

Territorialidad, Universidad y Calidad Educativa



CÉSAR BETANCOURT



UNELLEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA

La Universidad que Siembra



fedueez

Fondo Editorial
Universidad Ezequiel Zamora

Colección: **Paulo Freire**

Ediciones de la Universidad Ezequiel Zamora

Territorialidad, Universidad y Calidad educativa

César Betancourt

2019

La Universidad venezolana está impregnada de talento humano e ideas creativas; transformarla solamente es un asunto de vivirla con mayor vigor y profundidad... Su calidad y grandes es un asunto de voluntad, visión libertaria y una consolidada postura ética y moral que nos haga fracturar el capitalismo salvaje y el nacionalismo ficticio de los que no valoran el significado de la Patria...

Ángel J. Cappelletti
(Conferencia magistral, Mérida, ULA, 1993)

Portada: Obra de Néstor Betancourt, 2005.

Fondo de Publicación de la Universidad Ezequiel Zamora Vicerrectorado del estado Portuguesa., 2019

1ª edición

ISBN: 978-980-248-209-2

Depósito Legal: BA2019000006

Hecho en Venezuela / *Printed in Venezuela*

Edición digital FEDUEZ-Portuguesa

Dedicatoria

Índice

INTRODUCCIÓN	8
CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD EN SU REALIDAD DE TERRITORIALIDAD	12
LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL MARCO DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	21
Fundamentación epistemológica general	26
Concepciones de Educación	26
Conceptualización histórica de Calidad	29
La función de Calidad	35
Concepciones de Calidad	36
Calidad Total	41
Calidad en la Educación	41
Calidad Educativa y de la enseñanza	44
Factores de la Calidad en el Proceso Educativo (Enseñanza) ...	46
Aproximación al concepto de calidad en la educación superior	48
Modelos de la calidad	53
El Modelo Deming	54
El Modelo Malcolm Baldrige	55
El Modelo EFQM	55
Educación Superior en Venezuela	57
Transdisciplinarietàad	59
Visión transdisciplinaria de la enseñanza universitaria	61

Orientación Metodológica	66
Postulado metodológico	66
Informantes Claves	69
Técnica de recolección de la información	70
Técnicas para el análisis de la información	71
Visión transdisciplinaria y compleja	74
CONSTRUCCIÓN DE LA TEORÍA	88
REFERENCIAS	97

INTRODUCCIÓN

La educación universitaria ha venido a constituir una importante palanca para el desarrollo de los países y un factor fundamental, no sólo para que las sociedades y sus individuos se formen, sino para elevar las posibilidades de movilidad socio-económica de la población. Además de lo mencionado, la educación en general y la universitaria en particular, al articularse de manera adecuada con los sectores productivos y de servicios, posibilitará la disposición de los recursos humanos que respalden el crecimiento con calidad de los mismos.

Por otra parte, una educación universitaria de calidad debe ser relevante, este es un factor subjetivo definido por los actores que participan en los procesos formativos (fundamentalmente alumnos y docentes), se dice que la calidad se alcanza cuando provee satisfacción a quienes prestan y a quienes reciben el servicio.

Es así como surge la transdisciplinariedad en el quehacer educativo e investigativo, para aportar respuestas en torno al aprendizaje y las estrategias diseñadas para su logro, al desarrollo de una personalidad más integral y versátil, preparada a dar soluciones a problemas de la compleja realidad que caracteriza al mundo actual. En cuanto a las funciones que desempeña la universidad, la transdisciplinariedad supera la parcelación de las actividades que en éstas se desarrollan, manteniendo un hilo conductor y aporta soluciones que permiten relacionar a las instituciones de educación superior con el entorno sociocultural.

De allí la necesidad de realizar un análisis que permita desentrañar el sentido que debe tener la transdisciplinariedad en las instituciones de

educación universitaria y en el contexto en el cual ellas ejercen su influencia con la calidad educativa, para alcanzar la pertinencia, relevancia, eficacia, eficiencia y equidad, que se requiere para quienes prestan el servicio educativo y quienes lo reciban tengan un desempeño acorde con los requerimientos de la sociedad, el estado y las instituciones, no es posible lograr calidad, si los actores que participan en los procesos educativos no cumplen con los roles y funciones que les son asignados.

En tal sentido, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura, UNESCO (1998), señala que sin el fortalecimiento de la educación universitaria de calidad, ningún país podrá garantizar un auténtico desarrollo. Desde esta perspectiva, si se carece de instituciones de educación universitaria e investigación adecuadas que formen una masa crítica de personas cualificadas y cultas, ningún país podrá garantizar un auténtico desarrollo endógeno y sostenible; los países en desarrollo y los países pobres en particular, no podrán acortar la distancia que los separa de los países desarrollados industrializados arropados por la globalización.

Aunado a ello, la globalización se deja a un margen porque se desconocen sus procesos, porque se parte del principio que el conocimiento esta desconectado, sin permeabilidad hacia los cambios de pensamiento. Por lo que, las prácticas educativas se mantienen parceladas en las áreas que se imparten, tanto que repercute en la desintegración de las personas en donde no se identifican el uno con el otro, tal como ocurre con los docentes que enseñan, en relación con sus estudiantes.

En ese sentido, Rodríguez (2006), plantea que la problematización del contexto enfrenta creciente complejidad, en donde se sale de control o en su defecto se obvian las múltiples interrelaciones porque se consideran desintegradas. "...Los espacios educativos, especialmente los de orden superior, reclaman formas y maneras innovadoras y creativas de producir conocimiento a partir del debate transdisciplinar" (pág. 30).

Se evidencia la indisposición del docente universitario hacia la innovación ética en el desempeño de sus funciones, limitando la hermenéutica en la administración de las conexiones de los saberes educativos, perdiendo de vista que a quien se forma es un adulto, por lo que no aplica herramientas andragógicas, reduciéndose a la enseñanza pedagógica, para la guía del aprendizaje del mismo. Esto repercute en que los formados no proyecten hacia su contexto lo aprendido por la poca o nula significancia que le otorgan, en vista que el profesor universitario lo hace acceder a una formación coherente.

En cuanto a lo indicado, expone Morín (2002), que "...existe una falta de adecuación cada vez más amplia, profunda y grave entre nuestros saberes disociados, parcelados, compartimentados entre disciplinas y por otra parte, realidades o problemas cada vez más pluridisciplinarios, transversales, multidimensionales, transnacionales, globales, planetarios" (p. 13). Ante esto, se aprecia un conocimiento dividido, por lo que solo se adquiere la caracterización de los conceptos, pero no se aprende nada de lo que ello involucra, reduce las posibilidades de la extrapolación de lo que se enseña por la manera en que se enseña.

Ante lo señalado, la educación universitaria ha dado sobradas pruebas de su viabilidad a lo largo de los siglos y de su capacidad para

transformarse, propiciar el cambio y el progreso de la sociedad. Dado que tiene que hacer frente a importantes desafíos, la propia educación superior ha de emprender la transformación más radical que haya tenido por delante, de tal manera, que la sociedad contemporánea que en la actualidad vive una profunda crisis de valores, pueda trascender las consideraciones meramente económicas y asumir dimensiones de moralidad y espiritualidad más arraigada cumpliéndose de esta manera la oportunidad de acceso para todos y obtener una capacitación de calidad.

**CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD
EN SU REALIDAD DE
TERRITORIALIDAD**

Los acelerados cambios tecnológicos, políticos, culturales, sociales y éticos han puesto de relieve la necesidad de la educación a lo largo de toda la vida, es por ello, que la educación superior ha sido un factor estratégico fundamental para el desarrollo de los pueblos, donde tiene compromisos que cumplir y aparece como una necesidad ineludible.

La educación universitaria ha dado sobradas pruebas de su viabilidad a lo largo de los siglos y de su capacidad para transformarse, propiciar el cambio y el progreso de la sociedad. Por consiguiente, y dado que tiene que hacer frente a importantes desafíos, la propia educación superior ha de emprender la transformación radical que haya tenido por delante, de tal manera, que la sociedad contemporánea que en la actualidad vive una profunda crisis de valores, pueda trascender las consideraciones meramente económicas y asumir dimensiones de moralidad y espiritualidad arraigadas, cumpliéndose de esta manera la oportunidad de acceso para todos y obtener una capacitación de calidad.

En la convención de la UNESCO en (2002), a través de diferentes ponencias, se dio a conocer la realidad de países, que presentan situaciones críticas en el ámbito de la educación superior, debatiéndose entre experimentar y decidir salidas posiblemente viables desde el punto de vista de ensayo, como el caso de México, donde el principal obstáculo es que la educación superior y los sistemas de ciencia y tecnología han transcurrido entre fuerzas encontradas, donde la expansión obedeció más a presiones de la demanda social que a requerimientos directos del aparato productivo o del sector laboral.

En el Salvador, donde el gobierno evalúa a las universidades de acuerdo a su estructura y recurso, se descubrió que estas instituciones se alquilaban las bibliotecas entre ellas, para aprobar su ingreso a la masificación, y en cuanto a la calidad se descubrió que los profesores, en su mayoría, laboraban con currículum vitae falsos, títulos comprados o falsificados, trabajos tomados de la Internet, plagio de trabajos para ascenso, investigaciones o tesis, entre otras.

En el caso de Cuba, que es considerado por algunos expertos, como uno de los mejores del mundo en educación superior (también hay quienes discrepan de tal postura), su problema se basa en la desfavorable situación de recursos materiales y financieros. Por otra parte, Argentina ha enfrentado una gran demanda de ingreso a la educación superior, crea una Ley Federal de Educación Superior que fue rechazada unánimemente por las comunidades universitarias. Ante ésta situación, cabe destacar el señalamiento que realiza Dibbern (2005):

Soy defensor de la Masificación y de la universidad gratuita, pero debemos mejorar la posibilidad de permanencia y éxito en el sistema, tanto como garantizar calidad de la enseñanza impartida. En el mundo de hoy tan proclamado como del conocimiento, no podemos darnos el lujo de defraudar a nuestros jóvenes. (p. 30).

Por otra parte, en Chile la educación superior no es gratuita y aunado a ello están abordando acciones y decisiones para resolver el deficitario presupuesto asignado ante la creciente y vertiginosa demanda de ingresos a la universidad. Las autoridades Chilenas mantienen una lucha constante para controlar los ingresos porque consideran que esa demanda es un riesgo que amenaza sus niveles de calidad.

Lo antes señalado, destaca los problemas que atraviesa la educación universitaria en diversos países, lo que ha obligado a las universidades hacer grandes esfuerzos para mantener su vigencia. Desde esta perspectiva, es importante destacar que Venezuela no escapa a esta situación, en efecto, diversos estudios concuerdan en afirmar la problemática que atraviesa la educación universitaria, entre las cuales cabe mencionar, que el ingreso a la educación superior, en algunas universidades públicas, con la intención de darle oportunidades de estudio a los sectores populares, se ha permitido el ingreso con exiguos requisitos y con un mínimo de exigencias, oportunidades que crearon una confusión al trasladar estas características al proceso de formación afectando sensiblemente sus resultados. En otras universidades ocurre lo contrario al favorecer a los sectores sociales con mayores ingresos, a la población de las grandes ciudades y a los estudiantes provenientes de planteles privados.

Este escenario plantea una inminente demanda, la cual exige como urgencia nacional, la implementación de un sistema equitativo de ingreso a la educación superior, en la cual la prioridad sea el acceso vocacional controlado y no la selección discriminatoria, que universalice y diversifique la oferta académica y que en los municipios se territorialice de acuerdo a sus fortalezas y debilidades, creando nuevas modalidades de estudios y flexibilizando la currícula y reconociendo las competencias de las personas, mediante un adecuado sistema de acreditación, es decir, lograr una real transformación universitaria, que beneficie a todos en igualdad de condiciones.

Como respuesta a lo expresado anteriormente, el gobierno nacional propuso un plan nacional de masificación estudiantil

denominado “Misión Sucre”, para romper por la vía de la Educación Universitaria los círculos de exclusión. La Misión Sucre es un programa de inclusión del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria que fue creado mediante Decreto Presidencial Número 2601, del 8 de septiembre del 2003; “propone municipalizar la educación universitaria, orientarla hacia las regiones y las localidades, tomando como punto de referencia la cultura de las poblaciones con sus necesidades, problemas, acervos, exigencias y potencialidades.”(p.9).

Bajo esta, óptica se implanta en todo el país la Misión Sucre. En la Universidad de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ – Guanare Estado Portuguesa, ésta Misión, comienza a funcionar a finales del 2003, incrementando la población estudiantil estimada en, aproximadamente, mil doscientos bachilleres a nueve mil (9.000) estudiantes.

Hasta el año 2010 mantuvo su vigencia la exigencia inicial, Sin embargo, actualmente existen evidencias recogidas de forma no sistematizada, que demuestran que, en la UNELLEZ, se está obviando localidad académica, igualmente, aprovechándose de esta misión y sin previos estudios de la territorialización educativa, se ha evidenciado el interés institucional de implementar carreras innecesarias y eliminar algunas carreras tradicionalmente solicitadas por la población. Dado que si bien es cierto, estos estudios son avalados por el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria no menos cierto es, que en oportunidades el seguimiento y la supervisión asumida por estos organismos es insuficiente y en ocasiones inexistente, lo que está resultando en un descenso de la matrícula y el posible egreso de un profesional con serias deficiencias en las competencias del trabajador

que se aspira, ingrese al campo laboral y por ende se reflejaría en el desarrollo tecnológico regional y nacional

En el caso de los bachilleres que actualmente estudian en la UNELLEZ Guanare, la mayoría son egresados de diferentes instituciones de educación básica, algunos con una precaria formación escolar que se manifiesta en deficiencias y hasta carencias para las habilidades numéricas y verbales, también carecen de una adecuada educación familiar, que les permita una relación de máximo respeto entre ellos y sus pares y entre ellos y sus profesores.

Es una alternativa a los esfuerzos que se vienen desarrollando para mejorar la calidad de la educación en Latinoamérica, especialmente en Venezuela donde este tipo de evaluación se encuentra en sus inicios, son pocos los estudios referidos a evaluación de la calidad de la educación, en las instituciones de educación superior dirigidas a la formación docente por ser un proceso complejo.

El mayor aporte de este trabajo una vez culminado es brindarles a los miembros de la UNELLEZ, un aporte teórico sobre la calidad de la educación que se desarrolla en el ámbito institucional para la formación de los docentes que requiere el país.

Dentro de la concepción de educación que orienta las acciones institucionales se hace necesario evaluar su calidad desde la definición de la misión pasando por aspectos curriculares, académicos, administrativos, procesos pedagógicos, hasta su trascendencia social.

