

## DOCTORADO "INNOVACIÓN Y SISTEMA EDUCATIVO"

# LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

(Caso: Departamento De Ciencias Económicas y Administrativas,  
Universidad De Los Andes - Núcleo Trujillo)

Doctoranda: Ivenne Montilla Barreto

C.I: 5.786.294

Director de Tesis: Dr. Ángel Pío González Soto

Abril 2003

## **DEDICATORIA**

A Dios todopoderoso, por ser el sustentador de todo lo que soy.

A mi madre, Anita por su amor y el apoyo que da en cada paso que doy.

A mis hermanas y hermanos por estar allí siempre, y a todos mis sobrinos, que alegran  
cada instante de mi vida.

A los profesores de la universidad Rovira i Virgili, por darme esta valiosa oportunidad y  
en especial por su apoyo y amistad. Lucharé para no defraudarlos.

A mis amigos y amigas que con su cariño hicieron más suave la mezcla de sentimientos  
que me embargaron.

A mis compañeros de trabajo por saber comprender algunas ausencias y colaborar, con  
su participación, como protagonista de este trabajo.

A mis estudiantes que siempre estuvieron dispuestos a ayudarme e iniciar conmigo esta  
aventura.

## **AGRADECIMIENTO**

He llegado al final de este largo e intenso camino que representó una vivencia llena de ilusiones, alegrías, tristezas y sobre todo... posibilidades de crecer, personal y profesionalmente. Esta vivencia ha provocado en mí una variedad de sentimientos que he podido compartir con personas muy valiosas para mí y a las que ha llegado el momento de expresarles la gratitud y estima.

Gracias, en primer lugar a Dios, que siempre está conmigo, me ha iluminado y dirige mis pasos para que pueda alcanzar mis ideales.

Gracias, a mi tutor Dr. Ángel Pío González Soto, no sólo por las sugerencias, orientaciones y aclaraciones, sino por el trato con que siempre me ha atendido y porque en los problemas que he encontrado siempre ha tenido una palabra de apoyo y estímulo.

Gracias, a mi familia, por creer en mí y mantenerse siempre a mi lado, por superar conmigo cada una de las etapas vividas y secundarme en todas mis decisiones.

Gracias, a la Universidad de los Andes y a la Universidad Rovira i Virgili. Especialmente a los profesores del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de los Andes y a los profesores del Departamento de Pedagogía de la Universidad Rovira i Virgili.

Gracias, a mis compañeros de estudio, que comparten conmigo esta y han sido un importante apoyo para retomar el camino y mantenerme firme en las metas propuestas.

Gracias, a todos los que de una manera u otra han participaron y colaboraron conmigo en la realización de este trabajo.

---

**ÍNDICE GENERAL**

|   |      |
|---|------|
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimientos   | iii  |
| Índice General  | iv   |
| Índice de Tablas  | ix   |
| Índice de Gráficos  | xii  |
| Índice de Cuadros   | xiv  |
| Índice de Figuras   | xvi  |
| Índice de Anexos  | xvi  |
|   | xvii |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>   |      |
| <b>0.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>                                 |      |
| 0.1.- Formulación y justificación del problema                        | 6    |
| 0.2.- Propósito de la investigación                                   | 12   |
| 0.3.- Diseño de investigación   | 13   |
| <b>PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL</b>                     |      |
| <b>CAPITULO I: LA CALIDAD APLICADA A LA EDUCACIÓN</b>                 |      |
| 1.1.- De la Calidad Total   | 20   |
| 1.1.1.- La calidad: una reflexión sobre su conceptualización          | 20   |
| 1.1.2.- De la Calidad en educación                                    | 20   |
| 1.1.3.- Modelos de Calidad  | 29   |
| 1.1.4.- Herramientas de Calidad                                       | 40   |
| 1.2.- De Calidad de la educación superior                             | 42   |
| 1.2.1.- La Calidad en la educación universitaria                      | 42   |
| 1.2.2.- La necesidad de mejora continua de la Calidad de la educación | 42   |
| 1.3.- La evaluación de la calidad de la educación                     | 43   |
| 1.3.1.- Conceptos previos sobre la evaluación                         | 43   |
| 1.3.2.- Modelos de evaluación   | 45   |
| 1.3.3.- Proceso de autoevaluación o evaluación interna                | 47   |
| 1.4.- El aseguramiento de la calidad (plan de mejora)                 | 48   |

