

## **Calidad y cultura educativa. Tendencias de la inclusión en el siglo XXI<sup>1</sup>**

*Judith J. Hernández G. De V.<sup>2</sup>, Yira Rosa Meléndez Monroy<sup>3</sup>,  
Ana Cecilia Chumaceiro Hernández<sup>4</sup>, Aura Aguilar<sup>5</sup>*

### **Resumen**

La educación es asumida como un derecho humano en el proceso de realización social, política, cultural y económica de cualquier ciudadano, desde esta perspectiva en este artículo, se vinculan la calidad de la educación y la cultura organizacional como vehículos que impulsan procesos de excelencia con carácter incluyente. La calidad educativa y la inclusión deben valorarse en conjunto, como dinámicas que interactúan para favorecer procesos de inserción y pleno desarrollo de los niños, adolescentes en ambientes formativos de excelencia. Desarrollar en términos institucionales, en lo interno

---

1 La presente disertación es producto del trabajo transdisciplinario y complejo de las investigadoras. Avances de investigaciones.

2 Corporación Universitaria del Caribe, CECAR. Colombia. Departamento de Sucre, Ciudad de Sincelejo. Correo electrónico: judith.hernandez@cecar.edu.co y lasanas23@gmail.com. Dra. Ciencias Sociales, mención Gerencia. Máster en Administración de Empresas. Licenciada en Ciencias Políticas y Administrativas, mención Ciencias Políticas. Docente-Investigadora. Categorizada por COLCIENCIAS nivel SENIOR. Grupo Dimensiones Humanas. Directora de la línea de investigación Gestión Ciudadana y del Estado en el Desarrollo Social, Organizacional y Comunitario. Facultad de Humanidades y Educación.

3 Corporación Universitaria del Caribe, CECAR. Colombia. Departamento de Sucre, Ciudad de Sincelejo. Correo electrónico: yira.melendez@cecar.edu.co. Magister en Trastornos cognoscitivos y del aprendizaje. Especialista en Trastornos cognoscitivos y del aprendizaje. Psicóloga. Docente-Investigadora. Grupo Dimensiones Humanas. Facultad de Humanidades y Educación.

4 Corporación Universitaria del Caribe, CECAR. Departamento de Sucre, Ciudad de Sincelejo. Correo electrónico: anachuma@gmail.com. Dra. Ciencias Políticas. Especialista en Gerencia Tributaria. Licenciada en Administración, mención Gerencia Industrial. Docente-Investigadora. Categorizada por COLCIENCIAS nivel JUNIOR. Grupo Estudios Socioeconómicos, Administrativos y Contables. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

5 Universidad Simón Bolívar. Colombia. Departamento del Atlántico. Ciudad de Barranquilla. Correo electrónico: auraaguilarcao@hotmail.com. Doctora Educación Intercultural. Trabajadora Social. Docente Departamento de Ciencias Sociales y Humanas.

una cultura organizativa cónsona a las exigencias y dinámicas de la sociedad actual; y como factores determinantes externos, también debe contar con la acción concertada de la sociedad y del Estado como propulsores. El siglo XXI demanda adaptaciones a las nuevas realidades y necesidades pedagógicas, tecnológicas, ontológicas y axiológicas, para una efectiva inclusión del discente desde la escuela hasta su referente profesional, en la deconstrucción del desarrollo y bienestar general. El propósito general es discutir teóricamente sobre el estado actual de estas categorías planteadas, para lo cual se realizó un estudio del contenido de las fuentes documentales y bibliográficas pertinentes a las temáticas. Se concluye, que el éxito de una institución educativa en la actualidad exige competencias humanas y organizaciones, pero en contextos de cultura, calidad educativa y con criterios de inclusión general.

**Palabras clave:** calidad, cultura, educación, inclusión.

## **INTRODUCCIÓN**

La educación es concebida universalmente como un derecho del ser humano, los marcos constitucionales prescriben lineamientos en torno a una educación accesible, inclusiva, diversa, como responsabilidad de los Estados y de las sociedades. No obstante, el acceso a la educación es un precepto, pero su implementación requiere de acuerdos y comprensiones ontológicas que van más allá del deber ser.

Factores sociales, económicos, políticos y hasta culturales determinan su efectividad y el carácter de inclusión como tal, comprender, por ejemplo; que la gratuidad no es per se un elemento incluyente, para hacerlo requiere, se estructure en torno a una educación con calidad en sus procesos y de cara a las diferencias de todos y cada uno de sus participantes.

La calidad educativa y la inclusión interactúan en conjunto, pero se debe fomentar una cultura organizativa cónsona a las exigencias y dinámicas de la sociedad actual. En una institución educativa los directivos, docentes y miembros de la comunidad educativa (padres, representantes, trabajadores), son actores indispensables para trabajar en las barreras que se presentan para generar un contexto, políticas y acciones organizativas que permitan la inclusión e igualdad de oportunidad para todos los estudiantes, en armonía con la realidad personal, social y escolar de cada agente.