Desde el punto de vista metodológico el estudio se enfoca desde una perspectiva teórico-epistemológica de la teoría analítica para abordar el objeto del conocimiento a través del método de la investigación

hermenéutica orientada al estudio y mejoramiento de los problemas educativos, a través de ella se pretende estimular y propiciar cambios, lo cual ofrece una excelente oportunidad en procura de la calidad, a través de la reorientación de las prácticas educativas y de los valores de los actores que intervienen en los procesos de una manera crítica y constructiva.

Como aporte al conocimiento ofrece una forma de producir conocimiento importante con un abordaje que combina elementos derivados de revisión bibliográfica y la experiencia institucional para ser analizados conjuntamente para producir un nuevo conocimiento con la participación activa de los actores institucionales.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) (CRBV) en su artículo 103, establece que los venezolanos tienen derecho a una educación de calidad, así mismo la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) ha implantado a nivel nacional, un Sistema de Evaluación y Acreditación (SEA) de las Universidades, en la que establece que éstas instituciones deben realizar procesos internos de evaluación que les faciliten su inserción en la planificación y desarrollo del Sistema (SEA, 1998). En tal sentido, la presente investigación encuentra justificación, al vincularse a un compromiso constitucional e institucional, que cobra sentido en un contexto educativo.

El presente estudio pretende comprender la enseñanza universitaria que se promueve en la Unellez- Guanare para describir, la calidad de la Educación Universitaria que se promueve, a fin de establecer los preceptos teóricos para que mejoren la situación de su hipotética baja calidad, para dar cumplimiento a la norma constitucional.

Actualmente en el país, la calidad de la enseñanza ha adquirido una gran relevancia, sobre todo en el ámbito universitario, debido a las condiciones en que ésta se desarrolla. Mejorar la calidad de la enseñanza es uno de los retos más importantes que debe afrontar la comunidad en general y la universitaria en particular, especialmente es función de los responsables de su dirección y gestión.

Desde esta perspectiva, existen diversas razones que justifican el análisis de la calidad de la enseñanza universitaria, bajo un enfoque transdisciplinario complejo, entre las cuales cabe destacar:

- Permitirá conocer la situación actual de la calidad de los procesos que en ella se cumplen.
- Proporcionará realimentación a los docentes sobre la labor que desempeñan, a fin de tomar medidas que eleven la calidad de sus procesos y resultados, y a los estudiantes, sobre su situación en distintos momentos del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Detectará las fortalezas y debilidades posibles en una modalidad de Educación Superior distinta a la tradicional educación universitaria.

Desde el punto de vista práctico, el presente estudio aportará una comprensión más profunda y objetiva del proceso educacional, mediante el cual se producirán juicios de valor, basados en explicaciones sustentadas en la articulación de datos empíricos y en la validación de esos juicios, que guardan estrecha relación con los objetivos establecidos en esta investigación. Estos juicios se presentarán de tal forma que asistan al proceso de toma de decisiones a fin de mejorar la calidad de la enseñanza en dicha institución.

Desde el punto de vista académico, los resultados obtenidos en la presente investigación, constituirán una valiosa fuente de información para los gerentes de la UNELLEZ, ellos permitirán (si los mencionados gerentes así lo deciden) corregir las fallas detectadas, para garantizar de esta forma, una educación de alta calidad y elevar así el nivel en la formación profesional, y por ende dar respuestas apropiadas a los requerimientos del entorno social.

**LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL
MARCO DE LA COMUNIDAD
UNIVERSITARIA**

Los debates sobre calidad y el aseguramiento de la misma, adquieren cada vez más importancia en el sector de la educación superior. Asimismo, como aportes interesantes y oportunos de mencionar, se tuvo la investigación efectuada por Martínez, Tobón y Romero (2017), titulada “Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina”, cuyo propósito fue analizar algunas problemáticas que enfrenta la educación superior en América Latina al llevar a cabo procesos de acreditación de la calidad.

Para ello, se realizó una investigación documental, en donde cada problemática se estableció como una categoría de análisis. Los principales resultados fueron: se tienen modelos de acreditación centrados en lo administrativo y no en el desempeño; los procesos de acreditación tienden a ser una simulación; se incrementa el aparato burocrático con la acreditación; falta participación real de la comunidad educativa; falta mayor credibilidad en los organismos acreditadores; se plantea que se trabaja por competencias pero las prácticas educativas son por contenidos; y falta una visión compartida en torno a la acreditación como proceso de innovación y de transformación de las personas y comunidades acorde con los retos de la sociedad del conocimiento.

En conclusión, se sugieren nuevos estudios que profundicen el análisis de estas problemáticas y que ayuden a cambiar los actuales procesos de acreditación.

Otra experiencia de importancia la presenta Díaz R. (2015) en su artículo científico titulado Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria Peruana.

Dada la importancia de la calidad en la educación universitaria peruana, en el presente artículo de investigación se pretende establecer cómo influyen en la calidad educativa de la universidad peruana los factores condicionantes considerados en el modelo de calidad para las carreras profesionales universitarias. Se llegó a establecer que el nivel de calidad educativa se encuentra afectado por los factores condicionantes considerados en el modelo de calidad para las carreras profesionales en el ámbito universitario. Finalmente propone conclusiones y recomendaciones para mejorar la calidad de la educación universitaria en el Perú.

La calidad educativa universitaria se ve reflejada en un concepto de calidad en correspondencia con los propósitos declarados. Ello significa estructurar un patrón de calidad como piedra angular, contentivo de los estándares ideales a los cuales aspiramos en nuestra educación y que además sean consensuados por los que van a ser acreditados. El patrón de calidad debe contener cuestiones tales como:

- La pertinencia social, relacionada con la necesidad de encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias sociales de su entorno y no solo las del mercado.
- Las exigencias y normas internacionales más generalizadas, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable

para lograr el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global.

- La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales así como las propias de la institución.

Por su parte, Espinoza (2016), en su artículo titulado Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. En el artículo se analizan los índices de gestión como herramienta para mejorar la calidad de las instituciones de Educación Superior. Se comparan, además, los resultados de las evaluaciones realizadas en universidades públicas, autofinanciadas y cofinanciadas del Ecuador en dos momentos donde se obtiene como resultado la evolución de algunas universidades durante los procesos realizados hasta cambiar de categoría y una mejora en los indicadores evaluados.

Finalmente, Grafe (2015), plantea en su investigación Políticas públicas para la educación universitaria en tiempos de revolución bolivariana y retos para su futuro desarrollo. Este artículo da cuenta de un investigación de naturaleza documental bibliográfica cuyo propósito fundamental fue realizar un examen integrador del conjunto básico de las nociones teóricas asociadas con las políticas públicas educativas y de las políticas públicas o acciones de gobierno que dieron direccionalidad a la Educación Superior o Universitaria venezolana en los períodos de gestión del Presidente Hugo Rafael Chávez Frías, durante el lapso comprendido entre los años 1999 y 2012, con la finalidad de intentar implantar su proyecto político denominado la Revolución Bolivariana;

para finalmente presentar el conjunto de retos que a nuestro juicio tiene frente a sí, a futuro, la Educación Superior o Universitaria.