---

**CAPITULO II: CONSIDERACIONES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

|   |    |
|---|----|
| 2.1.- Una visión general sobre la Educación Superior              | 51 |
| 2.1.1.- Reseña histórica  | 51 |
| 2.1.2.- Misión de la universidad: un tema controvertido           | 53 |
| 2.1.3.- Algunos modelos de universidad                            | 58 |
| 2.1.4.- Beneficios de la Educación Superior                       | 60 |
| 2.1.5.- Funciones de la Universidad                               | 61 |
| 2.2.- La Educación Superior en América Latina                     | 62 |
| 2.3.- La Educación Superior en Venezuela                          | 63 |
| 2.3.1.- Marco legal   | 64 |
| 2.3.2.-La Autonomía de la Universidad                             | 66 |
| 2.3.3.- Estructura Organizativa del Sistema de Educación Superior | 66 |

**CAPITULO III: DOCENCIA, INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y GESTIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

|  |     |
|--|-----|
| 3.1.- La Docencia Universitaria  | 73  |
| 3.1.1.- Desarrollo de la Docencia                                      | 73  |
| 3.1.2.- Plan de Estudio  | 80  |
| 3.1.3.- Las interacciones personales en la enseñanza universitaria     | 82  |
| 3.1.4.- Planificación de la Docencia                                   | 86  |
| 3.1.5.- La formación docente del profesor universitario                | 90  |
| 3.2.- La Investigación Universitaria                                   | 91  |
| 3.2.1.- El conocimiento científico en la educación universitaria       | 91  |
| 3.2.1.1.- Marco legal de la investigación universitaria                | 92  |
| 3.2.1.2.- Modalidades de investigación universitaria                   | 92  |
| 3.2.2.- Vinculación Docencia – Investigación                           | 93  |
| 3.2.3.- La investigación universitaria como estrategia de mejora       | 96  |
| 3.3.- La Extensión Universitaria                                       | 97  |
| 3.3.1.- Extensión: concepción general                                  | 97  |
| 3.3.2.- Extensión y Educación  | 97  |
| 3.3.3.- La extensión en el contexto universitario                      | 98  |
| 3.3.3.1.- Fundamentación Legal de la Extensión Universitaria           | 100 |
| 3.3.3.2.- Objetivos de la Extensión Universitaria                      | 101 |
| 3.3.3.3.- Modalidades de la Extensión Universitaria                    | 102 |
| 3.3.4.- Vinculación de la Extensión con la Docencia y la Investigación | 104 |

---

|  |     |
|--|-----|
| 3.4.- La Gestión en la Educación Superior  | 105 |
| 3.4.1.- Gestión del Personal               | 106 |
| 3.4.2.- Gestión de los procesos            | 107 |
| 3.4.3.- Gestión de la mejora de la calidad | 107 |