En la actualidad, las exigencias del siglo XXI demandan una formación integral, con indicadores de calidad concernientes con la gestión de los recursos, pero de manera paralela considerando los factores que determinen una gestión humana, incluyente, con valores de compromiso desde las diferencias complejas.

En ese sentido, se desarrolla la presente disertación en la cual se realizó un estudio profundo del contenido de las fuentes documentales para discutir y obtener un conocimiento sustentado a través de la recolección de datos bibliográficos.

## **CALIDAD Y CULTURA EDUCATIVA**

Calidad como concepto es una abstracción de procesos de producción y de servicios de la teoría organizacional, que tiene aplicación en la actualidad en las diferentes esferas de actividad humana tanto del sector privado como público. Sin embargo, su aplicación ontológica ha derivado en diversas perspectivas, dialécticas en su mayoría, y aún en construcción.

A efectos de la presente disertación, se concatenan la calidad de la educación y la cultura organizacional desde perspectivas que impulsen procesos de excelencia con carácter incluyente. Definiciones y posiciones transdisciplinaria que imbriquen estas categorías para su ubicación contextual en el ámbito educativo.

En pleno siglo XXI, el mercado con diversidad de opciones, oportunidades y alternativas para los consumidores obliga a las empresas además de invertir en tecnología de punta, en recurso humano de amplio perfil, en redes de conocimiento y aprendizaje, en investigación e innovación, todas las cuales redundan en un mejor desempeño organizacional pero que deben confluir en la calidad del servicio al cliente, como momento final. Esta tendencia es así en la actualidad como también lo ha sido desde los inicios del desarrollo histórico del concepto de calidad.

Dar una definición precisa de lo que es una educación de calidad no es fácil, para Pérez (2006: 57), una educación "será de calidad si contribuye a gestar una sociedad donde todas las personas, sin exclusión, puedan tener los bienes y servicios que se merecen". Según esto, una educación de calidad es aquella que alcanza y se brinda a todas las personas que constituyen una sociedad.

En este sentido, las instituciones educativas deben insertar en sus procesos rutinarios elementos de bienestar y desarrollo para sus educandos y sus comunidades en general. En este sentido, para la tecnología de la calidad se requiere una inversión significativa; tanto para la mejora continua de sus procesos educativos (pedagógicos, curriculares, extracurriculares, evaluativos, otros); garantía de servicios conexos (cafeterías, bibliotecas, movilización) estables, confiables; y que satisfagan en forma general a los variados usuarios para el cual están diseñados.

Calidad educativa es ahondar en el campo epistemológico de la educación, dado que educación y calidad no pueden tomarse como referentes aislados. Éstos son un engranaje para la intencionalidad, finalidad, trascendencia y proyección social, la cual requiere de retos que reclama el medio tecnológico, científico y empresarial, exigiendo aspectos relevantes en gestión educativa, liderazgo, autonomía, trabajo en equipo, participación, y compromiso organizacional entre otros, para comprender y transformar contextos socio-culturales. (Bernal, Martínez, Parra, y Jiménez; 2015: 109).

En concordancia, Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009:463), relacionan unas variables con Calidad del Servicio, tales como; eficacia en el logro del objetivo de satisfacción para el usuario, efectividad en el cumplimiento del compromiso organizacional; eficiencia en el uso de recursos; mejoramiento del recurso humano, del clima organizacional, entre otros.

La calidad en tanto es una cultura que debe ser asumida en todos los procesos organizacionales, institucionales y por todos los partícipes en las funciones.

Hernández, Chumaceiro y Reyes (2015: 45), definen que en cualquier ámbito la cultura determina a sus miembros:

Toda sociedad establece una manera de representarse al mundo y de explicarse los distintos fenómenos en los que interviene el hombre, instituyendo así la cultura y sus manifestaciones como un conjunto de símbolos, normas, valores, creencias, ideales, costumbres, mitos, rituales, que otorga desde esa construcción, identidad a los miembros de una comunidad.

Por su parte Munch (2011:118), al referirse a la cultura organizacional la conceptualiza como "el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias y normas aceptadas y practicadas por los miembros de un grupo".

Por consiguiente, se entiende que la influencia del grupo constituye el punto de partida para establecer una cultura relevante en una organización; por tanto, el gerente educativo como líder debe recurrir a sus habilidades para fomentar las normas los valores, las creencias, comportamientos, actitudes y hábitos que debe compartir el grupo de la organización.

La cultura de calidad educativa entonces incluye mejora, excelencia, valores, que en esta particularidad del ámbito educativo, trasiega volitiva y axiológicamente hacia principios rectores de inclusión, pluralidad, equidad, eficacia, efectividad, y en conjunto se garantice el derecho educativo para todos los niños, jóvenes, adultos, por igualdad de condiciones, desde un ejercicio docente pleno y comprometido con la filosofía institucional.

