GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL "FRANCISCO DE MIRANDA" DEL ESTADO FALCÓN

QUALITY MANAGEMENT MODEL FOR THE "FRANCISCO DE MIRANDA" NATIONAL EXPERIMENTAL UNIVERSITY OF THE FALCON STATE

Castro Machado, Carlota Carolina
carolinadmia04@gmail.com
Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda"

RECIBIDO: 06/02/2024
ACEPTADO: 15/03/2024

RESUMEN

El propósito esta investigación es dilucidar la gestión de la calidad para la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda" del estado Falcón. Se enmarco en un investigación bajo el paradigma positivista emperico, de tipo descriptivo, con un diseño de campo no experimental transaccional. La población estuvo constituida por 152 estudiantes a quienes se le aplico un cuestionario como instrumento de recolección de datos con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,938. Los resultados denota la presencia de un modelo de gestión universitario basado en resultados con presencia de algunos indicadores de la calidad sin ser declarado como un modelo o parte del mismo. Los estudiantes manifestaron conformidad en aspectos como la gestión administrativa y académica. Pero en la gestión de investigación existe inconformidad. No obstante, en cuento a la satisfacción estudiantil estate una mediana conformidad, al igual que la labor docente. Elementos como el trato, la comunicación y la atención al público son aspectos a mejorar. Por lo resulta, fundamente un modelo que vaya más allá de los resultados también la calidad es importante para la productividad universitaria

Palabras Clave: Gestión, Calidad, Satisfacción Estudiantil

ABSTRACT

The purpose of this research is to elucidate a quality management model for the "Francisco de Miranda" National Experimental University of Falcón state. It was framed in a research under the empirical positivist paradigm, of a descriptive type, with a transactional non-experimental field design. The population consisted of 152 students to whom a questionnaire was applied as a data collection instrument with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.938. The results denote the presence of a university management model based on results with the presence of some quality indicators without being declared as a model or part of it. The students expressed agreement in aspects such as administrative and academic management. But in research management there is disagreement. However, in terms of student satisfaction there is a medium level of compliance, as is the teaching work. Elements such as treatment, communication and customer service are aspects to improve. Therefore, establish a model that goes beyond results; quality is also important for university productivity.

Keywords: Management, Quality, Student Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La discusión sobre calidad de la educación superior en el contexto de redefinición de los principios constitucionales del país emerge como un aspecto crítico a evaluar. Especialmente si el garantizar la calidad de la educación se considera bajo un enfoque de derecho fundamental como base para el desarrollo social y económico, en contraposición al enfoque neoliberal subyacente a la actual constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999.

Asegurar la calidad de la educación fuera de las lógicas de mercado y competencia, otorga un rol de mayor relevancia al Estado como garante de estos derechos, y a las mismas instituciones de educación universitaria (IEU). A través de nuevos instrumentos de política y responsabilización que promuevan sistemas internos de mejoramiento.

En las últimas décadas, el aseguramiento de la calidad de la educación universitaria ha adquirido creciente importancia tanto a nivel internacional como nacional. El desarrollo del conocimiento, las ciencias y la tecnología, acompañan el crecimiento y expansión de las Universidades. Por lo que existe mayor exigencia por mejorar y supervisar la calidad de los procesos, especialmente en los ambientes de aprendizaje con estándares cada vez más complejos y nuevas exigencias de los mismos estudiantes.

Las IEU tienen un alto compromiso con la sociedad para perfeccionar sus sistemas de gestión que responda a las nuevas tendencias mediante la implementación de nuevos métodos y técnicas para la gestión académica con una perspectiva estratégica y basada en un enfoque de calidad que esté soportado en modelos y sistemas de gestión orientados a la mejora progresiva.

La gestión de la calidad en el ámbito de la IEU es vista como un conjunto de procesos y protocolos que se especializa en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos e impulsar el desarrollo de la nación. Por lo que su función básica es proponer, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las políticas, planes y estrategias, en materias de su competencia. Según Ibañez y Castillo, 2012 es un medio que se relaciona con los valores de las instituciones y dependencias públicas, por lo que la eficacia es el resultado, no solamente de los recursos técnicos y tecnológicos, sino de la orientación institucional para asegurar la calidad de vida y el bienestar común. Sin embargo, la calidad no se improvisa, hay que conseguirla, y se logra implantando en la organización un sistema de gestión pública, que interrelaciona lo que los clientes esperan, un plan para conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que intervienen.

Por lo tanto, la gestión de calidad asegura la calidad y el control de los procesos. En este sentido la gestión pública de las universidades en su rol de responsabilidad de desempeñar todas aquellas tareas que represente un apoyo administrativo del país y en colaborar en el proceso de elaboración de políticas aplicables a el hecho público de la nacional no solo debe preocuparse por la egresar profesionales sino también su impacto en la sociedad, la satisfacción de las necesidades.

Para materializar este trabajo, se sintetiza un proyecto estructurado en capítulos, los cuales contienen la información necesaria para mostrar la intención de esta investigación. En el capítulo I se plantea y formula el problema, así como los objetivos, justificación y delimitación de la investigación. Asimismo, en el capítulo II se evidencia el marco teórico o referencial, donde se exponen los antecedentes relacionados con la investigación, las bases teóricas, bases legales, y la operacionalización de las variables.

Posteriormente, aparece el capítulo III para mostrar el marco metodológico, describiendo el tipo, nivel y diseño de investigación, así como la población y muestra, las técnicas de recolección y análisis de datos, como también la validez y confiabilidad de los mismos. Seguidamente, el capítulo IV el análisis de los resultados. Consecutivamente, el capítulo V conclusiones y recomendaciones. Finalmente, el capítulo VI la Propuesta como posible solución a la realidad encontrada.

Planteamiento del Problema

El mundo vive un período histórico de profundas transformaciones sociales sin que existan uno o varios horizontes utópicos hacia dónde dirigir el esfuerzo transformador de la juventud emergente. La sociedad avanza a un ritmo muy superior al de sus propias estructuras. La universidad reacciona por detrás de los acontecimientos. La universidad contemporánea debe reconocer y actuar en consecuencia con la diversificación de las sociedades en el mundo, la composición cada vez más multicultural de éstas, las características de la masificación, las estructuras de comunicación de información, la incorporación de tecnologías en la vida cotidiana, la reducción de la distancia entre lo público y lo privado, el acceso de los ciudadanos a formas de búsqueda del conocimiento distintas de las que ella emplea, las nuevas dimensiones del trabajo basadas en la capacidad de iniciativa personal y colectiva y en la corresponsabilidad de las decisiones, la interdisciplinariedad de los puestos de trabajo y la movilidad permanente de los perfiles profesionales, la movilidad geográfica y cultural, la mutación sin pausa de la sociedad definida por la incertidumbre y la complejidad, y la reducción del Estado-nación por superestructuras regionales, económicas y sociales.