## **SEGUNDA PARTE: MARCO APLICADO**

|   |     |
|---|-----|
| CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN                                  | 111 |
| 4.1.- Paradigmas de investigación   | 112 |
| 4.2.- Enfoque asumido en el proceso de investigación                          | 116 |
| 4.3.- Fases de la investigación   | 117 |
| 4.3.1.- Primera Fase: Exploración y Consenso                                  | 119 |
| 4.3.1.1.- Descripción de la fase  | 119 |
| 4.3.1.2.- Estrategias Metodológicas   | 120 |
| a.- Población y muestra (Sujetos participantes)                               | 120 |
| b.- Instrumentos de recogida de datos   | 121 |
| c.- Procesamiento y análisis de los datos                                     | 123 |
| 4.3.2.- Segunda Fase: Proceso de Autoevaluación                               | 124 |
| 4.3.2.1.- Descripción de la fase  | 124 |
| 4.3.2.2.- Estrategias Metodológicas   | 125 |
| a.- Población y muestra (Sujetos participantes)                               | 125 |
| b.- Instrumentos de recogida de datos   | 128 |
| c.- Procesamiento y análisis de los datos                                     | 136 |
| 4.3.3.- Tercera Fase: Diseño del Plan de mejora                               | 136 |
| 4.3.3.1.- Descripción de la fase  | 136 |
| 4.3.3.2.- Estrategias Metodológicas   | 137 |
| CAPITULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS                                | 139 |
| 5.0.- Descripción de la Unidad Académica                                      | 141 |
| Reseña Histórica  | 141 |
| Estructura Organizativa   | 142 |
| Recursos Humanos  | 144 |
| 5.1.- Análisis e interpretación de la información obtenida en la Primera Fase | 150 |
| 5.1.1.- Valoración de la unidad de análisis: Docencia                         | 151 |

---

|   |            |
|---|------------|
| 5.1.2.- Valoración de la unidad de análisis: Investigación                    | 169        |
| 5.1.3.- Valoración de la unidad de análisis: Extensión                        | 175        |
| 5.1.4.- Valoración de la unidad de análisis: Gestión                          | 180        |
| 5.1.5.- Conclusiones Preliminares de la primera fase                          | 186        |
| 5.2.- Análisis e interpretación de la información obtenida en la Segunda fase | 190        |
| 5.2.1.- Análisis sobre la Docencia  | 190        |
| 5.2.2.- Análisis sobre la Investigación                                       | 262        |
| 5.2.3.- Análisis sobre la Extensión   | 277        |
| 5.2.4.- Análisis sobre la Gestión   | 288        |
| 5.2.5.- Conclusiones Preliminares de la segunda fase                          | 304        |
| <b>CAPITULO VI: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>                            | <b>305</b> |
| 6.1.- Informe de Autoevaluación   | 307        |
| 6.1.1.- Resultados obtenido del análisis de la Docencia                       | 307        |
| 6.1.2.- Resultados obtenido del análisis de la Investigación                  | 327        |
| 6.1.3.- Resultados obtenido del análisis de la Extensión                      | 332        |
| 6.1.4.- Resultados obtenidos del análisis de la Gestión                       | 337        |
| 6.2.- Contraste de los datos con informantes claves                           | 342        |
| 6.3.- Conclusiones preliminares   | 344        |
| <b>TERCERA PARTE: PROPUESTA DE MEJORA</b>                                     |            |
| <b>CAPITULO VII: PROPUESTA DE MEJORA (PLAN DE MEJORA)</b>                     | <b>348</b> |
| 7.1.- Propósito y Justificación   | 349        |
| 7.2.- Planificación de Actividades  | 352        |
| 7.2.1.- Actividades de mejora de la unidad de análisis: Docencia              | 352        |
| 7.2.2.- Actividades de mejora de la unidad de análisis: Investigación         | 354        |
| 7.2.3.- Actividades de mejora de la unidad de análisis: Extensión             | 355        |
| 7.2.4.- Actividades de mejora de la unidad de análisis: Gestión               | 356        |
| 7.5.- Propuestas de Evaluación  | 357        |
| <b>CAPITULO VII: CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN</b>                         | <b>358</b> |
| 8.1.- Reflexiones finales   | 359        |
| 8.2.- Análisis de la Calidad de la investigación                              | 361        |