En tal sentido, señala que serán de vital relevancia las contribuciones que puedan ofrecer las universidades y las demás instituciones educativas en la generación de estas capacidades, mediante el desarrollo de los quehaceres que le son propios, como lo son la enseñanza, la investigación y la extensión con un alto sentido de responsabilidad social, fomentando la reflexión, la curiosidad, el inconformismo, el respeto a la diversidad del pensamiento, la libertad y la democracia para el ejercicio pleno de la ciudadanía.

Al presentar estas investigaciones, se evidenció la inquietud que muestran diversos autores en cuestión de calidad, el valor que adquiere cada vez más en el sector de la educación superior. Dichas investigaciones llevan a concluir que la calidad de la educación superior ha sido desde siempre motivo de estudio para muchos investigadores. Los resultados obtenidos demuestran que el problema de la calidad no es sencillo y que puede ser originado por diferentes elementos.

A todas estas, en todo proceso de investigación, debe existir una estrecha relación entre el problema que se plantea y las bases teóricas, las cuales sirven de apoyo al estudio. Al respecto, expone Arias (1999), las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p. 39). De allí la importancia de describir teorías y conceptos que expliquen la calidad de la enseñanza universitaria, las cuales servirán de referencia y fortaleza al presente estudio.

Fundamentación epistemológica general

Conocida la epistemología como la rama de la filosofía que trata de los problemas filosóficos que rodean la teoría del conocimiento; se puede deducir que entonces esta corriente se ocupa de la definición del saber y de los conceptos relacionados, de las fuentes, los criterios, los tipos de conocimiento posible y el grado con el que cada uno de ellos resulta cierto, así como la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido. Lo expuesto permite interpretar en qué consiste el hecho de conocer, su esencia, relación directa que tiene ésta, entre el hombre y el ente que lo rodea.

Concepciones de Educación

Definir educación no es algo sencillo, existen múltiples definiciones que responden a diferentes filosofías; en virtud que la educación es un asunto del hombre como individuo y como parte de un contexto social que por evolución natural está en permanente cambio.

Etimológicamente la palabra “educación” proviene del latín educare que significaba criar, guiar, direccional. Este significado fue cambiando a través del tiempo por la influencia de los grandes pensadores, para Platón educación era resaltar las cualidades del ser y la forma estética del cuerpo; Kant la relacionó con el desarrollo de la perfección en el individuo, para Herbart la educación estaba orientada a formar a los individuos con énfasis en sus intereses, más adelante Durkheim fue el primero en considerar a la educación como una

función social. Es así como la educación se fue perfilando como una función necesaria para la vida de los individuos en relación con su comunidad.

El insigne maestro venezolano, Luís Beltrán Prieto Figuroa (1984), concibió la educación desde cuatro perspectivas, como: (a) Una función social o de la comunidad, esto da a la educación su carácter socializador; (b) Conservadora de valores porque contribuye a la transmisión de hábitos, tradiciones, costumbres, ideales entre diferentes generaciones; (c) Propulsora de progreso, permite al hombre generar procesos creadores convirtiéndolo en un agente de cambios ante el progreso; (d) Desarrolladora de la personalidad en tanto que su función socializadora el individuo se forma a través de las influencias de las experiencias en su relación con su contexto social, desarrollando su propia personalidad.

Como puede notarse la concepción de educación se enmarca dentro de un contexto muy amplio que reúne los elementos primordiales considerables por otros autores referidos al tema. Villarroel, (1991, pág.5), concibe la educación como el proceso que permite al individuo transformarse en relación a su medio ambiente, en términos del conocimiento y la modificación de este. Este autor considera además que si el proceso de transformación ocurre de manera no intencional estaríamos en presencia de lo educativo y si es intencional y circunscrita el ámbito escolar lo relaciona con la educación.

Otro autor que es importante acotar porque su concepción de educación se inserta en los planteamientos de los autores anteriores es Flores, (1994, pág.304), quien considera la educación como “...el

proceso social e intersubjetivo mediante el cual cada sociedad asimila a sus nuevos miembros según sus propias reglas, valores, pautas, ideologías, tradiciones, prácticas, proyectos y deberes compartidos por la mayoría de la sociedad”. A través de la educación no sólo se socializan los individuos sino que también se rescata en ellos lo más valioso, aptitudes creativas e innovadoras, los humaniza y potencia como personas.

Los cambios permanentes en la sociedad, la globalización de la actividad humana, los progresos acelerados de la informática y el desarrollo de la interactividad a nivel mundial asignan a la educación nuevos retos en la vida moderna de este nuevo siglo. En tal sentido Delors (1996), conceptualiza:

...la educación desde esta perspectiva presentando una concepción de educación pluridimensional como la educación a lo largo de la vida y la define como: La Educación a lo largo de la vida representa para el ser humano una construcción continua de sus conocimientos y aptitudes y de su facultad de juicio y acción. Debe permitirle tomar consciencia de sí mismo y de su entorno y desempeñar su función social en el mundo del trabajo y en la vida pública. El saber, el “saber hacer”, el “saber ser” y el “saber convivir” en sociedad constituyen los cuatro aspectos íntimamente enlazados, de una misma realidad. Combina el conocimiento formal y no formal, el desarrollo de aptitudes innatas y la adquisición de nuevas competencias (pág. 115).

La complejidad del ser humano hace también compleja definir la educación para responder a esa gran pregunta ¿Qué es la educación?,

autores en documentos de más reciente data, estudiosos del tema lo han concebido desde diferentes puntos de vista, entre ellos es importante mencionar a Ugas (2005, pág.125), quien define la educación como constructo, noción, concepto y categoría como constructo lo define como el conjunto de relaciones interpersonales de manera internacional orientada a la construcción de saberes que el hombre debe generar sobre su entorno y de sí mismo para la transformación individual y colectiva. Como noción señala que la educación es una actividad humana para la formación y transmisión de conocimientos, ideas, normas, valores, costumbres que se potencia con la experiencia.

Educación como concepto para este autor tiene su carácter determinado lo cual implica que se puede interpretar desde diferentes enfoques dando origen a distintos tipos de educación y por último la educación como categoría referida a una práctica realizada por el hombre dirigido a la consecución de experiencias como un proceso natural social que promueve su transformación.

Conceptualización Histórica de Calidad

El término calidad ha cobrado un amplio uso en el ámbito de las organizaciones, sean éstas de carácter público o privado, de salud, seguridad, transporte, de educación, entre otras, que buscan alcanzar la calidad que definen mediante numerosos indicadores. En español, el término designa un conjunto de características de una persona o cosa. En inglés, el sustantivo quality es la expresión empleada para designar a una persona de un alto nivel social, algo excepcionalmente bueno en su

clase, un nivel de superioridad, un elemento distintivo, una medida de excelencia. Ambos términos derivan del latín *qualitas*, *atis*, que indica cualidad, manera de ser, que proviene del también latín *qualis*, que significa cuál, de qué género, de qué calidad. Sin embargo en la actualidad, el término ha adquirido una connotación más extensa en el ámbito antes señalado.

La calidad es un asunto que ha venido preocupando a la humanidad durante su evolución. El ser humano siempre ha tenido inquietudes y preocupaciones que lo impulsan a superarse y lograr mejores resultados a través de procesos cada vez más y mejor controlados. Calidad es hacer cada vez mejor lo que antes se consideraba óptimo o darle mayor valor a lo que antes se consideraba que valía poco.