Todo ello conforma una globalidad epistemológica a la que se ha venido llamando explosión del conocimiento. El siglo XX ha sido un siglo de certezas y la universidad produjo con vehemencia verdades absolutas. Por lo que el estudiante se le ha estado formando para un mundo inmutable y predecible a pesar de que el corazón y el cerebro intuían cambios profundos y enormes agujeros negros. Sin embargo, a través de la extraordinaria contribución de investigadores del relieve de Ilya Prigogine se perfila un nuevo siglo con concepciones menos dogmáticas. Es parte de un mundo plural, diverso y multicultural que lleva en sus adentros en forma dialéctica el determinismo y la aleatoriedad, la linealidad y la no linealidad, la reversibilidad y la irreversibilidad, la certeza y la incertidumbre. Esto obliga al hombre educado a ser capaz de lograr la aprehensión de la realidad en la búsqueda

de la utopía. La enseñanza superior está muy lejos de alcanzar estos objetivos.

Los países del mundo especialmente América, tanto los llamados países del Norte como los del Sur, tienen a su universidad en crisis. Desde lo cuantitativo a lo cualitativo. Por supuesto, esta crisis afecta más a los países en desarrollo que a los desarrollados, especialmente en los recursos disponibles y en relación con las tasas de escolarización universitaria. La diferencia de estas tasas se ha incrementado en sólo una década en 6,8 puntos en favor de los países más desarrollados. Mayor asimetría se encuentra entre algunas regiones, como por ejemplo África, que es la región del mundo con mayor crecimiento anual de estudiantes universitarios (7,5) pero con una tasa ínfima (2,5%) y América del Norte, con el menor crecimiento de estudiantes (1,6) pero con la mayor tasa de, escolarización (77,3).

Es de considerar, que la enseñanza universitaria es por lo general tan deficiente en uno como en otro sitio del planeta. Unos porque tienen escasos recursos y otros porque son hijos de las sociedades del desperdicio y se muestran displicentes ante los recursos que la sociedad pone en sus manos. En la emigración académica hacia los Estados Unidos, por ejemplo, se observa que una importante cantidad de profesores e investigadores provienen de sociedades en desarrollo, las cuales teóricamente deberían haberles proporcionado una formación mucho más débil frente al enorme aparato académico y financiero del sistema estadounidense. Pero no es así, compiten profesional y científicamente sin mayor problema. El resultado en la formación universitaria es equiparable en muchas áreas. La movilidad de profesionales no viene dada solamente por la calidad, sino también por la necesidad de puestos de trabajo y por la búsqueda de mejores oportunidades para la investigación o el desarrollo profesional.

Es por ello, que debe ser considerado por ejemplo los casi 30.000 profesionales africanos con doctorado que trabajan en países de Europa y América del Norte según Naranjo (2022). Los miles de profesionales latinoamericanos y asiáticos que trabajan en los Estados Unidos. Según Angell y Kouzminov (Citado por Naranjo, 2022) se calcula que al comienzo de esta década existían alrededor de un millón de profesionales emigrados a países desarrollados en los último 30 años, cifra que ha crecido considerablemente en los últimos cinco años. Es decir, que ni la calidad es tan diferente entre el Norte y el Sur, ni los recursos financieros son la única base para el mejoramiento del sistema. Sí existe asimetría en términos de cantidad o en el acceso a oportunidades.

Por ello, la crisis universitaria está centrada tanto dentro como fuera de la propia institución, las universidades no están formando el tipo de perfil profesional que demanda el mercado laboral. Se acuerdo Hernández y Zamora (2020), la tasa de desempleo universitario en Europa se mueve aproximadamente entre el 5% y el 18% según el país, y esto sin contar con una gran mayoría de licenciados que trabajan en áreas laborales ajenas directamente a su ámbito de formación universitaria. Sin embargo, estudios sobre potenciales empleadores de los graduados universitarios han demostrado que desconocen el tipo de profesionales que se

necesitarán dentro de diez o más años, tiempo promedio para la formación secundaria y universitaria de un profesional.

Asimismo, Parra (2017) sostiene que "la universidad, ha vivido muchas veces a espaldas de la sociedad, del sistema productivo y del propio sistema de ciencia y tecnología, pero los problemas de la universidad son también los problemas de la sociedad" (p.96). Existe una corresponsabilidad entre una y otra, como también existe corresponsabilidad entre el subsistema de educación media y de educación superior. La corresponsabilidad afecta también a la propia cultura universitaria, a esa relación profesor-estudiante que forma parte de la cultura genuina de la educación: aprender a generar y compartir el conocimiento, he aquí la mayor de las crisis de sector universitario.

Por un lado, la constitución de una aristocracia de la educación: el profesor universitario; por otro, un estudiante que busca más las certificaciones profesionales que el aprendizaje, estudiantes que quieren estudiar una carrera a la carrera. Parra (2017) insiste que parte de la crisis de la calidad de la formación universitaria tiene como trasfondo esta dicotomía: la crisis de relación entre el sujeto que enseña y el sujeto que aprende. Una universidad en la cual profesores y estudiantes deben ser ante todo aprendices permanentes y en donde los programas de estudio se diseñan, modifican y transmiten día a día en función de las innovaciones, nuevos conocimientos y nuevas tecnologías de enseñanza y aprendizaje.

En este sentido, resulta indispensable que los programas tengan contenidos en función de lo que el sujeto que aprende "debe saber" y no en función de lo que el sujeto que enseña "sabe" o "cree saber". Esto obligaría a los "docentes" a estar permanentemente en renovación de teorías, técnicas o procesos y en total relación con la generación de conocimiento que se produce dentro y fuera del contexto universitario.

Por tanto, este cambio que tiene que autoimponerse el profesor introduce una relación totalmente distinta con el estudiante, dado que transforma una filosofía educativa, en donde el aprender y el enseñar son una aventura compartida, fascinante, intrigante, necesaria, en vez de autoritaria, fatigosa y aburrida.

Sin embargo, la universidad ha dejado relegado al sujeto que aprende. Hoy se planifica antes que nada en función del cuerpo académico, más corporativista que académico. Los espacios físicos, los sistemas de remuneración, los programas de estudio, las estructuras, la organización del tiempo y otras dimensiones de la vida universitaria responden preferentemente a las necesidades del docente, y del administrador pero no necesariamente a las de la docencia.