8.3.- Líneas futuras de investigación

362

## BIBLIOGRAFÍA

### ANEXOS:

Anexos en formato Impresos

Anexos en formato CD - ROOM



---

**ÍNDICE DE TABLAS**

|   |            |
|---|------------|
| Tabla N° 1: Distribución personal docente según área de conocimiento  | Pág<br>145 |
| Tabla N° 2: Personal docente según condición laboral y área de conocimiento   | 146        |
| Tabla N° 3: Personal docente según escalafón y área de conocimiento   | 147        |
| Tabla N° 4: Personal docente según formación inicial  | 147        |
| Tabla N° 5: Personal docente según estudio de cuarto nivel  | 148        |
| Tabla N° 6: Evolución de matrícula estudiantil  | 148        |
| Tabla N° 7: Opinión sobre el desarrollo de la docencia  | 151        |
| Tabla N° 8: Opinión sobre el Plan de estudio  | 155        |
| Tabla N° 9: Opinión sobre las interacciones   | 159        |
| Tabla N° 10: Opinión sobre la planificación de la docencia  | 160        |
| Tabla N° 11: Opinión sobre la formación del profesorado   | 162        |
| Tabla N° 12: Opinión sobre las instalaciones físicas  | 164        |
| Tabla N° 13: Opinión sobre las relaciones externas  | 167        |
| Tabla N° 14: Opinión sobre el contexto y oportunidades de investigación   | 169        |
| Tabla N° 15: Opinión sobre el desarrollo de la investigación  | 172        |
| Tabla N° 16: Opinión sobre el impacto de la investigación   | 174        |
| Tabla N° 17: Opinión sobre el contexto y oportunidades de la extensión  | 176        |
| Tabla N° 18: Opinión sobre el desarrollo de la extensión  | 178        |
| Tabla N° 19: Opinión sobre el impacto de la extensión   | 179        |
| Tabla N° 20: Opinión sobre la gestión de personal   | 180        |
| Tabla N° 21: Opinión sobre la gestión de procesos   | 183        |
| Tabla N° 22: Opinión sobre la gestión de calidad  | 185        |
| Tabla N° 23: Porcentaje de profesores y estudiantes que consideran el uso de estrategias “siempre” y “casi siempre”                   | 192        |
| Tabla N° 24: Porcentaje de profesores y estudiantes que consideran el uso de medios y recursos “siempre” y “casi siempre”             | 196        |
| Tabla N° 25: Apreciación de los profesores sobre sus estudiantes  | 203        |
| Tabla N° 26: Proporción de profesores y estudiantes que realizan actividades extracátedra   | 206        |
| Tabla N° 27: Porcentaje de profesores y estudiantes que valoran positivamente aspectos relacionados con la evaluación del aprendizaje | 208        |
| Tabla N° 28: Valoración de los profesores en cuanto a su conocimiento sobre la  | 210        |

---

|   |     |
|---|-----|
| evaluación del aprendizaje  |     |
| Tabla N° 29: Valoración de los profesores en cuanto a cambios en la estructura del plan de estudio                          | 216 |
| Tabla N° 30: Valoración del plan de estudio por parte de estudiantes y egresados  | 216 |
| Tabla N° 31: Apreciación de profesores y estudiantes sobre cumplimiento del programa  | 220 |
| Tabla N° 32: Opinión de estudiantes sobre NTIC  | 225 |
| Tabla N° 33: Apreciación sobre las relaciones profesor - estudiante   | 228 |
| Tabla N° 34: Apreciación sobre las relaciones profesor – profesor   | 230 |
| Tabla N° 35: Valoración de los estudiantes sobre sus relaciones formales e informales                                       | 231 |
| Tabla N° 36: Proporción de profesores, estudiantes y egresados que valoran positivamente sus relaciones con las autoridades | 233 |
| Tabla N° 37: Valoración de profesores sobre la distribución de carga académica  | 239 |
| Tabla N° 38: Frecuencia de la planificación realizada por profesores  | 240 |
| Tabla N° 39: Modalidades de ingreso de estudiantes  | 242 |
| Tabla N° 40: Apoyo para el ingreso laboral de los estudiantes egresados   | 243 |
| Tabla N° 41: Formación inicial de los profesores  | 245 |
| Tabla N° 42: Relación formación inicial con área de conocimiento  | 246 |
| Tabla N° 43: Opinión de profesores sobre su asistencia a eventos de formación   | 247 |
| Tabla N° 44: Valoración sobre conocimiento científico   | 250 |
| Tabla N° 45: Valoración de profesores sobre Actualización de sus conocimientos  | 251 |
| Tabla N° 46: Opinión de profesores y estudiantes sobre capacidad de instalaciones   | 253 |
| Tabla N° 47: Opinión de profesores y estudiantes sobre equipamiento de instalaciones  | 255 |
| Tabla N° 48: Opinión de profesores sobre Mantenimiento de instalaciones   | 257 |
| Tabla N° 49: Opinión de estudiantes sobre Mantenimiento de instalaciones  | 257 |
| Tabla N° 50: Opinión de egresados sobre Mantenimiento de instalaciones  | 258 |
| Tabla N° 51: Opinión de profesores sobre relaciones con instituciones universitarias y no universitarias                    | 261 |
| Tabla N° 52: Opinión de profesores sobre normas y políticas de investigación  | 264 |
| Tabla N° 53: Opinión de profesores sobre apoyo para la investigación  | 265 |
| Tabla N° 54: Disposiciones generales sobre financiamiento para la investigación   | 267 |
| Tabla N° 55: Disposiciones generales sobre recursos asignados para la investigación   | 268 |
| Tabla N° 56: Distribución de profesores con beca y año sabático según área de conocimiento                                  | 270 |
| Tabla N° 57: Opinión de profesores sobre voluntad y tiempo para la investigación  | 270 |
| Tabla N° 58: Trabajos de investigación realizados por profesores  | 274 |
| Tabla N° 59: Relación actividad investigadora y condiciones laborales   | 274 |

