

## 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 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