El éxito en el desempeño de los docente es un desafío en todo el mundo en las diferentes épocas, de esto depende el progreso del ser humano, su humanización/trascendencia, de comprender ontológicamente a

la enseñanza como el despertar indagativo, especulativo y crítico de los estudiantes, orientarlos hacia las estrategias que lo orienten con éxito al deseo de saber, y enseñar para desarrollar en todos los alumnos los conocimientos, habilidades, valores, actitudes, que se requieren de cara a los desafíos del siglo XXI.

La educación concebida como una vía de generación del conocimiento y como una de las misiones relacionadas con las actividades académicas entre otras, necesita de docentes que cumplan con sus actividades básicas relacionadas con la labor exigida por la institución, de tal manera que contribuyan a la formación general el individuo, de forma responsable, así como también crearles y facilitarles condiciones para que obtengan los conocimientos desde sus propias experiencias, voluntades y con un acceso oportuno a la información pertinente. (Hernández, Chumaceiro y Valbuena; 2016: 180).

Generalmente se conoce que el docente tiene ciertas funciones que están estrechamente ligadas a lo que la sociedad considera que es la naturaleza del hombre, y sus capacidades asimilativas de los conocimientos que se consideran válidos, desprendiendo de allí las acciones que permiten identificar el desempeño y la calidad en el aprendizaje para el desarrollo personal, de integración social e innovación de los educandos.

En el caso de la educación esta debe considerarse inmersa en un sistema de intervención para satisfacer las necesidades de los educandos por esta razón, no deben diseñarse programas educativos desvinculados de las necesidades de los alumnos, debe evaluar la eficacia de la formación utilizando procedimientos que permitan el *feedback* constante y la participación activa de los docentes en un proceso de formación académica permanente ya que de esta manera se podrá adecuar la educación a los requerimientos sociales y reducir al mínimo las deficiencias de la calidad en los servicios educativos. (Hernández, Chumaceiro y Reyes; 2016: 197-198).

En consecuencia, la calidad educativa involucra elementos multidimensionales que van desde la acción de la sociedad, del Estado, de la ciudadanía, y a lo interno de las instituciones educativas; requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, la intervención activa del docente, de la familia y de la comunidad educativa en general en pro de la equidad, la inclusión y la pluralidad.

En una institución educativa el equipo directivo, así como el estilo de liderazgo son relevantes para trabajar en las barreras o conflictos que se presentan en las instituciones educativas, para generar un contexto, políticas y acciones organizativas que permitan asumir una responsabilidad

colectiva e igualdad de oportunidad para todos los miembros de la comunidad educativa, de la mano con la realidad personal, social y escolar de cada agente. Como plantea González (2008), los directivos adoptan posiciones activas o pasivas ante la diversidad y la diferencia personal, al girar bajo una cultura mayoritaria, que tiene como fin la homogeneidad y logros similares en todos los estudiantes.

En este sentido, la UNESCO (2008) velando por el acceso y calidad de la educación, ha formulado la propuesta titulada "Educación para todos", con los siguientes propósitos:

- Desarrollar y optimar la protección y educación integral para la primera infancia.
- Educación básica primaria gratis, con calidad, para todos los niños y niñas que se encuentren en situaciones de riesgo.
- Acceso equitativo a los programas que atiendan las necesidades de aprendizaje de todos los jóvenes y adultos.
- Aumentar los niveles de alfabetización de los adultos, con acceso equitativo a la educación básica y a la educación permanente.
- Mejorar la calidad de la educación, en especial en los procesos de lectura, escritura, aritmética y competencias prácticas esenciales para la vida diaria.
- Acceso a la educación para todos, en especial aquellos estudiantes vulnerables, expuestos a la marginación y a la exclusión.

Desde este planteamiento todos los entes locales, regionales y nacionales encargados de las políticas y cumplimientos de estas, tienen que participar activamente en la promoción de la atención hacia la diversidad, de manera que las instituciones educativas puedan pasar de la exclusión a la inclusión educativa.

La Organización de la Prestación para Apoyar la Educación Inclusiva en su resumen ejecutivo. (2014:5-6), concreta unos temas y conclusiones, para el tema de educación:

- La inclusión como cuestión de calidad. La asistencia y participación de todos los educandos en la comunidad escolar fortalece la calidad de la experiencia educativa.
- El fortalecimiento de la capacidad de los centros de educación ordinaria para afrontar las diversas necesidades. Un elemento clave aquí es fortificar el papel de los centros de educación especial como apoyo al medio escolar convencional.
- La colaboración y el trabajo en equipo. El trabajo conjunto aumen-

ta la eficacia del apoyo educativo y multiinstitucional en el medio escolar convencional.

- Una concepción sistémica que se centre en desarrollar la «capacidad inclusiva» del sistema educativo en su conjunto y que fomente los vínculos sólidos, la colaboración y el apoyo en todos los niveles y dentro de cada uno de ellos (es decir, entre los responsables políticos a escala nacional y local, los líderes de la educación y los directores de colegio, el profesorado, otros profesionales, los alumnos y las familias).
- Un liderazgo fuerte y compartido para gestionar el cambio de manera efectiva.
- Una capacitación docente y un desarrollo profesional permanente en materia de inclusión que garanticen que estos profesores desarrollen actitudes positivas y asuman la responsabilidad con respecto a todos los alumnos.
- Organización escolar, enfoques docentes, currículo y evaluación que respalden oportunidades equivalentes de aprendizaje para todos.