---

|   |     |
|---|-----|
| Tabla N° 60: Opinión de profesores sobre vinculación con otras instituciones  | 276 |
| Tabla N° 61: Proporción de profesores sobre su dedicación a la investigación, docencia y extensión                                    | 282 |
| Tabla N° 62: Participación de estudiantes en actividades de extensión   | 284 |
| Tabla N° 63: Participación de profesores, estudiantes y egresados en actividades de extensión   | 286 |
| Tabla N° 64: Participación de estudiantes en actividades de extensión   | 287 |
| Tabla N° 65: Grado de concentración de carga académica  | 290 |
| Tabla N° 66: Opinión de profesores sobre comunicación   | 293 |
| Tabla N° 67: Opinión de profesores sobre toma de decisiones   | 294 |
| Tabla N° 68: Opinión de egresados sobre toma de decisiones  | 295 |
| Tabla N° 69: Proporción de profesores, estudiantes y egresados que valoran positivamente la evaluación y seguimiento de procesos      | 296 |
| Tabla N° 70: Opinión de egresados sobre capacidad e iniciativa para seguimiento de procesos   | 297 |
| Tabla N° 71: Nivel de satisfacción profesores en cuanto a docencia, investigación y extensión   | 298 |
| Tabla N° 72: Nivel de satisfacción profesores en cuanto a participación universitaria, compromiso universitario y desarrollo personal | 299 |
| Tabla N° 73: Nivel de satisfacción profesores, estudiantes y egresados en cuanto a docencia, investigación y extensión                | 300 |
| Tabla N° 74: Opinión de profesores sobre procesos de autoevaluación   | 301 |
| Tabla N° 75: Opinión de profesores sobre desempeño profesional  | 302 |
| Tabla N° 76: Valoración de profesores sobre procesos de evaluación de la calidad  | 303 |