Al respecto, Ishikawa (1988), consideró la situación por la que pasaba Japón al finalizar la segunda guerra mundial, debido a la mala calidad de los productos que salían de sus fábricas para la exportación, se dijo para sí, “ha llegado la hora de que se termine con ésta situación”. Señalando que éste país debe esforzarse para manufacturar productos de alta calidad y bajos costos, alertando por esta razón que el control de calidad requiere de un máximo cuidado. Así mismo, plantea que estudiando el control de calidad y aplicándolo correctamente se podría corregir este comportamiento irracional de la industria y la sociedad. Dicho en otras palabras, la aplicación del control de calidad podría lograr la revitalización en las organizaciones y efectuar una reevaluación conceptual en la gerencia.

Los enfoques de la calidad tienen como objetivo final la excelencia, teniendo como principales teóricos de la filosofía a Ishikawa, con sus planteamientos sobre el control total de la calidad; Deming con su método de mejoramiento de la calidad, Crosby con la filosofía “cero defectos” y Juran en su planteamiento de idoneidad o actitud para el uso. Ishikawa (1986), señala que:

La calidad en su interpretación más estrecha significa calidad del producto y en su interpretación más amplia se denomina calidad del trabajo. El control de calidad total puede definirse como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos, en materia de desarrollo y mejora de la calidad, por parte de los diversos grupos en una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes (pág.85).

Siguiendo un análisis, este autor señala que a través de talleres de capacitación, el control de calidad requiere de la cooperación de entes, organismos, instituciones, empresas, trabajadores y la sociedad que conforman el entorno del estado o país, y que estos se involucren en la idea de lograr mejores condiciones para el desarrollo de lo que se requiere en tal caso en la organización. Señala que los círculos de control de calidad, si son aceptados de acuerdo a la naturaleza humana, se podrán aplicar en cualquier parte del mundo.

Los círculos de control de calidad son equipos que aplican técnicas de control de calidad en las empresas japonesas, surgen en Japón y pasan a los Estados Unidos y Europa a finales de los años 70 y en la década de los 80, sin embargo, su desempeño en occidente no arrojó los mismos resultados que en el Japón.

Un círculo de control de calidad lo conforma un grupo pequeño de ocho a diez personas, que desarrollan actividades de control de calidad voluntariamente dentro de mismo taller. Este lleva a cabo continuamente, como parte de las actividades de control de calidad en toda la empresa, un autodesarrollo y desarrollo mutuo de control y mejoramiento dentro del taller, utilizando técnicas de control de calidad con la participación de todos los miembros. Las ideas básicas son: contribuir al mejoramiento y desarrollo de la organización o empresa, respeto a la humanidad y crear un lugar de trabajo amable y diáfano, donde valga la pena estar, ejercer la capacidad humana plenamente, y con el tiempo aprovechar capacidades infinitas.

De igual forma menciona, diez factores útiles para dirigir las actividades en los círculos de control de calidad: Autodesarrollo, servicio voluntario, actividades de grupos, participación de todas las personas, utilización de técnicas de control de calidad, actividades íntimamente relacionadas con el lugar de trabajo, vitalidad y continuidad de las actividades de control de calidad, desarrollo mutuo, originalidad-credibilidad y atención a la calidad de los problemas y a la mejora.

Para Ishikawa (1986), el control de calidad es una forma de administrar, y distingue seis características para el control de calidad total, como son: participación de todos los miembros de la organización, capacitación y educación en control de calidad, actividad de círculos de control de calidad, auditoria de control de calidad, utilización de métodos estadísticos y actividades de promoción del control de calidad.

De igual manera plantea que “practicar el control de calidad es desarrollar diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (pág.40).

Según, Deming (1989), la calidad es el conjunto de rasgos y características de un producto o servicio que satisface las necesidades establecidas e implícitas de seguridad, confiabilidad, posibilidades de mantenimiento de conformidad con los requerimientos del cliente y con el propósito para el cual se ha de usar.

Por tal motivo, Deming se propuso buscar las fuentes del mejoramiento de la calidad, en vista de que los métodos estadísticos no funcionaban, llegando a la conclusión, que se necesita una filosofía básica de administración, compatible con los métodos estadísticos, el resultado fueron los catorce puntos que a continuación se expresan:

1. Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios.
2. Adoptar la filosofía de absoluto rechazo a permitir defectos.
3. No depender más de la inspección masiva.
4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio.
5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios.
6. Instituir la capacidad en el trabajo en todos los niveles.
7. Dar a conocer cómo hacer bien el trabajo.
8. Impulsar la comunicación y la productividad.

9. Derribar las barreras que se hayan entre distintos departamentos y las áreas de Staff.
10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y los carteles.
11. Utilizar métodos estadísticos para mejorar continuamente la productividad y la calidad.
12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho.
13. Establecer un vigoroso programa de educación y de reentrenamiento.
14. Tomar medidas para lograr la transformación, la gerencia deberá adoptar un compromiso permanente con la calidad (págs.2-7).

La filosofía de Deming, permite un marco consistente para percibir a la organización como un cuerpo integrado, en donde la fuerza propulsora es la calidad mediante el mejoramiento constante de todos los procesos.

Por su parte, citando a Juran (1993), define la calidad como la satisfacción del cliente, según este autor, el mejor indicador de calidad es que el producto terminado sea adecuado para el uso que el cliente le dará. Para concretar esta idea se debe tomar en cuenta el desarrollo de una serie de aspectos que puedan servir como base para la acción.

En cuanto a la satisfacción del cliente, ésta se logra a través de dos componentes: Características del producto y falta de deficiencias, entendiéndose como producto, la salida de un proceso, teniendo un efecto importante en los ingresos por ventas. En cuanto a las

deficiencias, señalan diferentes aspectos: errores, defectos, fracasos y otros aspectos que puedan estar fuera de las especificaciones.

La función de Calidad

Para Juran (ob.cit), el logro de la calidad requiere de la ejecución de una amplia variedad de actividades, relacionadas con tareas de calidad: el estudio de las necesidades de calidad de los clientes, la revisión del diseño, las pruebas del producto y el análisis de las quejas reales. Estas funciones siguen una secuencia de eventos relativamente invariables, que además requieren de muchas actividades, como las administrativas y de apoyo, entre las que se encuentran: las finanzas, recursos humanos, distribución, ventas y procesamientos de datos. (p. 5-6).

Para Crosby (1987). La filosofía “Cero Defectos”, es el proceso de mejoramiento de calidad, que debe partir de un compromiso de la alta dirección y una filosofía en la que todos los miembros de la organización comprendan sus propósitos. La calidad solo es posible a través de un cambio de cultura de la empresa: igualmente, destaca que la conformación de círculos de calidad y el trabajo mediante estadística son partes de la tarea para lograr la calidad. Por otra parte expresa que las fases del cambio para lograr la calidad son: convicción, dirección, compromiso de la alta gerencia en conjunto con todo el personal y la conversión de la cultura organizacional.

Crosby (ob.cit), que es un teórico de la industrialización compara el proceso industrial con la educación y afirma que es fundamental en la empresa para obtener la calidad de su producto y terminar con sus

problemas. Y asimismo, la educación debe ser continua y de calidad para todo el personal, y finaliza con una propuesta de implantación en la que señala catorce pasos: 1. Compromiso de la dirección. 2. Equipos para mejoramiento de la calidad 3. Medición 4. Costo de la calidad 5. Crear conciencia sobre la calidad. 6. Acción correctiva 7. Planear el día cero defecto 8. Educación al personal. 9. Día cero defecto. 10. Fijar metas. 11. Eliminar la causa de error. 12. Reconocimiento. 13. Consejos de calidad. 14. Repetir todo el proceso. (págs. 120-125).