## **INCLUSIÓN COMO ELEMENTO SUSTANTIVO DE LA EDUCACIÓN**

La modernidad trajo consigo, el valor democrático en distintos escenarios de la vida de los ciudadanos, en conjunto con la asimilación de derechos de diferentes órdenes (sociales, económicos, políticos), y con un Estado de derecho que los garantizaría en su ejercicio.

Desde esa perspectiva, la educación es un paso obligado, que va a permitir primacía en torno a la emancipación y al lugar que ocupa cada persona socialmente; a diferencia de las sociedades estamentarias definidas por lo acumulativo de las posesiones, linaje, prestigio entre otros, la educación en consecuencia, potencia la libertad e igualdad.

En la construcción de libertad, su objetivo es formar hombres libres, que amen su libertad y respetuosos de la de los demás. Para una educación igualitaria, prevalece la inclusión de ambos géneros distintamente de sus condiciones sociales, religiosas e ideológicas. (Palacio, 1997:17)

En ese sentido, la educación no ha sido totalmente universal, sino a través de logros paulatinos gracias a la intervención de los pedagogos, filósofos, educadores, de grandes movimientos sociales, y finalmente por la adopción de las políticas públicas de gobiernos y organismos internacionales, buscando la mayor inclusión, para transformar socialmente a los ciudadanos. Es así como, la dialéctica que existe entre el movimiento exclusión e

inclusión educativa, pasa por el tema eminentemente social.

De un modo, la exclusión tanto educativa como social son fenómenos caracterizados por su crecimiento en los países desarrollados como en desarrollo, debido a que estos no son directamente ocasionados por el nivel de pobreza sino con la poca participación de la sociedad y el poco acceso a bienes básicos y redes de bienestar social, lo cual trae como consecuencia que grupos de personas cada vez más queden por fuera de la sociedad y que vivan por debajo de los niveles de dignidad e igualdad a los que todos tienen derecho. (UNESCO, 2008).

De otro modo, la inclusión social como fenómeno permite la inclusión educativa; siendo que a partir de estas las escuelas o contextos educativos se fortalecen y acogen más personas sin hacer discriminación por su procedencia social, cultural o características individuales, y dan respuesta a la diversidad de necesidades de aprendizaje.

La educación transita por el concepto ilustrado de la modernidad, eso de "atreverse a pensar"; para luego tener un sentido crítico y validar la realidad de acuerdo a esas definiciones humanísticas y de bien común. (González, 2003).

Lo anterior puede pasar por ambiente educativo, en el cual cada individuo logre una oportunidad para librarse de las limitaciones del grupo social en el que ha nacido y para colocarse en contacto con un ambiente más amplio, por ello la educación cumple una función social, que permite revisar las disposiciones de cada individuo desde las diversas influencias de los diferentes ambientes sociales en el que se introduce.

De esa manera:

un código prevalece en la familia; otro, en la calle; un tercero, en el taller o en el comercio; un cuarto en la asociación religiosa. Cuando una persona pasa de uno de estos ambientes a otros, está sometida a presiones antagónicas y se halla en peligro de dividirse. (Dewey, 2004:39).

Este riesgo atribuye a la educación una misión estabilizadora e incluyente.

Otro aspecto que se identifica en la educación y que requiere de la inclusión son los grupos minoritarios de jóvenes con necesidades educativas especiales (NEE), quienes demandan ser formados y orientados desde su condición, como también los estudiantes con necesidades socio familiares y económicos que presentan dificultades u atraso en el proceso de aprendizaje.

Ante este escenario se encuentran las instituciones educativas con el principio de igualdad de oportunidades para todos los estudiantes, sin em-



bargo, la realidad, demuestra que este principio no atiende las diferencias o necesidades especiales de cada estudiante, sino que a todos los interviene con los mismos objetivos, contenidos y actividades de aprendizaje. Es decir, a pesar de estar abiertos a la igualdad de oportunidades, las instituciones poseen dificultades o barreras para responder a la diversidad personal y sociocultural que cada vez es mayor en los alumnos.

Con relación a lo anterior, González (2008) sustenta que las instituciones deben responder a estas diferencias y ofrecer un servicio de calidad y un acompañamiento permanente a cada estudiante desde su propia realidad. Siendo así que estas se convierten en organizaciones con la meta de educar a los estudiantes con inclusión, equidad y justicia.

La inclusión como movimiento se inicia como respuesta al alto porcentaje de exclusión y desigualdad educativa presente en la gran parte de los sistemas educativos a nivel internacional. Y es justamente desde instancias internacionales donde se exige el derecho a la educación para todos los infantes y adolescentes (Cabero & Córdoba, 2009).