El otro gran desafío para la calidad integral refiere a la creación de una relación estable entre universidad y sociedad. El sistema universitario no tiene muchas alianzas estratégicas con el sistema productivo que permita la creación de un espíritu de compromiso y colaboración entre ambos sistemas. Este sistema de alianzas debería ante todo orientarse a la participación total de los sectores de la economía en los programas de investigación básica y aplicada de la universidad, la participación de los

especialistas del sector productivo en los programas y cursos utilitarios de la universidad, la inserción la universidad en un sistema de educación permanente y de formación continua dentro de la empresa u otras áreas de trabajo, la relación de los sujetos que aprenden el profesor y el alumno con el mundo del trabajo y la cohesión social.

También, la ampliación de los ámbito clásicos de cooperación universidad - empresa a los dominios del sistema de valores y de las industrias culturales, la participación en programas de servicios y proyectos comerciales como respuesta a la socialización del mercado, la financiación de programas como compensación al desarrollo de patentes, propiedades de procesos tecnológicos y copyrights, el retorno económico de la empresa a la universidad según el número de profesionales universitarios que tiene y utiliza. Finalmente, el compartir la infraestructura científica y tecnológica para mejorar la calidad y acelerar los procesos de transferencia.

A lo anterior, la calidad es el término que necesita las universidades desde su gestión para una educación transformadora, digna, firma y pertinente, como lo plantea Pérez (2005), al referirse al tema de la calidad en la educación, la sitúa en dos planos diferentes; el primero planteado sobre cuáles son las metas educativas y el segundo es precisa¬mente cómo llegar a ellas, enfocado en la formación integral de la persona

Es aquella que aborda la formación integral de las personas, concretada en su capacitación para darse un proyecto personal de vida, socialmente valioso, y ser capaz de, libremente, llevarlo a la práctica en las diversas situaciones y problemas que deberá afrontar a lo largo de su vida… (p. 17).

Algunos autores intentan describir el término de calidad en la universidad a través de un consenso mul¬tifactorial que incluye variables, tales como el correcto diseño de planes y programas de estudio, la exigencia en los procesos de enseñanza, el empleo de buenos recursos didácticos, un medio ambien¬te que sea auténtico promotor del aprendizaje y la acertada gestión de las instituciones educativas (Valenzuela, Alfaro y Ramírez, 2009). No obstante, este tipo de definiciones se relega la participación de la comunidad académica como elemento esencial hacia la búsqueda de esa calidad.

La educación universitaria del siglo XXI en Venezuela, experimenta la necesidad de un proceso de transformación universitaria fundamentado en principios de equidad, calidad y pertinencia de la educación; en función de asumir los retos que vislumbran las tendencias del sector universitario a nivel de Latinoamérica, señalados por la UNESCO (1998), en referencia a: Actualización permanente de los profesores, los contenidos y del currículo; introducción de redes electrónicas para el aprendizaje; traducción y adaptación de las principales contribuciones científicas; modernización de los sistemas de gestión y dirección; e integración y complementación de la educación pública y privada así como de la educación formal, informal y a distancia.

Según Sánchez (2013) refiere que los cambios dados por la transformación universitaria, han venido empujando a las universidades a repensarse como un

espacio público, para el colectivo social-comunitario; en consecuencia las universidades experimentales y los antiguos tecnológicos, desde la reflexión crítica, los diálogos de saberes, el encuentro de los conocimientos científicos con los saberes populares y ancestrales han introducido innovaciones conducentes a la justicia social, al desarrollo de las funciones universitarias con pertinencia sociopolítica y humanismo. Ello indica que la universidad debe ser un centro de pensamiento crítico, como "una especie de poder intelectual que la sociedad necesita para que la ayude a reflexionar, comprender y actuar", como lo plantea Delors (1996).

En este sentido, los profesores deben ser coaprendices con sus estudiantes y diseñar ambientes de aprendizajes y deben esforzarse por inculcar el apego al estudio y los hábitos mentales que incentiven el autoaprendizaje (aprender a aprender), a fin que las universidades en Venezuela sean "centros de educación permanente para todos durante toda la vida". En el contexto de la educación universitaria para abordar el tema de la calidad, implica una multidiversidad de elementos, de allí lo multidimensional de este concepto; en ese sentido, Chacín (2008) sostiene que calidad es un tema de "Multidimensionalidad", porque calidad alude a una cantidad de elementos y factores que intervienen y ejercen una variabilidad en el mismo. Esta variabilidad ha dado lugar a una cierta imprecisión a la hora de intentar definir lo que es la calidad y en efecto, se aprecia en la literatura gran cantidad de variantes (p. 36).

El otro desafío para las instituciones de educación universitaria en el país, es enfrentar un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente transformación, puesto que los cambios en las comunicaciones han modificado la forma de percibir el tiempo y las distancias, a la vez que abren nuevas perspectivas para la docencia y la investigación. La sociedad moderna depende en grado creciente del conocimiento, y existe una mayor exigencia de la formación adecuada para conocer, comprender y operar ante los fenómenos complejos de la realidad social. Sin lugar a dudas, los cambios y las transformaciones del entorno repercuten de manera directa en los sistemas de gestión, dirección y organización de las instituciones de educación universitaria

Cuando se intenta desarrollar un cambio en las IEU dirigido hacia una cultura de calidad, resulta pertinente analizar los elementos y criterios generales que deben considerarse para ello, así como cuáles han sido las aportaciones de investigadores sobre el tema de la educación superior, y además conocer las estructuras oficiales que promueven los procesos de calidad

Existen cada vez más estudios e investigaciones sobre calidad en educación superior, los cuales se han realizado por especialistas en el campo, e incluso por instituciones como OCDE, UNESCO Y ANUIES, entre otras, lo cual refuerza la importancia sobre cómo se visualiza la calidad de la educación superior y por lo que se exponen algunas concepciones de investigadores.

La calidad en la educación universitaria es considerada no ya como un paradigma, sino como una realidad que tiene que ser sustentable y evaluada de forma integral, por lo que debe generar los satisfactores que demanda la sociedad. Por lo que, IEU

van avanzando en los procesos de formar una cultura de calidad al interior de sus organizaciones, pero en ocasiones los resultados no se ven, dado que la carencia de indicadores para las funciones sustantivas y sus efectos en la sociedad no permiten visualizar los efectos e impactos reales de generar calidad interna sin satisfacción externa.