---

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

|   | Pág        |
|---|------------|
| Gráfico N° 1 Personal docente según área de conocimiento                      | 146        |
| Gráfico N° 2: Personal docente según condición laboral y área de conocimiento | 146        |
| Gráfico N° 3: Desarrollo de la docencia                                       | 152        |
| Gráfico N° 4: Plan de estudio   | 155        |
| Gráfico N° 5: Interacciones   | 159        |
| Gráfico N° 6: Planificación de la docencia                                    | 160        |
| Gráfico N° 7: Formación del profesorado                                       | 163        |
| Gráfico N° 8: Instalaciones físicas   | 165        |
| Gráfico N° 9: Relaciones externas   | <b>167</b> |
| Gráfico N° 10: Contexto y oportunidades de investigación                      | 170        |
| Gráfico N° 11: Desarrollo de la investigación                                 | 172        |
| Gráfico N° 12: Impacto de la investigación                                    | 174        |
| Gráfico N° 13: Contexto y oportunidades de extensión                          | 176        |
| Gráfico N° 14: Desarrollo de la extensión                                     | 178        |
| Gráfico N° 15: Impacto de la enseñanza  | 179        |
| Gráfico N° 16: Gestión de personal  | 181        |
| Gráfico N° 17: Gestión de los procesos  | 183        |
| Gráfico N° 18: Gestión de la calidad  | 185        |
| Gráfico N° 19: Frecuencia en el uso de las estrategias didácticas             | 193        |
| Gráfico N° 20: Frecuencia en el uso de las estrategias didácticas             | 196        |
| Gráfico N° 21: Actividades extracátedra                                       | 207        |
| Gráfico N° 22: Evaluación del aprendizaje                                     | 208        |
| Gráfico N° 23: Valoración del plan de estudio                                 | 217        |
| Gráfico N° 24: Cumplimiento del programa                                      | 220        |
| Gráfico N° 25: Relaciones estudiantes - profesor                              | 228        |
| Gráfico N° 26: Relaciones profesor - profesor                                 | 230        |
| Gráfico N° 27 Relaciones estudiante – estudiante                              | 232        |
| Gráfico N° 28: Relaciones con las autoridades                                 | 234        |
| Gráfico N° 29 Modalidad de ingreso de los estudiantes                         | 242        |

---

|  |     |
|--|-----|
| Gráfico N° 30 Formación inicial de los profesores  | 245 |
| Gráfico N° 31 Conocimiento científico  | 250 |
| Gráfico N° 32 Relaciones con instituciones universitaria y no universitaria  | 261 |
| Gráfico N° 33: Opinión sobre Normas sobre investigación  | 265 |
| Gráfico N° 34 Recursos para la investigación   | 268 |
| Gráfico N° 35: Participación en actividades de extensión   | 286 |
| Gráfico N° 36: Opinión sobre la comunicación   | 293 |
| Gráfico N° 37: Opinión sobre toma de decisiones  | 294 |
| Gráfico N° 38: Nivel de satisfacción sobre docencia, investigación y extensión   | 298 |
| Gráfico N° 39: Nivel de satisfacción sobre participación universitaria, compromiso universitario y desarrollo personal | 299 |
| Gráfico N° 40: Opinión sobre los procesos de autoevaluación  | 302 |
| Gráfico N° 41: Información sobre el desempeño profesional  | 302 |
| Gráfico N° 42: Los procesos de calidad   | 302 |

---

**ÍNDICE DE CUADROS**

|   | Pág |
|---|-----|
| Cuadro N° 1: Crecimiento del número de universidades y matrícula estudiantil          | 8   |
| Cuadro N° 2: Diferencias entre evaluación y medición                                  | 45  |
| Cuadro N° 3: Tipos de evaluación  | 80  |
| Cuadro N° 4: Grado de concreción de objetivos   | 89  |
| Cuadro N° 5: Similitudes y diferencias entre la docencia y la investigación           | 94  |
| Cuadro N° 6: Sujetos de la investigación  | 121 |
| Cuadro N° 7: Documentos de análisis   | 134 |
| Cuadro N° 8: Relación técnicas de recolección con sujetos participantes               | 135 |
| Cuadro N° 9: Relación instrumentos de recogida de información con nivel de análisis   | 135 |
| Cuadro N° 10: Características académicas de las carreras                              | 143 |
| Cuadro N° 11: Resumen de calificaciones de la carrera Administración de Empresas      | 201 |
| Cuadro N° 12: Resumen de calificaciones de la carrera Contaduría Pública              | 202 |
| Cuadro N° 13: Estructura del plan de estudio de la carrera Administración de Empresas | 214 |
| Cuadro N° 14: Estructura del plan de estudio de la carrera Contaduría Pública         | 215 |