Concepciones de Calidad

La permanente búsqueda de modelos orientados al mejoramiento y evaluación de la calidad ha sido impulsada por la globalización, es el resultado de las exigencias de los nuevos tiempos que requieren de cambios en la manera de pensar y conducir las instituciones para satisfacer las necesidades humanas ante las demandas actuales. Son muchas las concepciones que se han manejado a lo largo de los años, Solano, (2001:8-9) señala a algunos autores que definen el término calidad: Joseph Juran /Calidad es adecuación al uso; Eduardo Deming/ Satisfacción de necesidades del cliente; Philip Crosby /Cumplimiento del cliente con los requerimientos; Know Ishikawa /Satisfacción oral del consumidor; Sarv Sing Soin/ Satisfacción y/o superación de las expectativas razonables; y para la Sociedad Americana para el Control de Calidad (ASOC), es un conjunto de características de un proceso y

producto o servicio, que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

Todas estas diferentes perspectivas en su concepción de calidad tienen coincidencias en la satisfacción del cliente o usuario al adquirir un producto o utilizar un servicio.

Se puede encontrar en el término calidad muchas acepciones dependiendo de la complejidad del objeto o servicio al cual se refiere su calidad. En el caso de un servicio se pueden considerar dimensiones para efecto de estudiar su calidad, los cuales podemos resumir como las más comunes entre tantos autores y esquemas, en: Efectividad, eficiencia, accesibilidad, adecuación, satisfacción.

Por Efectividad, se hace refiere a que el servicio prestado ofrece los mejores beneficios al usuario; la eficiencia por su parte, tiene que ver con el mejor aprovechamiento de los recursos al menor costo. En cuanto al término adecuación, este corresponde del servicio con las necesidades de usuario; la accesibilidad, aparece reflejada como la facilidad para obtener y aprovechar el servicio. Y la satisfacción, se refiere al cumplimiento de las Expectativas del usuario.

En materia de educación si se persigue formar al hombre de manera integral para adaptarse a los cambios e interactuar en su realidad, implica incluir elementos referidos a la calidad en proceso de transformación. Los conceptos de calidad y los procedimientos para alcanzarla se han venido derivando del mundo empresarial pero son perfectamente aplicables al mundo de la educación como se ha demostrado en estudios que desde hace décadas han venido desarrollando en la búsqueda permanente de una mejor educación. En

este caso los clientes o usuarios de la educación son los que reciben el beneficio de los servicios educacionales: estudiantes, padres y representantes, instituciones, empresas empleadoras y la sociedad en general.

Dado que la educación atiende a seres humanos su tarea de formar es compleja muchas son las formas como se ha definido la calidad de la educación a continuación se presentan algunas de ellas que permitirá orientar este trabajo. “La calidad de la educación implica la transformación de estilos de gestión educativa y también de estilos de enseñanza-aprendizaje, para asegurar mejores resultados en el proceso educativo” (Delgado, 1996, pág.11).

En concreto, la calidad de la educación “...tiene alta relación con el nivel de sincronización entre políticas educacionales y el grado de articulación que se logre entre el sistema económico y el sistema educacional” (Zepeley, 2001, pág. 33).

En otro aspecto, citando ideas de Egger (2005), la calidad de la educación se puede interpretar como el cumplimiento de criterios “...partiendo de un marco referencial conceptual, las expectativas de los usuarios, con una orientación hacia la mejora continua y en relación con lo que hace la competencia” (pág.9).

El concepto de calidad en la educación superior, a todas estas, no debe verse como un concepto estático, atado a sus tradiciones que no han cambiado por el contrario a su esencia: “...la satisfacción de las crecientes necesidades sociales a través de la producción de conocimientos, de cultura y ellos está en constante movimiento”. (Crespo y otros, 2008, pág. 2).

Las definiciones antes mencionadas hacen referencia a aspectos de naturaleza económica, satisfacción de expectativas, mejoramiento continuo, satisfacción de necesidades sociales, son definiciones con orientaciones diferentes pero los elementos que incluyen son pertinentes a lo que se espera de la educación.

En un aspecto puntual, una educación de calidad debe permitir a los individuos alcanzar metas importantes como la adquisición y apropiación de conocimientos, desarrollo de habilidades que le permitan desarrollarse como persona, ser productivo, convivir, interrelacionarse con su ambiente y contexto y ser gestor de su propio aprendizaje.

A todas estas, la OREALC/UNESCO (2008, pág. 10), plantea un concepto de calidad de la educación sobre la base de la misión de la educación como derecho humano fundamental, conformado por cinco dimensiones esenciales y altamente relacionados: equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia a fin de contribuir de manera más acertada a la evaluación de la calidad de la educación:

- **Pertinencia:** se refiere a la necesidad que la educación sea significativa para personas de distintos estratos sociales y culturas, y con diferentes capacidades e intereses, de forma que puedan apropiarse de los contenidos de la cultura mundial y local, y construirse como sujetos en la sociedad desarrollando su autonomía, autogobierno, libertad y su propia identidad, el centro de la educación es el estudiante.
- **Eficacia:** representa la medida en que son logrados los objetivos de la educación establecidos y garantizados en el enfoque de derechos humanos, da cuenta de si las metas educativas son

alcanzadas por todos sin diferencias sociales en igualdad de oportunidades según sus capacidades.

- Eficiencia: se define como el uso de los recursos para el logro de las metas u objetivos.
- Equidad: significa poner a disposición de todas las personas el conocimiento, los recursos y condiciones que permitan desarrollar las competencias necesarias para ejercer la ciudadanía, insertarse en la actual sociedad del conocimiento, acceder a un empleo digno y ejercer su libertad.
- Relevancia: se refiere al “que” y al “para qué” de la educación, está relacionada con la finalidad fundamental de la educación de lograr el pleno desarrollo del ser humano a nivel individual y social, la relevancia de la educación radica entonces en su capacidad para generar aprendizajes establecidos como esenciales y posibilidades de alcanzar conocimientos, vivencias, respeto a los derechos y las libertades humanas fundamentales en su contexto socio-histórico.

Desde esta perspectiva se redimensionan las misiones, fines y valores de las instituciones de educación superior, para adaptarse a esta nueva circunstancia de la educación como un derecho fundamental, al estado le compete asumir mayores responsabilidades para convertir los espacios universitarios como verdaderos centros de producción de saberes y de desarrollo vital del ser humano, priorizar su atención a todo el sistema educativo para cumplir con la sociedad en aportarle más y mejores oportunidades de educarse, con calidad para alcanzar un crecimiento digno, prosperidad y mejores niveles de calidad de vida.

Calidad Total

Es un término usado para indicar el conjunto de propiedades de un objeto, que permite evitar el juicio de valor acerca de él, pudiéndose decir que un objeto es de calidad. Señalar este término es hacer referencia a la excelencia y perfección.

A partir de 1950 con Deming se da inicio a la teoría de calidad total basándose en el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar. Señalando que toda organización que requiera calidad debe establecer objetivos por escrito y cuantificables, realizar un plan de acción que involucre a todas las personas de la organización, comparar lo establecido en los objetivos y de acuerdo con los resultados tomar las decisiones, razón por la cual introduce la filosofía de calidad total, también conocida como el proceso de mejoramiento de la calidad. Deming es el pionero de los métodos de control estadísticos de calidad, este constituyó la base para que Ishikawa introdujera el enfoque de control de calidad total.

