Sin embargo, estas no son todas las acciones que envuelve la gestión desde la Biblioteca en UNAE San Vicente – Manabí. Tal como lo dijo Sam Walton, líder emprendedor de una de las cadenas de tiendas más importantes del mundo: “El secreto es dar a los clientes lo que quieren” (Walton, 1992).

Si bien Walton era un vendedor de tiendas minoristas, sus palabras no dejan de ser menos verdaderas al momento de administrar una biblioteca. Así como un cliente entra en una tienda pequeña con el propósito de hacer una compra para satisfacer una necesidad en particular, de igual manera el propósito de la biblioteca es buscar la satisfacción de una necesidad de información que pueda tener sus usuarios, o clientes de información ya propiamente como los llaman los estudios de marketing bibliotecológico.

La manera de conocer que es lo que el usuario necesita es algo que ya se había establecido con anterioridad en este texto. Si se realizaron estudios para ver que necesidades tiene el cliente informacional con anterioridad, es necesario mantener abiertos esos canales de comunicación entre institución y cliente, estar al tanto de sus necesidades, conocer que cambios existen en los requerimientos del cliente informacional y tener plasticidad en los proyectos y acciones a seguir, buscando se adapten al contexto de la sociedad y su realidad. Es por esto que desde Biblioteca se hacen diferentes estudios y encuestas acerca de las necesidades de los clientes de la información, para estar a la par con sus requerimientos.

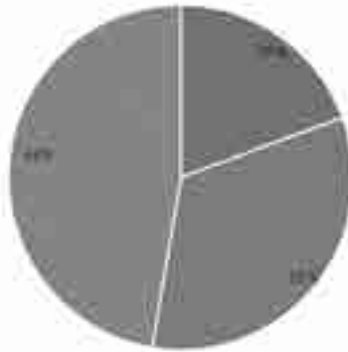
Pero, el nuevo hacer no es solo enmarcado por eventos y cifras. El nuevo hacer se concatena con el nuevo pensar al momento de tratar con los usuarios de la información.

Como se había señalado con anterioridad, el objetivo del Centro de Apoyo no es solo relacionarse con los miembros de la comunidad educativa que conforman el eje central del Distrito C05, sino más bien, apuntalarse como un punto de cambio en la localidad de San Vicente y quienes forman parte de su comunidad.

Aunque el nombre de UNAE ya está marcado en los oídos de la comunidad de San Vicente, pocos realmente conocían que las puertas de la UNAE se encontraban abiertas, fue por esto que se ideó una campaña de socialización en las unidades educativas céntricas del

Distrito C05. Al momento, la campaña de difusión de los servicios del Centro de Apoyo ha concluido con su tercera y última fase, concretando 93 docentes participantes en las charlas inductivas entre las 3 instituciones céntricas del Distrito. Si bien el propósito de la socialización fue dar a conocer a los docentes los servicios, un segundo objetivo se basó en el inicio de una campaña llamada comúnmente de-boca-en-boca en el mundo publicitario. Los docentes comunicaron a sus estudiantes y a los padres de familia; quienes comunicaron al resto de la comunidad generando una respuesta inmediata.

SOCIALIZACIÓN A DOCENTES POR INSTITUCIÓN DEL CIRCUITO C05



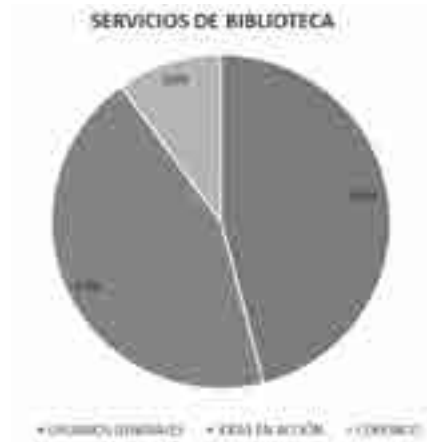
UNAE SAN VICENTE I.E. EDWIN ENRIQUE LLERENA I.E. TORO SAN VICENTE

*Charla de socialización de los Servicios de Biblioteca a Docentes del Circuito C05.
Elaborado por W. Terán.*

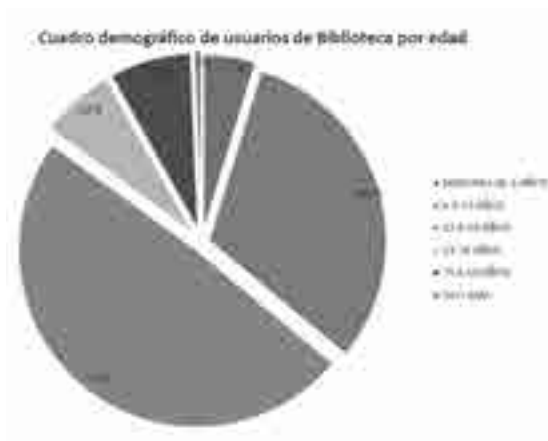
Desde el mes de mayo del 2019, que se inició la campaña de socialización, Biblioteca UNAE San Vicente-Manabí ha recibido en promedio 50 usuarios mensualmente buscando surtir sus necesidades de información de toda índole. Entre los usuarios que visitan la biblioteca se encuentran:

- 7 visitas de pre-escolares acompañados por familiares.
- 46 visitas de estudiantes de Educación General Básica.
- 72 de estudiantes de Educación General Superior y Bachillerato General Unificado.