---

**INDICE DE FIGURAS**

|   | Pág        |
|---|------------|
| Figura N° 1: Fases de la investigación                                      | 16         |
| Figura N° 2: Diseño de la investigación                                     | 17         |
| Figura N° 3: Modelo Deming de Calidad                                       | 30         |
| Figura N° 4: Modelo Baldring de Calidad                                     | 33         |
| Figura N° 5: Modelo Europeo EFQM de Calidad                                 | 34         |
| Figura N° 6: Modelo Iberoamericano de Calidad                               | 37         |
| Figura N° 7: Clasificación de las herramientas de calidad                   | 41         |
| Figura N° 8: Estructura del sector universitario                            | 71         |
| Figura N° 9: Sinopsis de las fases de la investigación                      | 118        |
| Figura N° 10: Primera fase de la investigación                              | 119        |
| Figura N° 11: Segunda fase de la investigación                              | 124        |
| Figura N° 12: Sujetos participantes de la segunda etapa de la investigación | 126        |
| Figura N° 13: Campus de la ULA - Núcleo Trujillo                            | <b>142</b> |
| Figura N° 14: Estructura organizativa del Departamento                      | <b>143</b> |
| Figura N° 15: Criterios de evaluación de la calidad                         | 188        |
| Figura N° 16: Unidades de análisis  | 190        |
| Figura N° 17: Criterios de la unidad de análisis: Docencia                  | 191        |
| Figura N° 18: Subcriterios del desarrollo de la docencia                    | 191        |
| Figura N° 19: Subcriterios de Plan de estudio                               | 213        |
| Figura N° 20: Subcriterios de Interacciones didácticas                      | 227        |
| Figura N° 21: Subcriterios de Planificación de la docencia                  | 235        |
| Figura N° 22: Subcriterios de Formación del profesorado                     | 244        |
| Figura N° 23: Subcriterios de Instalaciones                                 | 252        |
| Figura N° 24: Subcriterios de Relaciones Externas                           | 259        |
| Figura N° 25: Convenios interinstitucionales de la ULA                      | 260        |
| Figura N° 26: Criterios de la unidad de análisis: Investigación             | 262        |
| Figura N° 27: Subcriterios de Contexto y oportunidades de investigación     | 263        |
| Figura N° 28: Estructura organizativa de las unidades de investigación      | 266        |
| Figura N° 29: Subcriterios de Desarrollo de la investigación                | 269        |
| Figura N° 30: Subcriterios de Impacto de la investigación                   | 273        |

---

|  |     |
|--|-----|
| Figura N° 31: Criterios de la unidad de análisis: Extensión                                  | 277 |
| Figura N° 32: Subcriterios de Contexto y oportunidades de extensión                          | 278 |
| Figura N° 33: Organigrama parcial de las unidades de extensión universitaria                 | 279 |
| Figura N° 34: Subcriterios de Desarrollo de la extensión                                     | 281 |
| Figura N° 35: Profesores en relación con la dedicación a docencia, investigación y extensión | 282 |
| Figura N° 36: Criterios de la unidad de análisis: Gestión                                    | 288 |
| Figura N° 37: Subcriterios de Gestión de personal  | 289 |
| Figura N° 38: Subcriterios de Gestión de procesos  | 292 |
| Figura N° 39: Subcriterios de Gestión de Calidad   | 297 |



## **ÍNDICE DE ANEXOS**

### **ANEXOS EN FORMATO IMPRESO**

Anexo N° 1: Cuestionarios primera fase de investigación

Anexo N° 2: Cuestionarios segunda fase de investigación

Anexo N° 3: Entrevistas codificadas segunda fase de investigación

### **ANEXOS EN FORMATO CD – ROOM**

Anexo N° 1: Grupo de discusión primera fase de investigación

Anexo N° 2: Entrevistas segunda fase de investigación

Anexo N° 3: Análisis de datos primera fase de investigación

Anexo N° 4: Análisis de datos segunda fase de investigación