Calidad en la Educación

Al aproximarnos al concepto de calidad en educación podemos afirmar que estamos frente a una realidad compleja debido a la cantidad de elementos que confluyen en la misma. Paradójicamente, quienes se atreven a ofrecer una definición de manera sencilla, no logran satisfacer a una o varias partes de los grupos de interés que conforman la comunidad académica, integrada por los colectivos de directivos, docentes,

investigadores, estudiantes, personal administrativo al servicio de la educación, egresados y la sociedad en general.

Inicialmente, la calidad en la educación se asociaba a la consecución de algunos recursos materiales específicos o el gasto económico por alumno, así como la cantidad de apoyo no dedicado a la docencia, pero sí utilizado por las directivas de la institución, la provisión que se les daba a los comedores escolares y el presupuesto invertido en las instalaciones de los edificios de las instituciones educativas.

Por ello, el ciclo de mejoramiento continuo puede ser aplicado a la gerencia educativa en la educación básica. Para esto se requiere que el director y el personal docente difundan la misión, en la que debe quedar definido claramente el propósito de la organización.

El nivel gerencial del sistema educativo debe conducir el proceso de transformación, que haga de las instituciones educativas, verdaderos centros para la conformación del hombre que la sociedad actual, dinámica y cambiante requiere, se ha afirmado con insistencia que la conversión del sistema educativo actual a uno de calidad requiere de un liderazgo claro que lo conduzca. Es este liderazgo el que puede aglutinar y cohesionar las decisiones y acciones de los equipos y direccionarlos hacia una meta común que es el logro de procesos y resultados de calidad.

Deming (Ob.cit), considera el liderazgo como factor relevante en la implantación de la calidad total en la organización, debido a que en la alta gerencia el liderazgo se pone de manifiesto en la capacidad que tiene el líder de captar las oportunidades que el contexto social brinda a la organización o institución, para el presente y para el futuro, y con base a

esto establece los propósitos, reales y planes de acción, sin olvidar los requerimientos del cliente (educando) y la calidad del producto que ofrece.

El concepto multidimensional de calidad

Se dice que un producto es de calidad cuando reúne un conjunto de propiedades que lo hacen mejor que otros de su clase y consigue los resultados para los que había sido fabricado. Podemos hablar de calidad de la enseñanza si los objetivos inherentes a la actividad educativa se logran con éxito. El hecho de que el concepto de calidad de la educación, la cual constituye un término relativo ha dado lugar a que las definiciones y aproximaciones efectuadas al respecto por las distintas audiencias difieren entre sí. En algunos casos se asocian los criterios de calidad a “rango” y “estatus”, considerando como “buenos centros” aquellos donde asisten alumnos de extracción socioeconómica alta. En otros casos se considera que los medios, dotación y calidad de los docentes, adecuación de edificios, dotaciones y equipamientos, currículo ofrecido, entre otros, son los que determinan fundamentalmente la calidad de un centro. En definitiva, una gran mayoría se decanta definiendo la calidad en función de los resultados, entendiendo que son éstos los que realmente definen la calidad de un centro.

La calidad educativa es un concepto multidimensional, que puede ser operativizado en función de variables muy diversas. A continuación se relacionan algunas de las opciones frecuentemente utilizadas según Garvin (1984) y Harvey y Green (1993): 1. Calidad como excepción. A. Calidad como algo especial, distingue unos centros de otros a pesar de

que es difícil definirla de forma precisa. B. Visión clásica: distinción, clase alta, exclusividad. C. Visión actual: la excelencia Peters y Waterman, (1982): a) Excelencia en relación con estándares: Reputación de los centros en función de sus medios y recursos. b) Excelencia basada en el control científico sobre los productos según unos criterios: “centros que obtienen buenos resultados”. 2. Calidad como perfección o mérito. A. Calidad como consistencia de las cosas bien hechas, es decir, que responden a los requisitos exigidos: “Centros donde las cosas se hacen bien”.

Calidad educativa y de la enseñanza

Para finales de la primera mitad del siglo XX, el concepto de calidad de la educación ha tomado un perfil que se amplía y que abarca no sólo el cumplimiento de los requisitos respecto a los objetivos del aprendizaje, sino que se incluyen además, como parte de la calidad educativa: los materiales, estudiantes, recursos didácticos, el proceso metodológico, la actuación docente y muchos otros factores que afectan el aprendizaje.

Municio (2002), señala: “que al incrementarse la escolarización la preocupación por la calidad educativa se desarrolla debido a los fallos del sistema que produce un permanente fracaso escolar”. (p.9). La búsqueda de la calidad entendida como la excelencia, efectividad, racionalidad, socialización y satisfacción, corresponden a la conceptualización que conduce hacia una cultura para la calidad educativa. Bajo este enfoque

teórico, la calidad educacional actual debe estar marcada por la eficacia, eficiencia, productividad, competitividad, excelencia, valores compartidos, entre otros aspectos.

A grandes rasgos, según Rodríguez (1997), plantea que se evidencia una baja calidad en la educación, señalando que el rendimiento escolar del estudiante venezolano, no está acorde con las exigencias y necesidades del país, es decir, que el rendimiento no cubre las expectativas expresadas en los planes, porque el alumno no alcanza las competencias que se esperan y esto lo conduce al fracaso en la escuela (reprobación) y en consecuencia también al fracaso en la vida (exclusión).

En este sentido, se puede decir que existe un desfase entre lo que establece la norma, teoría y filosofía de la educación básica y lo que en realidad se hace en esta, el discurso que la sustenta no se ha concretado en logros y sigue siendo una utopía quizás digna de alcanzarse, pero que por desconocimiento de los actores que deben llevarla del plan a la acción, posiblemente pase mucho tiempo antes de obtener resultados satisfactorios.

Finalmente, podemos decir que como enfoque corresponde a la calidad de los procesos educativos y los medios que la institución pone a disposición del estudiante para su aprendizaje. Se define la calidad de la educación en el sentido de ofrecer un contexto físico apto para el aprendizaje, un cuerpo docente excelentemente preparado para su quehacer, suficientes materiales de estudio y trabajo, así como estrategias didácticas adecuadas. Según las opiniones de Toranzos (1996), las tres dimensiones del concepto son esenciales a la hora de referirnos a la calidad de la educación.

Factores de la Calidad en el Proceso Educativo (Enseñanza)

Estudios realizados por diferentes investigadores, plantean que existen factores que influyen en la calidad de la enseñanza, los cuales van desde contenidos y métodos pedagógicos hasta los inmuebles utilizados en las instituciones. Es necesario entonces revisar todos los aspectos que convergen en el proceso educativo, si se desea obtener una educación de calidad. Esta revisión debe conllevar a la ruptura de viejos paradigmas y formas de actuación, crear nuevos modelos mentales y actitudes positivas de trabajo en equipo y una revisión integral de los problemas educacionales.

Ramírez (1998), señala que la calidad educativa, sin duda tiene que comprender otros ámbitos, en especial en lo social, una educación que eleve el grado de desarrollo del país y a una educación que eleve el grado de desarrollo de la sociedad en aras de una mejor calidad de vida de todos los miembros de una nación, como los alumnos, sus maestros, padres y familiares de una nación.