Finalmente, es necesario el represar de las universidades basados en los preceptos y principios de calidad como gestión integral que incluye los factores clave del proceso, tales como los procesos de selección de estudiantes acorde con el perfil, los elementos institucionales estratégicos de desarrollar la misión y la visión, el contar con la infraestructura y los recursos pertinentes, y el desarrollo de liderazgos dentro de procesos de profesionalización tanto de los profesores como del estudiantado, contando con métodos adecuados que fomenten aprendizajes, de tal forma que se logre la verdadera transformación del estudiantado en una masa crítica, autónoma y con valores.

BASES TEÓRICAS

La calidad en la educación universitaria: una mirada desde las agencias de calidad

La calidad en la educación incluye incontables elementos para su valoración, y supone el desarrollo de una cultura organizacional orientada hacia la evaluación y el mejoramiento continuo y la inno¬vación, tanto del programa como de la institución. Esto implica el despliegue de políticas, programas estratégicos, proyectos, acciones y recursos que, integrados en planes de desarrollo, promuevan el cumplimiento de los enunciados de la misión y de un ideal de excelencia con participación activa de la comunidad institucional.

Cobra mayor importancia la existencia en cada institución de una estructura, unos procesos y unos mecanismos que hagan seguimiento permanente de la pertinencia, eficiencia y eficacia de la calidad del quehacer institucional y de sus programas. Se hace necesario que las instituciones formalicen sus procesos de autoevaluación y autorregulación, cuya expresión visible ante la sociedad y el mundo aca¬démico sea la acreditación temporal y su permanente renovación, entendida esta, como respuesta de la institución ante la sociedad sobre el desarrollo de su labor social.

La calidad educativa conlleva el desarrollo de una cultura organizativa orientada hacia la evaluación y el mejoramiento continuo y la innovación. Esto exige políticas institucionales, programas estratégicos, proyectos, acciones y recursos físicos y financieros, implementados a través de planes de desarrollo que permitan hacer seguimiento y control a través de la participación de toda la comunidad académica. (CNA, 2013).

En la actualidad, agencias de calidad como el CNA (Colombia) y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA) proponen conceptos propios sobre la calidad de la educación. Por su parte, el CNA, en su documento Lineamientos para la Acreditación de Programas Académicos (2006), define la calidad como “el conjunto de características que hacen de algo lo que ese algo es (el quid) y que permiten

diferenciarlo de los demás de su especie". Definidas estas caracte¬rísticas hacia un óptimo deseable en un campo específico de entes, permitiría distinguir sus diferencias entre los distintos miembros de determinado género según la separación que se presente con el tipo ideal, históricamente definido.

Y el concepto de calidad destinado al servicio de la educación superior lo definen como referido al sumario de características que permiten reconocer un programa académico específico o a una deter¬minada institución y emitir un juicio sobre la distancia relativa entre el modo real como ese programa académico o la institución presta dicho servicio y el modo más óptimo deseable que correspondería según su naturaleza (CNA, 2013).

La definición de las características de calidad corresponde al reconocimiento de aspectos relevan¬tes que permiten hacer un juicio sobre la calidad de algo. Las características así definidas cumplirán su cometido si de ellas puede efectivamente derivarse el juicio sobre la calidad a través de aseveraciones sobre el grado de acercamiento a las condiciones óptimas (CNA, 2006). Para la evaluación de dichas características se identifican unas variables de carácter cualitativo y cuantitativo. Según este modelo, a partir de síntesis sucesivas, los indicadores permiten hacer un juicio sobre las variables, de estas varia¬bles sobre las características y de estas últimas sobre la calidad del programa.

Por su parte la ANECA, aunque no define explícitamente el concepto de calidad sí hace referencia a él, desde la categoría de sistema, como conjunto integrado de las actividades desarrolladas por los centros educativos para garantizar la eficacia de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades y la manera de generar y mantener la confianza de los estudiantes, los profesores y la sociedad. Este sistema deberá contemplar unos objetivos determinados por la relación de aspectos, propuestas e intenciones que hay que lograr con el propósito de mejorar la institución, la oferta formati¬va y/o la unidad o servicios que se evalúan; y unas políticas de calidad, que se convierten en intenciones globales y orientación de la organización, relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas (ANECA, 2009).

A su vez, la Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES, 2004) define en su glosario el término de calidad, específicamente para la educación superior, de la siguiente manera:

Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la Educación Superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al fun¬cionamiento ejemplar de una institución de Educación Superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su cali¬dad, y el conjunto supone la calidad global. No hay un acuerdo universal sobre lo que es cali¬dad, pero cada vez se mide más con dos aspectos: (a) formación de las personas que terminan el programa, y (b) capacidad de la institución para producir

cambios que mejoren esa formación -y la planificación de ese cambio- así como la operativización de estrategias para el cambio institucional. La educación no es meramente adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, educación multicultural, uso de tecnologías, pensamiento crítico, y capacidad de aprender (después de haber obtenido el título) temas nuevos. Los objetivos que se miden en las personas que terminan la carrera, no es solamente su formación en las materias centra¬les, sino su conocimiento en materias periféricas, su motivación para investigar e innovar, y los objetivos de servicio a la comunidad. Estos son algunos de los factores más utilizados por las agencias u organismos de acreditación. Además, se mide la capacidad de participación de la población (familias, estudiantes y personal en el proceso de acreditación (pp. 20, 21).

Aunque es una definición un poco extensa, es quizá una de las que más se aproxima al concepto de calidad en la educación superior, porque involucra los principales factores que determinan su medición y lo que se esperaría obtener. Dentro de estos factores destacamos aspectos tales como la evaluación de la docencia, la gestión académico-administrativa, el aprendizaje de los estudiantes, los resultados sobre la base de sus egresados, el desarrollo del pensamiento crítico, el aprendizaje para toda la vida y la proyección propia de la universidad según su planeamiento.

Otras agencias de calidad, como The Quality Assurance Agency for Higher Education (Agencia de Garantía de Calidad para la Educación en el Reino Unido, 2013), la describen como la eficacia de las oportunidades de estudio disponibles para ayudar a los estudiantes a conseguir su objetivo. Se trata de asegurar que se ofrezcan oportunidades apropiadas y efectivas de enseñanza, apoyo, evaluación y es¬tudio. Y a la garantía de calidad como: Todos los sistemas, recursos y datos aplicados al mantenimiento y mejora de los estándares.

Vemos que en términos más o menos generales, las agencias vinculan el término de calidad no sim¬plemente a la verificación de estándares, sino que van mucho más allá, buscando la participación activa de toda la comunidad académica, integrada por directivos, estudiantes, docentes, personal administra¬tivo, egresados, empleadores y la sociedad en general, quienes se convierten en actores principales en el desarrollo y control de esa calidad.