En el contexto educativo latinoamericano, este concepto ha logrado relevancia durante los últimos años, lo que ha permitido construir políticas públicas y acciones gubernamentales en todo el continente (Infante, 2010). Estas políticas se desarrollan por medio de administraciones educativas que permiten el acceso a la educación, que promueven una educación de calidad, con igualdad de oportunidades y equidad.

En sus inicios la educación inclusiva se dirigía solo a los escolares con necesidades educativas especiales para integrarlos a las aulas regulares. Echeíta (2016), explica que en este contexto se ha identificado con facilidad la relación entre educación inclusiva y los alumnos con NEE, debido a los movimientos sociales organizados por personas, instituciones y grupos que han permitido la promoción de políticas de "normalización e integración escolar". Con estas políticas se proponen el reconocimiento de sus derechos y consideraciones idénticas o de igual manera al de las personas que no tienen discapacidad. Sin embargo, esta se ha mal interpretado y en algunos casos solo responde a un cambio de terminología de "educación especial" o de la "educación compensatoria" a educación inclusiva, porque solo responde a un grupo minoritario con riesgo de exclusión.

Según Parrilla & Susinos. (2004) la inclusión educativa se relaciona en primera instancia con el acceso a la educación de aquellos niños, niñas y adolescentes que no hacen parte del sistema educativo por causa de sus características socioeconómicas, políticas, religiosas o culturales, propias de

su lugar de origen. De igual manera, esta situación se debe a la falta de reconocimiento de los derechos a la educación que tiene cada persona, de ser incluido y educado por el sistema de educación de cada país.

Desde esta perspectiva, la educación inclusiva es un proceso que viene en la historia de los derechos, reclamando y luchando para no permitir la exclusión de las personas, ya que esta separa, discrimina y segrega a los alumnos. Así como soporta Echeíta (2016), "La inclusión educativa debe entenderse con igual fuerza como la preocupación por un aprendizaje y un rendimiento escolar de alta calidad y exigente con las capacidades de cada estudiante".

En coherencia con esta postura, Ainscow, Dyson, Goldrick & West (2013), plantean que es urgente adoptar un enfoque holístico, para promover la inclusión, desde una perspectiva ecológicosistémica, que han titulado "ecología de la equidad". Con este planteamiento los autores proponen que la educación sea equitativa e igualitaria para todos los educandos y que para ello es necesario un conjunto de procesos interdependientes que incurren en la escuela desde el contexto. Entre estos se identifica la demografía, sociedad, historia y cultura, economía, política y la formación de los docentes.

Desde esta perspectiva las políticas nacionales y regionales, la formación y competencias de los docentes deben ir orientada al impacto y manejo de la diversidad del alumnado. Siendo así, que la equidad genera y orienta nuevos modelos de gobernanza escolar, estrategias de enseñanza, modelos de liderazgo y procesos de evaluación permanentes del rendimiento académico.

La Inclusión reúne un conjunto de actuaciones educativas que están dando una respuesta satisfactoria a la diversidad de alumnado, referente tanto a sus niveles de aprendizaje como a sus contextos socioeducativos, contribuyendo a la igualdad de oportunidades y de resultados. Estas prácticas se basan en mantener la heterogeneidad en el aula e incorporando en su interior los recursos para atender esta diversidad.

Como explica González (2008), esta última es un proceso, que no responde solo a un nombre, una asignación, una estructura o instalaciones educativas, sino a un plan abierto que tiene como meta responder a la diversidad de los alumnos, basándose en una educación de valores, saberes, práctica, contactos sociales y derechos humanos. Por tanto, las instituciones de educación deben encaminar todas sus acciones educativas, para que progresivamente cada estudiante sienta que es parte de la institución, que

es aceptado y valorado.

Si la referencia se particulariza desde la escuela, como resalta González (2008), no existen las escuelas totalmente incluyentes o excluyentes; por lo tanto, se deben hacer mejoras internas y externas a la escuela para aumentar la participación, aceptación y valor de cada estudiante.

Entre los cambios internos, la escuela debe mejorar la organización, el currículo, espacios, rutinas, metodologías, normas, reglamentos, y recursos que dificultan la entrada y participación equitativa de todos los aspirantes y estudiantes de la organización. Se debe identificar y trabajar en las barreras como las políticas, culturales, didácticas que imposibilitan la inclusión educativa, asumiendo que este es un proceso único en cada institución dependiendo de las necesidades y características de la comunidad y contexto donde se encuentra ubicada. El propósito en este primer aspecto es hacer que el currículo sea accesible para todos los estudiantes, sin reducirlo, pero si utilizando ayudas y apoyo de profesores, pares, voluntarios, redes, familiares y horarios adicionales que permitan los procesos de enseñanza y aprendizaje por parte de todos los aprendices. (Carol, Molina & Roldán 2011).