- 22 visitas de mayores de edad, entre ellos amas de casa de la zona, estudiantes de la Universidad Nacional de Educación, la Universidad Técnica de Manabí con su extensión en Bahía de Caráquez y la Universidad Laica Eloy Alfaro.
- Así se ha registrado un total de 147 visitas de usuarios en las instalaciones de la Biblioteca UNAE San Vicente-Manabí.
-



*Servicios de Biblioteca.
Elaborado por W. Terán.*



*Rango de edades de visitantes.
Elaborado por W. Terán.*

Un estudiante usuario de otra universidad se acercó a pedir ayuda con un trabajo que le habían enviado para el cierre de su semestre. El trabajo consistía en un conjunto de documentos contables como facturas de venta, recibos de cobro, presupuestos, vales, recibo de caja, comprobante de pago, comprobante de devolución, consignaciones, libro diario, libro mayor, entre otros. Normalmente, en cualquier otro contexto se le diría a ese usuario que no se le podría ayudar bajo el justificativo de no haber una carrera de Contabilidad en el Centro de Apoyo, más allá de que probablemente lo podrían guiar mejor en su propia universidad.

Pero, ese no es el objetivo de la gestión en la Biblioteca UNAE San Vicente. Es aquí donde reluce la nueva forma de pensar. La elasticidad que se maneja en el Centro de Apoyo y su Modelo Pedagógico y los lineamientos que lo envuelven es lo que permite buscar una solución creativa al requerimiento tan particular que se presentó en aquella ocasión.

Si bien no se cuenta con una carrera de Contabilidad en el Centro de Apoyo, hay profesionales con el conocimiento necesario para poder resolver esta necesidad de información. En este caso en particular, se buscó el apoyo del Departamento de Administración, del cual la persona encargada le otorgó 10 minutos de su tiempo a la estudiante, para explicar acerca del trabajo en cuestión y como cumplir exitosamente con la misma.

Es para resolver esta clase de necesidades que la Biblioteca, o más bien todo el Centro de Apoyo, no solo debe buscar la manera diferente de hacer las cosas, sino también debe de concretar una manera diferente de pensar, una nueva forma de pensar, para poder llevar a cabo acciones diferentes en el contexto de la ciudad y localidad de San Vicente en la provincia de Manabí.

Un gran porcentaje de usuarios de la Biblioteca, tanto internos como externos, requieren capacitación y asistencia continua en lo que respecta a alfabetización digital, marcándose como uno de los puntos débiles críticos de la localidad. Actualmente, se está elaborando un proyecto que busca cubrir esta necesidad tan prevaleciente.

La Biblioteca busca siempre apoyar a estos usuarios, no resaltando sus deficiencias de forma negativa, más bien usándolas como un punto para iniciar el aprendizaje. Parafraseando a Walton, hay que saber que para dejar una huella duradera en los usuarios, solo basta dar una pequeña muestra de amabilidad. Al conectarse, aunque sea por ese breve momento, con el usuario se abren los muros que han elevado como defensas a su falta de conocimiento, permitiendo el cambio y una nueva forma de pensar en el usuario.

Esta pequeña muestra de amabilidad refleja los valores que mantiene la UNAE como universidad. Los valores centrales de la Universidad Nacional de Educación son la solidaridad, la coherencia, la estética y por sobre todo la felicidad. El Centro de Apoyo UNAE San Vicente-Manabí como parte de su modelo de gestión contextualizado, también sigue estos valores y adjunta los suyos propios, principalmente la humildad intelectual.

La humildad intelectual, en el Centro de Apoyo, consiste en la consciencia de que nadie es dueño de todo el conocimiento, lo cual es especialmente relevante cuando se habla de contextualizar el conocimiento. Conocer el clima, el tiempo, la tierra es tan relevante en la localidad como lo es saber aplicar herramientas de investigación científicas.

Son estos los valores con los que se trabaja el día a día de la Biblioteca UNAE San Vicente-Manabí y son los valores con los que se seguirá sirviendo a la comunidad en el futuro, siempre trazando un camino a seguir.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, F. (2016). *Hacer bien, Pensar bien, Sentir bien*. Azogues-Ecuador: Editorial UNAE.
- Acosta, A. (2009). *El Buen Vivir, una vía para el desarrollo*. Quito-Ecuador. Abya Yala.
- Borrero, A. (1973). *Guiones universitarios II*. Estructuras Académicas Universitarias. Bogotá.
- Centro de Apoyo UNAE San Vicente – Manabí. (2018). Modelo de Gestión Académico Contextualizado al Centro de Apoyo UNAE San Vicente – Manabí [Imagen].
- Freire, P. (1989). *La Educación como Práctica de la Libertad*. Montevideo. Tierra Nueva.
- García, K., Sarmiento, M. & Terán, W. (Marzo de 2019). La biblioteca como inspiración contextualizada para el fortalecimiento de la economía social del conocimiento. En N. Bueno (Presidencia), *III Congreso Internacional de Educación: Educación y universidad para la transformación social*. Congreso llevado a cabo en Bayamo, Granma, Cuba.
- Walton, S. (1992). *Made in America*. New York. Doubleday.