Analizando los diferentes enfoques a nivel mundial observamos que, a pesar de las leves diferencias, parece haber consenso, en mayor o menor medida, en definirla como un proceso de decisión colectiva que involucra a toda la comunidad académica.

Las instituciones de educación superior, el Estado y la sociedad, y su compromiso con la calidad

Las instituciones de educación superior son consideradas organizaciones especialmente complejas. Tanto su naturaleza como el entorno reflejan la variedad de miembros que habitan en ella y la diversi¬dad de metas que persigue, y aunque está definida su administración de manera jerárquica, la toma de decisiones y estilo de dirección no actúa de manera similar a una empresa de bienes y/o

servicios. Gran parte de la toma de decisiones se realiza por medio de cuerpos colegiados a través de un estilo de dirección participativo y democrático, se apoya en diferentes estamentos de la sociedad y tienen características propias respecto a la comunidad académica que la integra.

Las miradas de la universidad varían desde la óptica de quien la integra. Para la sociedad y el Estado, la universidad es considerada como una organización de servicio de la calidad del ciudadano, encar¬gada de suministrar las competencias profesionales y sociales que requiere el país, así como punto de partida para el desarrollo científico y cultural de la nación. Igualmente, la universidad se convierte en el espacio que congrega a diferentes grupos de personas, y que requiere por ello un marco de referencia para su funcionamiento, respetando su autonomía universitaria. La universidad es una organización que requiere especial atención por parte del Estado, por sus múltiples necesidades y por los resultados que la sociedad espera de ella.

Para los docentes, la universidad no solamente es un lugar de trabajo, sino de desarrollo profesional y académico, donde confluyen aptitudes intelectuales, investigadoras y sociales, enmarcados en una comunidad de conocimiento y caracterizada por la libertad y el respeto. Autoras como Cerrillo e Izuz¬quiza (2005) se refieren al rol que debe desempeñar el docente en el ámbito universitario, así como el compromiso de la propia universidad, de la siguiente manera:

…se defiende la figura del profesor como mediador, experto en su área de conocimiento pero a la vez ilusionado con su papel como docente. Se le concibe como estimulador de la perplejidad intelectual, facilitador del aprendizaje significativo, impulsor del trabajo en equi¬po, crítico, comprometido y transmisor de cultura. Para que esto sea posible es necesario que los docentes reciban una formación adecuada que les permita desarrollarse equilibradamente como profesores y como investigadores, así como crear recursos de apoyo efectivo a la docen¬cia en la universidad que favorezcan la mejora de la práctica docente (p. 1).

Para los estudiantes, la universidad es vista como el lugar donde se adquieren conocimientos hacia la preparación profesional, buscando fortalecer sus competencias, tanto intelectuales como sociales, a través de la relaciones de convivencia con sus compañeros y docentes, y así conseguir las herramientas para su futura vida laboral. Es por eso que la calidad en las instituciones universitarias no puede simplificarse considerando solo la mirada de alguno de los grupos que la integran, del mercado laboral que espera a sus egresados o de un grupo específico de la sociedad, sino a la conjunción integrada y coherente de todos los elemen¬tos que la componen.

Actualmente, a nivel mundial presenciamos una serie de cambios caracterizados precisamente por la incertidumbre hacia el futuro. Cambian las demandas de las sociedades y de las personas, también la situación internacional, surgen nuevas reglas de juego que obligan al cambio de roles de los actores permanentes, así como el surgimiento de nuevos actores, y

claramente la educación no es ajena a estas transformaciones (González, 2004). La educación se convierte en un reto para las universidades, en el sentido de formar a sus estudiantes en las competencias que el momento les exige, buscando disminuir las brechas y propiciando la igualdad de oportunidades. Pero el problema no es solo de la universidad, deben participar los gobiernos y la sociedad. Al respecto, la UNESCO propuso, en la Conferencia mun¬dial sobre educación superior de 2009, lo siguiente:

En su condición de bien público y de imperativo estratégico para todos los niveles de la en¬señanza, y por ser fundamento de la investigación, la innovación y la creatividad, la Educación Superior debe ser responsabilidad de todos los gobiernos y recibir su apoyo económico. Como se destaca en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, "El acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos" (artículo 26, párrafo 1).

La recesión económica actual podría ampliar la brecha que en materia de acceso y calidad separa a países desarrollados y países en desarrollo y que se manifiesta también en el interior de los países, lo que plantearía problemas adicionales a los países donde el acceso ya está res¬tringido. En ningún otro momento de la historia ha sido más importante que ahora la inversión en los estudios superiores, por su condición de fuerza primordial para la construcción de socie¬dades del conocimiento integradoras y diversas, y para fomentar la investigación, la innovación y la creatividad. La experiencia del decenio pasado demuestra que la Educación Superior y la investigación contribuyen a erradicar la pobreza, a fomentar el desarrollo sostenible y a adelan¬tar en la consecución de esos objetivos de desarrollo acordados en el plano internacional, entre otros los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y de la Educación para todos (EPT). Los programas mundiales de educación deberían reflejar estas realidades. (UNESCO, 2009, p. 1).

Las sociedades exigen al sistema universitario un mayor aporte al desarrollo de sus propios países, así como demostrar evidencia de la calidad en su acción y su gestión a través de procesos internos y externos de evaluación que garanticen esa calidad en términos de eficiencia, eficacia y pertinencia.

La Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM)

Es una institución pública venezolana de educación superior, con sede en el estado Falcón y fundada en julio de 1977. Hoy día es una de las universidades más reconocidas y prestigiosas del país. El origen de la Universidad de Coro se remonta al año 1833, en el cual el General José Antonio Páez, con fecha 26 de Noviembre decreta la creación del Colegio Nacional de Coro, con sede en esta ciudad, inaugurado el 05 de julio de 1834. Sus actividades se desarrollaron inicialmente en el antiguo Convento de San Francisco y el título que otorgaba era el de Maestro de Instrucción.

El 27 de Noviembre de 1883, a los cincuenta años de su fundación, el General Antonio Guzmán Blanco le da una nueva jerarquía, al designarlo Colegio de Primera Categoría, facultado para conferir los grados de Doctor en Ciencias Médicas,

Doctor en Ciencias Políticas y Filosóficas, Ingeniero Civil y Bachiller.

En tan corto tiempo de actividades, no fueron muchos los que tuvieron la suerte de completar sus estudios y es el 28 de septiembre de 1895, doce años después de ser transformado en instituto de educación superior que egresa el primer profesional, Bachiller Álvaro R. Álvarez con el título de Doctor en Ciencias Políticas. Cinco años después, el 5 de Noviembre de 1900 sale de sus aulas el segundo graduando, Br. Medado Yánez, con el grado de Doctor en Ciencias Médicas.