La educación inclusiva se viva, entonces, como un asunto que atañe sólo a unos pocos alumnos y alumnas, sean los considerados con NEE u otros en parecido riesgo de exclusión. Paradójica situación la del propio concepto de educación inclusiva que no consigue "incluir" bajo su paraguas a todos los que, ciertamente desde distintos ángulos, persiguen, sin embargo, la misma preocupación básica por una educación de calidad para todos y con todos. Echeíta; 2016: 104).

En consecuencia, el cambio debe atender a toda la comunidad educativa: administrativos, docentes y padres de familias, no solo a los estudiantes con necesidades educativas, ya que cualquiera puede estar en riesgo de exclusión por sus condiciones individuales. En este sentido, la inclusión agrupa un conjunto de actuaciones educativas orientadas a la diversidad del alumnado, atendiendo sus niveles de aprendizaje, estilos de aprendizaje, como a sus contextos sociales, económicos, y educativos, para así contribuir a la igualdad de oportunidades y de resultados.

Como sustenta González (2008) las propuestas de inclusión proyectan un cambio de culturas (en el cómo se piensa y habla), de políticas (en la organización, en los sistemas de gestión, normativas y rutinas diarias) y de prácticas diarias en las instituciones educativas (colaboración entre profesores, profesionales y estudiantes, redes interinstitucionales).

En coherencia, Echeíta (2008, 13), sustenta:

la inclusión debe verse como un proceso de reestructuración escolar relativo a la puesta en marcha, precisamente, de procesos de innovación y mejora que acerquen a los centros al objetivo de promover la presencia, la participación y el rendimiento de todos los estudiantes de su localidad –incluidos aquellos más vulnerables a los procesos de inclusión–, aprendiendo de esa forma a vivir con la diferencia y a mejorar gracias, precisamente, a esas diferencias entre el alumnado.

En virtud a lo anterior, las instituciones y toda la comunidad educativa deben liderar procesos de cambios en la planeación, ejecución y evaluación de las acciones educativas, para que estas respondan a una educación con calidad y equidad. Sin embargo, autores como Echeíta (2008), afirman que la inclusión y exclusión mantienen una relación bidireccional, ya que al momento de promover la inclusión de ciertos grupos se pueden excluir otros que igualmente tienen necesidades o al identificar un individuo con necesidades y actuar en su inclusión en el aula se pueden afectar otros compañeros. De allí que la inclusión no es un proceso fácil, más bien es un proceso complejo que aspira a brindar educación con calidad y equidad a todos los estudiantes.

## **TENDENCIAS DE LA CALIDAD Y LA INCLUSIÓN EDUCATIVA EN EL SIGLO XXI**

Ante esta realidad los movimientos educativos de inclusión, actualmente reclaman que esta sea diversa y que no permita la exclusión, segregación o marginación de los estudiantes, como forma de garantizar los derechos a la educación. Que esta última, se viva como un proceso que involucre a administrativos, docentes, investigadores y comunidad en general, para lograr el cambio en las instituciones y a su vez en el contexto en la que está ubicada.

Siendo así que se ha dado el desplazamiento del concepto de inclusión desde la educación especial a la educación general, lo que ha permitido adelantos en la comprensión del proceso educativo contemporáneo al abordar la diversidad que existe en el aprendizaje y enseñanza de los estudiantes (Infante, 2010).

Se refiere entonces; a una educación integral de calidad que sea permanente, en igualdad de condiciones para las oportunidades de estudio de los niños, niñas y adolescentes de los estratos sociales desfavorecidos; a instituciones educativas de calidad suficientemente dotadas de los espacios físicos, servicios, procesos y aplicaciones pedagógicos, didácticos, coherentes con las exigencias curriculares, de cara a la heterogeneidad y a las

demandas de formación tecnológicas, políticas, de los estudiantes del siglo XXI, a los fines de evitar la exclusión, la deserción, y el abandono escolar.

En este orden de ideas, Kliksberg (2007) establece que "se necesita asimismo una gran concertación entre Estado, empresas y sociedad civil en torno a mejorar la equidad.", por lo que, considera a la educación como un gran dinamizador de este tipo de políticas y estas concertaciones.

La inclusión educativa requiere un andamiaje social, económico, cultural, para garantizar el acceso al sistema de los niños y jóvenes de menores recursos de cualquier índole, garantizar escuelas públicas y privadas similares en su organización y oferta de servicios, atenciones conexas relativas a garantizar la continuidad en el circuito tales como; comederos, transporte, bibliotecas y tecnología.

Por su parte, Dimitrova & Marín (2008) establecen que la noción de vida buena tiene un carácter progresivo y abierto, debido a que, la misma es "esencialmente plural, pues está apoyada en el reconocimiento de la diversidad, el descenso constructivo y la elección de las vías para la construcción de una sociedad cada vez más humana.", e igualmente sin estar sujeta a una conexión ideológica ni una configuración social determinada.

Asimismo, según Herrera (2011), la transformación social es también misión del sistema educativo, formando a futuro ciudadanos competentes, capaces de insertarse y transformar la sociedad, con sentido crítico, con espíritu productivo, con equidad, asegurando en el presente el máximo de igualdad de oportunidades, produciendo valor agregado, es decir, logrando que los niños y niñas procedentes de los sectores más desfavorecidos alcancen masivamente los beneficios cualitativos de la educación.