Con el correr de los años comienza a ser imperiosa la necesidad de tener en el Estado una casa de estudios superiores y ésta se manifiesta en el desencadenamiento de movimientos masivos, con la participación de representantes de los poderes públicos, políticos, culturales, educacionales, empresariales y de toda la comunidad falconiana que exigían el restablecimiento en Coro de la Universidad, que les había sido arrebatada y que, a diferencia de otras instituciones que también corrieron la misma suerte con la aplicación del funesto decreto, fueron reabiertas al cabo de algunos años.

Atendiendo al clamor del pueblo falconiano, y mediante Decreto Presidencial No. 1040 de fecha 16 de Marzo de 1976, publicado en la Gaceta Oficial No. 30944 del 18 de Marzo de 1976, se crea la Comisión que tendría a su cargo el estudio del desarrollo de la Educación Superior en el Estado Falcón, en función de las necesidades de la entidad federal, de la región Centro Occidental y de las regiones vecinas.

En abril de 1977, la Comisión hace entrega al Ministro de Educación, el Estudio de Factibilidades para la creación de una Universidad Experimental en el Estado Falcón, en cuyo informe recomienda su instalación a fin de formar los recursos humanos de alto nivel y de la más alta preparación técnica y científica.

Con motivo de celebrarse el 26 de Julio de 1977, los 450 años de haber sido fundada la Ciudad de Coro, el Ejecutivo Nacional decide ofrendar a sus habitantes el mejor regalo, y mediante Decreto No. 2.256, publicado en la Gaceta oficial de la República No. 31.285 del 28-07-77, se crea la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda", con sede en Coro, capital del Estado, dando así a la comunidad la institución que se constituiría en rectora de los quehaceres científico, tecnológico, cultural y social.

A través de la Resolución No. 267 del Ministerio de Educación de fecha 20 de septiembre de 1978, se dicta el Reglamento por el cual se rige la Universidad. Con fecha 15 de noviembre de 1982, el Ministerio de Educación mediante la Resolución No. 386 modifica el Reglamento, dando al Secretario el rango de autoridad. A través de la Resolución No. 165 del Ministerio de Educación, de fecha 28 de enero de 1994, publicada en la Gaceta Oficial de la República No. 4.685, Extraordinario, de fecha 01 de febrero de 1994, es nuevamente modificado el Reglamento por el cual se rigen sus actividades.

Actualmente, tiene presencia en 38 municipios estados Falcón, Lara, Yaracuy, Carabobo, Cojedes y Aragua. Cuenta con 8 núcleos de estudios y 4 decanatos

(educación, tecnología, salud y agro y mar) y tiene 27 programas académicos.

MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación se enmarcó en el paradigma positivista o empírico ya que se describió la uniformidad del hecho de estudio, se usó de herramientas estadísticas para explicar un fenómeno sin controlar e involucrase en el hecho propiamente y se organizó la investigación sobre las bases del proceso operativo de las variables permitiendo descomponer el todo en sus partes e integrar estas para lograr el todo logrando la objetividad de los resultados y sus análisis. Se basó en el enfoque Cuantitativo, debido a que a que privilegió el dato como esencia sustancial de argumentación.

Se encuadró a una investigación de tipo descriptivo, ya que se ajustó a lo plateado por Palella y Martins (2012), quienes comenta que el propósito de este nivel es el de analizar la realidad de hecho. Esta investigación es de tipo de campo, ya que se estudió la gestión de la calidad en la UNEFM en su ambiente natural sin alterar su comportamiento. Para efecto de esta investigación, fue un proyecto factible ya de acuerdo con Palella y Martins (2012), consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico, tendrá una estructura diagnostica, fundamentos teóricos y legales, procedimiento metodológico y análisis de información. Es de Diseño No Experimental y transaccional ya que se realizó sin manipular en forma deliberada ninguna variable, se recolectó los datos en un solo momento y en un tiempo único.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se observó que la revisión documentaria comprobó un cumplimiento del 84.44% de los elementos evaluados, mientras que el 15.56% de ellos no fue cumplido. Por tanto, se confirma un alto nivel de trabajo respecto al sistema de gestión de calidad institucional. Esto es fundamental, ya que un sistema de gestión de la calidad es utilizado para asegurar su capacidad de proporcionarse en el mercado con bienes y servicios que cumplan los requisitos de sus clientes o usuario, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y lograr la satisfacción del cliente mejorando continuamente la eficacia (Juran, 1997).

Asimismo, se denota que el 90% se cumple con la gestión académica planificada y un 10% no cumple con el mismo. Esto resulta significativo para el modelo de gestión de la calidad ya que ámbito de acción está orientada a facilitar y mejorar los procesos formativos que imparten las instituciones de educación superior. En relación con la gestión académica se pudo constatar que los estudios sobre la gestión en el ámbito de la educación son variados y multifactoriales, todos concuerdan en la necesidad de una gestión académica eficiente para el logro de procesos de calidad en los centros educativos. Cassasus (2000), considera que el docente como gestor es aquel sujeto que reacciona y lidera de forma concreta y eficiente, es capaz de organizar, repensar su práctica pedagógica y fomentar el cambio tanto de la institución como de la sociedad mediante su gestión pedagógica. Aguas, Fernández y Cantillo (2013), centran sus análisis en los procesos básicos como planeación, organización y las estrategias

más pertinentes para el cumplimiento de los objetivos planteados por el centro educativo, enfatizando en la gestión académica del docente. Ramón y Medina (2014) analizan cómo la administración del centro educativo asume la formación permanente del docente para desarrollar una práctica pedagógica de calidad, añaden que esto constituye la concreción de una eficiente gestión académica por el docente.

Según los resultados el 75% de la gestión de la investigación en la UNEFM se cumple pero un 25% está dado al contrario. Esto es importante ya que las universidades una de su rol es la investigación que según Ander-Egg (1993) la investigación es un proceso sistemático a través del cual se trata de alcanzar, por medio de información y datos, la respuesta a una pregunta, la solución a un problema; o bien, un mayor entendimiento de un fenómeno. Desde este contexto Kerlinger (1985) considera que la gestión investigativa en la era del conocimiento debe contribuir al aprovechamiento y socialización de los saberes de los profesionales, propiciar la formación y desarrollo del sujeto, individual y colectiva, inter y transdisciplinaria.

Por su parte, el 25,00% de los estudiantes abordados indicaron un alto nivel de satisfacción estudiantil, mientras que el 59,21% indicaron un nivel medio, y el 15,13% indicaron un nivel bajo. Este indicador se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades como indicadores para evaluar la calidad educativa son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico (Garbanzo, 2006), reduce la deserción (Osorio y Pérez, 2010; Alves y Raposo, 2005; Caballero, Abello y Palacios, 2007, Himmel, 2002), el cambio de carrera de los inscritos y, como señala Sinclaire (2014), es un requisito para el éxito en el aprendizaje. A su vez, una comprobada calidad educativa fortalece la imagen y el prestigio de la institución.

Se puede apreciar que el 28,95% de los estudiantes abordados indicaron un alto nivel de satisfacción respecto a la atención administrativa, mientras que el 57, 89% indicaron un nivel medio y el 13, 16% indicaron un nivel bajo. Este aspecto es resulta muy útil para optimizar el trabajo. La clave es saber dirigir un equipo de manera honesta, pero con disciplina y organización. Reconocer la importancia de la estructura administrativa de la UNEFM es lo que da valor al conjunto estudiantil y lo que hace de este un gran equipo de trabajo. Para Zambrano (2009) la atención administrativa facilitar el proceso de enseñanza -aprendizaje, mediante la maximización de los recursos de la institución; y para lograrlo se requiere de la realización de actividades que establezca una relaciones entre la comunidad estudiantil y el alma mater.

CONCLUSIONES

Una vez analizados e interpretados los resultados con el objetivo de Proponer un modelo de gestión de la calidad idóneo para la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda" del estado Falcón. En relación al objetivo específico de

diagnosticar la gestión de la calidad en la UNEFM

En cuanto la gestión académica de la UNEFM se consiguió un alto nivel de compromiso con la gestión de los programas académicos a pesar de las circunstancias coyunturales del país. Sin embargo, persiste la falta de oportunidades académicas en áreas profesionales emergentes como gastronomía, leyes, derechos humanaos, sociales y económica. Los retardos en los procesos internos para las actualizaciones curriculares, desigualdad de oportunidades de estudio; carencias normativas, burocracia (académica y administrativa); debilidad en la formación pedagógica del profesorado; problemas de financiamiento; necesidad de redefinir la misión de las casas de estudio; discordancia entre oferta y demanda; y visión cortoplacista que predomina entre el estudiantado, así como problemas relacionados con pertinencia y volumen, relación academia-empresa, dirección y gestión, tipo de formación del estudiantado, fuga de cerebros y factores políticos que inciden en la labor educativa.

La situación antes planteada, justifica ampliamente la determinación de someter a la educación universitaria venezolana a un proceso de profundas transformaciones, por cuanto resulta inadmisible e inaceptable, que la universidad continúe descontextualizada o disociada de la realidad social, promueva la exclusión y la desigualdad; niegue la participación y la integración con las comunidades y, en definitiva, no responda a los intereses nacionales consagrados en los planes de desarrollo en materia de ciencia y tecnología, seguridad, desarrollo humano y económico. No obstante, transcurrida una década y media de haberse iniciado este proceso de transformación universitaria, resulta necesario y oportuno evaluar su alcance y logros agenciados a través del desarrollo de los planes formulados, con el propósito de medir su efectividad o inconsistencia con la praxis social.

En cuanto a la gestión de la investigación, la investigación universitaria tiene como objetivo aportar conocimientos útiles para el desarrollo académico del individuo. Lo cual le garantizará el progreso de la sociedad tanto a nivel científico y tecnológico. La investigación permite estimular, en los estudiantes y profesores, una actitud crítica y reflexiva sobre los problemas cotidianos y reales para conseguir una mejora, en nuestro caso, de la salud. Enseñar a investigar es un proceso complejo que implica prácticas de producir conocimiento nuevo y enseñar a producirlo.

Inexorablemente, la investigación científica en general, y la universitaria en particular, en el corto o largo plazo, de manera directa o difusa, están llamadas a brindar respuestas a las inquietudes, problemas y potencialidades de los seres humanos y la sociedad. Ese destino de la actividad científica es conocido en el mundo académico bajo diversas denominaciones: pertinencia, impacto, apropiación o relevancia social de la ciencia y la tecnología. Es una especie de interpelación o rendición de cuentas que la sociedad y el Estado le plantean a la ciencia y la tecnología, a las universidades, de cara a los asuntos que impiden el desarrollo humano y al imperativo ético de justificar los recursos que allí se invierten. Es evidente que se trata de una

problemática compleja y no resuelta, pues tanto en el mundo científico-académico como fuera de éste, prevalecen los reclamos por una mayor pertinencia social de los conocimientos y saberes que producen y difunden las instituciones universitarias.

En este sentido, la UNESCO (2009) postula que la investigación científica debe generar conocimientos que iluminen a la humanidad ante los grandes problemas e incertidumbres que la afectan. En Venezuela, la ley de Universidades (1970) le asigna a esas instituciones la responsabilidad de orientar la vida del país mediante el esclarecimiento de los problemas de la sociedad (Art.2), además de atribuirles "una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia" por vía de un proceso que implica "crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza" (Art.3). En este orden de ideas, la Ley Orgánica de Educación (LOE) (2009) indica, en su artículo 32, que la educación universitaria tiene dentro de sus funciones "la creación, difusión, socialización, producción, apropiación y conservación del conocimiento en la sociedad, así como el estímulo de la creación intelectual y cultural en todas sus formas".

los estudios reportan que la investigación ha jugado un rol secundario en comparación con la docencia, situación que ha devenido en un fenómeno conocido como docentismo, el cual se manifiesta en un reducido número de profesores que se dedican regularmente a la actividad investigativa, en procesos de ascenso docente no ligados al requisito de presentar un trabajo de investigación y en el incumplimiento de la normativa de investigación que obliga a los profesores a mantenerse activos en la actividad investigativa y en adscribirse a las unidades académicas que tienen competencia en materia de producción del conocimiento.

Otra situación que refleja el estado de la investigación universitaria en la UNEFM, se refiere a la existencia de una débil cultura de investigación, cuyos síntomas son, por una parte, que las comunidades universitarias escasamente se conciben a sí mismas en la axiología de ser científicos (no asumen los valores de la ciencia en su modo de vida universitario) y, por la otra, expresan un bajo sentido de pertenencia a una comunidad científica en particular (identidad científica), es decir, sienten que no forman parte de una comunidad científica (Pereira, 2013 y Ruiz, 2010). Asimismo, la actividad de investigación se distingue por su carácter predominantemente individual y que generalmente no se encuentra articulada a unidades académicas, grupos, unidades y centros de investigación (Rincón y Briceño, 2008, y, Ruiz, 2010).