Universalizar la educación consiste en acabar con los sesgos de exclusión; en las sociedades democráticas desarrolladas, la educación básica suele estar garantizada para todos y desde luego las mujeres tienen tanto derecho como los hombres al estudio. Así mismo, esta universalidad no es patrimonio exclusivo de ninguna cultura, sino, una tendencia que se da en todas; pero, también en todas partes debe enfrentarse con el provincianismo cultural de lo idiosincrático insoluble, presente por igual en las latitudes aparentemente más opuestas. (Savater, 2013: 155).

De esa manera, la educación como fin último debe formar ciudadanos demócratas; que se incluyan interpretando sus potencialidades, sus formas de pensamiento y no por sus determinaciones sociales, culturales, religiosas, ideológicas, económicas, étnicas. Toda manera de incluir educativamente, va a permear socialmente, la incorporación de individuos llenos de

potencialidades clave para lograr la convivencia armónica y sus aspiraciones dentro de lo individual y colectivo, que garanticen su accenso social.

Las instituciones educativas se caracterizan por la diversidad en sus estudiantes, los cuales son reflejo de la sociedad compleja y cambiante de hoy día. Los alumnos conforman grupos cada vez más heterogéneos atendiendo su etnia, género, cultura, religión, estrato socioeconómico, nacionalidad, así como un conjunto de variables personales como los comportamientos, sentimientos y manera de procesar la información, por lo que cada individuo es único e irrepetible. Estas características diferenciales en los estudiantes, exigen que las instituciones sean inclusivas en sus procesos académicos y administrativos, para dar el acompañamiento y seguimiento individualizado a cada aprendiz.

En ese orden de ideas, la educación inclusiva no debe tener mecanismos de ingreso, selección, admisión, ni discriminación; por lo que debe transformarse tanto en el funcionamiento como en su propuesta pedagógica para integrar la diversidad del alumnado favoreciendo así la cohesión social que es una de las finalidades de la educación.

Sin embargo, cabe examinar si la educación está favoreciendo el desarrollo de sociedades más inclusivas, o, por el contrario, está generando la exclusión social y discriminación al interior de los sistemas educativos. (UNESCO, 2008).

La inclusión educativa es un reto para el presente siglo, fenómenos postmodernos acentúan cada vez más las diferencias entre ciudadanos, sociedades y países desarrollados como en desarrollo. Una de las tendencias más fuertes de la nueva economía es el aumento de las desigualdades, la fragmentación cultural, extensas migraciones, éxodo rural, hiperinflaciones, desempleos.

La trascendencia de la educación como servicio público necesariamente exige un corpus normativo, social, cultural y económico, que propugne la igualdad de derechos de inclusión, integración, la participación activa desde las diversas corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo, socio-crítico reflexivo en cada ser humano, así como el pleno ejercicio de la personalidad de los estudiantes, quienes se convertirán en los ejecutores del progreso y bienestar general en el porvenir.

## **CONCLUSIONES**

La revisión teórica de estas categorías, y las respectivas abstracciones, permiten inferir con propiedad que la cultura de calidad educativa incluye

no solo procesos de mejora, excelencia, sino también la reconsideración de valores, que en el contexto educativo, se posicione volitiva y axiológicamente de los principios rectores de inclusión, pluralidad, equidad, eficacia, efectividad, para propugnar por un derecho educativo intrínseco a la condición humana, para niños, jóvenes, adultos, pen igualdad de condiciones.

La calidad de la educación, debe ser concebida desde políticas eficaces que transversa lo socioeconómico de las realidades en que viven las mayorías (el hambre, la miseria el desempleo, la inseguridad, la violencia), sino se consideran sinérgicamente estos elementos, va a ser imposible alcanzar una educación de calidad para todos.

La educación como finalidad debe formar ciudadanos culturalmente demócratas; desde una apertura ontológica de la aceptación del otro desde sus diferencias, divergencias y complejidades, interpretando sus potencialidades, y aportes a la sociedad, su inclusión educativa, va a permear socialmente la incorporación de individuos plenos para lograr la convivencia armónica y bienestar tanto individual como general.

En lo interno organizacional, para avanzar hacia la obtención de buenas experiencias y cambios encaminados a la inclusión educativa, cada institución tiene que evaluar su realidad, construir su plan acción y de mejora, detallar las estrategias que pueden impulsar este cambio y realizar evaluaciones permanentes y continuas de todo el proceso en ejecución.

El éxito de una institución educativa inclusiva, no depende de la aplicación o asimilación de modelos externos sin aplicaciones autóctonas, sino del modelo planeado, ejecutado y evaluado de acuerdo a la realidad y necesidad presente en el micro y macro contexto. Sin desconocer las políticas y normativas estatales y regionales, estudios y movimientos de inclusión que brindan una guía para iniciar el proceso de mejora educativa, las cuales además apalancan las acciones.