Otro factor que limita la producción investigativa, sobremanera a partir del año 2009, tiene que ver con la reducción dramática de los recursos que asignan las universidades al financiamiento de trabajos de investigación (Peña y de Tejada, 2011). En lo que respecta a la comunicación científica, en Venezuela se ha identificado un fenómeno conocido como producción investigativa sin difusión, el cual se expresa en trabajos de investigación, en particular de ascenso docente, que no se difunden, y se sospecha que eso ocurre porque se tiene conciencia de la baja calidad científica de esos trabajos (Páez, 2011). Existe el predominio de un modelo unidireccional

(no dialógico) y academicista (solo participan académicos) de comunicación científica, que privilegia el uso de los medios académicos de difusión de resultados de investigación como las revistas científicas y los eventos científicos (Rincón y Briceño, 2008, y, Ruiz, 2010).

Se reporta también una débil acción institucional universitaria para informar, motivar y promover las publicaciones y demás formas de comunicación científica (Páez, 2011). También afloran dudas sobre la calidad de los trabajos de investigación y las capacidades de la universidad para ofrecer respuestas a problemas reales del entorno (Rincón y Briceño, 2008). Dudas que se sustentan en un bajo uso, transferencia e impacto social de los resultados de las investigaciones generadas por la universidad; también en el reducido número de docentes universitarios dedicados a la promoción y socialización de la ciencia y en la subestimación de la difusión de los resultados de la actividad científica (Suarez, Pereira y Pereira, 2010; Ruiz, 2010).

En cuanto a la gestión administrativa, es un área de la empresa que se encarga de emplear de forma eficaz los recursos de esta para conseguir los objetivos que se hayan planteado en un periodo de tiempo determinado, los cuales deben estar destinados a las mejoras y cambios en el cumplimiento las metas. Los resultados mostraron una satisfacción altas por este indicador. Sin embargo, los resultaos documentales muestran tres enfoques administrativos tienen alta presencia en la UNEFM, algo usual en muchas organizaciones universitarias; pero prevalece el enfoque estratégico. Al encontrar alta presencia del enfoque clásico se asume que los rectores privilegian el trabajo diario como evidencia de la entrega del personal a sus labores, asumen que la gestión administrativa debe ser conciliadora sin imposiciones; creen mayoritariamente en el trabajo diario como espacio para asumir el rol de cada trabajador. Según Ramírez et al. (2015), el enfoque clásico se basa en el Taylorismo caracterizado por autoritarismo directivo y evidencia de la calidad en el producto.

El enfoque estratégico muestra que los rectores ven al Proyecto Educativo Institucional o Programas Académicos Institucional como principal elemento de calidad dentro la institución, como un determinante de las necesidades de variación en la estructura organizativa de cada decanato; se caracteriza por un estilo de dirección participativo, el cual otorga espacios para discutir decisiones con el personal. El indicador humanista muestra que hay alta presencia de este enfoque en la gestión administrativa; los rectores evidencian vínculos en la concepción de motivación del trabajador y calidad del trabajo, pero algunos rectores la consideran algo tenue. Además, los resultados de la desviación estándar reflejan un nivel de dispersión en los juicios de los rectores, particularmente para el enfoque humanista.

En cuanto a la Gestión de la infraestructura, la infraestructura de la escuela es un factor importante para el rendimiento escolar porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje (Campana, Velasco, Aguirre, & Guerrero, 2014). Así, salas apropiadas, laboratorios dotados de

la tecnología adecuada o una biblioteca abundante en títulos, junto a lugares de convivencia y espacios que fortalezcan el esparcimiento son fundamentales para que los estudiantes consigan buenos resultados y se formen integralmente. La importancia de tener ambientes en buen estado aporta a que los estudiantes obtengan los resultados esperados en el proceso del aprendizaje, por lo que una buena infraestructura educativa conllevaría a una mejora en la calidad educativa y lograría una huella significativa sobre el rendimiento de los estudiantes

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADAS

Ballan, J., Fullola, J., & Petít, M. (1996). El valor del patrimonio histórico. *Complutum Extra*, *6*(11), 215-224.

Anuies (2000), La educación superior en el siglo xxi: Líneas estratégicas de desarrollo, México.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica. Sexta edición. Editorial Episteme. Venezuela

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, Número 36.860

Crosby, P (1987). La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Compañía Editorial Continental, S.A.

Evans, R. y Lindsay, W. (2000). Administración y control de calidad. México: Thomson. (2000). Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos71/control-mejoramiento-calidad/control-mejoramiento-calidad2.shtml#bibliograa#ixzz3uhEVTLSN

Gutiérrez, M. (2001) Administración para la calidad. México: Limusa. Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos71/control-mejoramiento-calidad/control-mejoramiento-calidad2.shtml#bibliograa#ixzz3uhElwsCQ

International Organization for Standardization (ISO 9000, 2000). Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Disponibles en: http://www.iie.org.mx/bolISO02/tecni2.pdf

Ibañez, N. y Castillo, R. (2012). Epistemología de la gerencia y sus métodos. 2da edición. Editorial Universidad de Carabobo. Venezuela.

Juran, J. (1951). Manual de Control de Calidad. 1era edición. McGraw Hill, México

Juran (2015). Juran y la planificación para la calidad. Ediciones Díaz de Santos. Disponible en: www.juran.com

Ley orgánica del sistema venezolano para la calidad Caracas, miércoles 23 de octubre de 2002 N° 37.555

Ley del Plan de la Patria. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 6.118 Extraordinario, 4 de diciembre de 2013

Palacio, W (2018). La calidad de la educación superior en perspectiva comparada: Propuesta de un modelo de autoevaluación dentro del sistema de garantía interna de calidad de las universidades. Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación. Universidad Autónoma de Madrid

Palella, S. y Martins, F. (2012).metodologia de la investigación cuantitativa. Editorial FEDUPEL. Venezuela.

Pérez García, W. (2013). Modelo de gestión integrada de la calidad y del medio ambiente en los órganos cubanos de gobierno local. La Habana, Cuba.

UNESCO (1998), Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo xxi: Visión y acción, Conferencia mundial sobre la educación superior, Octubre.

Zambrano, L. (2008) Desarrollo Endógeno Socialista y Defensa Popular. PANAPO. Venezuela.

AUTORA

Castro Machado, Carlota Carolina

Licenciado en lengua, literatura y latín, egresada de la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda" - UNEFM. Asimismo, Magister Scientiarum en Gerencia de Calidad y Productividad – UNEFM. Profesora universitaria adscrita a los Programa Nacionales de Formación y Municipalizadas de la Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda" – UNEFM