El siglo XXI demanda adaptaciones a las nuevas realidades y necesidades pedagógicas, tecnológicas, ontológicas y axiológicas, para una efectiva inclusión del discente desde la escuela hasta su referente profesional, contextos definidos desde una perspectiva de cultura y calidad, para impulsar la deconstrucción del desarrollo y bienestar general.

El éxito de una institución educativa, exige competencias humanas y organizacionales en contextos de cultura, calidad educativa, y con criterios de inclusión general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea para las necesidades educativas especiales y la inclusión educativa 2014 ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN PARA APOYAR LA EDUCACIÓN INCLUSIVA RESUMEN EJECUTIVO Odense, Dinamarca. [www.european-agency.org](http://www.european-agency.org)
- Ainscow, M., Dyson, A., Goldrick, S., & West, M. (2013). Promoviendo la equidad en educación [Versión en inglés]. *Revista de Investigación en Educación*, 11(3), 32-43.
- Bernal, D.; Martínez, L.; Parra, A. y Jiménez J. (2015). Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto Iberoamericano. *Revista Entramados - Educación y Sociedad*. Año 2 Número 2. Pp. 107-124.
- Cabero Almenara, J., & Córdoba Pérez, M. (2009). Inclusión educativa: inclusión digital. *EDUCACIÓN INCLUSIVA*. VOL. 2, (1). 66 – 77.
- Carol, M. R. V., Molina, G. S., & Roldán, S. M. (2011). FORMAS DE AGRUPACIÓN DEL ALUMNADO Y SU RELACIÓN CON EL ÉXITO ESCOLAR: MIXTURE, STREAMING E INCLUSIÓN.
- Dimitrova, E. S., & Marín, A. L. (2008). El concepto de cultura de las organizaciones: Centralidad actual y evolución. *Revista internacional de organizaciones*. 65-76.
- Dewey, J (2004). *Democracia y educación. Una introducción a la filosofía de la educación*. Madrid: Morata. 32- 44
- Echeíta, G. (2016). Inclusión y exclusión educativa. De nuevo, " Voz y Quebranto". REICE. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 11(2).
- González, M (2003). *Introducción al pensamiento filosófico. Filosofía y modernidad*. Madrid: Tecnos. 25-39
- González, M. T. G. (2008). Diversidad e inclusión educativa: algunas reflexiones sobre el liderazgo en el centro escolar. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 6(2), 82-99.
- Hernández G. de V., J. J., Chumaceiro H., A. C. & Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia ISSN 1315-9984*. vol. 14, núm. 47. LUZ. Maracaibo, pp. 458-472
- Hernández G. de V., J. J., Chumaceiro H., A. C. & Reyes H., I.V. Vinculación entre cultura democrática y participación ciudadana (2015). Una aproximación axiológica. *Memorias de las 1ras. Jornadas de divulgación del Programa Investigación CDCHT-UNERMB ISBN: 978-980-6792-24-CDCHT-UNERMB*, 44.
- Hernández G. de V., J. J., Chumaceiro H., A. C. & Valbuena, L. (2016). CALIDAD EDUCATIVA Y EL ROL DEL DOCENTE. PERSPECTIVA EN VENEZUELA. *Red de Estudios Organizacionales en América Latina, el Caribe e Iberoamérica-REOALCel Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 168.
- Herrera. M. (2011). *La educación escolar en Venezuela*. Disponible en: <https://>



- www, google.co.ve/#q=CICE+MARIANO+HERRERA+a+DESERCI%-C3%93N+ESCOLAR + EN + VENEZUELA
- Infante, M. (2010). Desafíos a la formación docente: inclusión educativa. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 36(1), 287-297.
- Kliksberg, B. (2007). ¿Cómo avanzar la participación en el continente más desigual de todos? *Revista de Administração Pública*, 41(3), 537-581.
- Munch, L. (2011). *Calidad y Mejora Continua. Principios para la competitividad y la productividad*. México: Editorial Trillas
- Parrilla Latas, Á., & Susinos Rada, T. (2004). El desafío de la educación inclusiva a las exclusiones en los sistemas y comunidades educativas. In 8° Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas (2004), p 195-200 (pp. 195-200). Universidad de Sevilla, Servicio de publicaciones: Universidad de Sevilla, Departamento de Didáctica y Organización Escolar.
- Palacio, J (1997). *La educación en el siglo XX*. Venezuela: laboratorio educativo.
- Pérez, A. (2006) *Más y mejor educación para todos*. Caracas. Editorial San Pablo
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación en equipos de trabajo*. España. ESIC Editorial.
- UNESCO (2008). *La educación inclusiva: el camino hacia el futuro*. Recuperado el 9 de enero 2017: [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/Policy\\_Dialogue/48th\\_ICE/CONFINTED\\_48\\_Inf\\_2\\_\\_Spanish.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/CONFINTED_48_Inf_2__Spanish.pdf)
- Savater, F (2013). *El valor de educar*. Bogotá: planeta.