De igual modo, Albornoz (1997), afirma que la calidad educacional es como un parámetro en donde coinciden los conceptos eficiencia, competitividad, rendimiento, innovación, avance científico y tecnológico”. (pág. 391). En el contexto educativo la calidad tiene varias opciones referidas al concepto académico tradicional, la de consistencia del producto, donde intervienen los parámetros de eficiencia y eficacia de la satisfacción de las necesidades del cliente y de la transformación a la persona. La calidad educativa está relacionada con el dominio de los

aprendizajes adquiridos por los alumnos, con la capacidad y destreza para emprender acciones y con la toma de decisiones, además de promover la adquisición y práctica de valores como la honestidad, cooperación, franqueza, consideración, respeto a la vida, entre otros.

La aplicación de la teoría de la cultura organizacional al ámbito de las instituciones educativas Greenfield (1975), ha supuesto un nuevo enfoque del concepto de eficacia y de los factores que contribuyen a la misma dentro de los centros escolares. De ahí que Purkey y Smith (Ob.cit), vuelvan a establecer un catálogo de factores relacionados con las escuelas eficaces, partiendo de una concepción del centro educativo como una organización, tanto desde el punto de vista de su estructura como de su funcionamiento.

Desde este supuesto, estos autores identificaron las siguientes variables organizativas y estructurales relacionadas con la eficacia de los centros escolares: autonomía en la gestión de la escuela, liderazgo del director, claridad en las metas y objetivos, reconocimiento del progreso del alumno, participación y apoyo de la familia, clima instruccional: tiempo dedicado al aprendizaje, estabilidad y continuidad del personal del centro, desarrollo profesional del personal del centro, apoyo de las autoridades y de la comunidad.

Además de estos factores relativos a las organizaciones educativas, entre otros procesos de gran significación para la investigación presente, se encuentra Fullan (1985), señalando su incidencia en relación con los resultados y con las posibilidades de transformación y mejora del centro. Este autor resalta la importancia de factores como: liderazgo del director y toma de decisiones compartidas, consenso en relación con las metas y

objetivos del centro, intensa comunicación e interacción entre los miembros, trabajo colaborativo entre el profesorado del centro.

Aproximación al concepto de calidad en la educación superior

La evolución del concepto de calidad en el ámbito educativo ha ido a la par con los cambios de cada época. En un inicio se asociaba a los procesos industriales, de ahí la definición tradicional del concepto de calidad que da Green (1994) en el que se le asocia a la idea de ofrecer un producto o servicio distintivo o especial, que implica estándares elevados en la elaboración o entrega de ese producto o servicio y que ofrece un estatus especial a quien lo produce u ofrece; pero este concepto no es muy adecuado cuando se trata de calidad en la educación.

Castaño y García (2018), señalan, para hablar de calidad en educación superior es importante definir la calidad en el ámbito educativo. Al respecto Garbanzo (2007), expresa que el concepto de calidad es relativamente reciente en la literatura pedagógica, concepto que se veía en el pasado de una forma más cuantitativa, vinculándosele especialmente con lo económico y social, pero también manifiesta que este concepto ha evolucionado, viéndolo desde un punto de vista más amplio, en el que no sólo se analiza desde un espectro cuantitativo, sino también cualitativo.

"El concepto de la calidad de la educación es un concepto relativo, social e históricamente determinado" (Arredondo, 1992, p. 3) citado por (Castaño y García ob.cit) como el mismo autor lo indica, la educación es un proceso que al estar a la par con otros fenómenos sociales es

complejo y no se produce sólo en el aula. Hay educación porque hay grupos humanos, sociedad, cultura e historia. Según el autor, el problema de la calidad se da cuando ese ambiente social en que se desenvuelve la educación se modifica, ya que los resultados del sistema educativo están estrechamente relacionados con las expectativas colectivas y procesos propios del sistema.

En este sentido, en la realidad de la calidad educativa, es un concepto relativo, asociado al proyecto institucional, a sus objetivos, finalidades y resultados, "...a su eficiencia y costo, a su aptitud para cumplir su compromiso social o bien para satisfacer las necesidades de sus usuarios, destinatarios o clientes" (López, 2006, pág. 38). Pero el hecho de que en lo relacionado con la educación se hable de usuarios, destinatarios y clientes no debe suponer que se le dé a la educación superior una visión de tipo comercial, sino que al verla desde la gestión por procesos se da paso a una visión más organizacional, reconociendo en la misma diferentes áreas de gestión como lo son la gestión directiva o la gestión académica, las cuales requieren diferentes estrategias y puntos de vista para abordarlas, por lo tanto supone un cambio cultural importante, que permite situar al usuario de la educación como eje principal de ésta, entendida a su vez como la suma de servicios prestados a unos destinatarios finales que son los alumnos, padres y sociedad.

Ello significa que la calidad de los centros educativos implica procesos de investigación y acción. En el caso de la Misión Sucre se han tomado en cuenta los procesos de planificación, implementación y evaluación en los años que tiene de haberse implementado; del mismo modo, diferentes teorías se han aplicado para el proceso de la

municipalización, que a través de la participación de todos los actores se han desarrollado las aldeas universitarias.

Como se mencionaba anteriormente, la calidad de la educación superior no puede verse en términos absolutos, y esto se hace evidente ya que uno de los grandes aspectos para determinarla es la pertinencia social de la misma, lo cual se puede revelar a través de la medición del impacto social que genera un programa o institución desde el punto de vista de matrículas, áreas de conocimiento, programas de estudio, vinculación con el sector productivo, y por las repercusiones o transformaciones que trae a la sociedad; por lo tanto el concepto de calidad depende en gran parte de cada institución y de qué tan pendiente está de su entorno social, del cual debe considerar los aspectos políticos, económicos, culturales y sociales, y los cuales no contarán con la misma priorización a la hora de tomar acciones pero que de una u otra forma deben ser considerados (Sánchez, 2011).

Si bien la definición de lo que es la educación, en este caso la superior, se ve afectada por el entorno social en el que se desenvuelve, por su cultura y por el desenvolvimiento económico de ese mismo medio, hay que tener en cuenta que las instituciones también están inmersas en un macroentorno. Al respecto, Vizcarra, Boza & Monteiro (2011), señalan que "...la calidad establecida en función a eficiencia, eficacia, productividad y acreditación, es afectada por las dinámicas externas al sistema evaluado: de los mercados, el avance de la ciencia y la tecnología, el crecimiento del conocimiento, o por dinámicas internas del propio sistema, que hacen que se formulen nuevas alternativas, nuevas propuestas, de manera que el juicio de calidad pierde vigencia, está afectado por la obsolescencia" (pág. 295).

Esta multidimensionalidad de la calidad de la educación también la hace una realidad compleja, porque al depender de varios factores no se mide con un solo indicador, por lo que su evaluación debe ser integral, teniendo en cuenta docencia, generación de conocimiento y la extensión y difusión del mismo; siendo elección de cada institución determinar cómo abordará cada factor.

Por consiguiente, la calidad de la educación no puede estar atada solamente a la evaluación, ya que ésta por sí sola no mejora la calidad de un sistema. En este contexto, la calidad es algo más amplio que además de evaluación abarca pertinencia, cobertura, niveles de desempeño, eficacia y eficiencia; ya que la calidad desde la evaluación se ve desde un punto de vista cuantitativo en el que se reportan logros y se informa de la utilización de recursos; pero más allá de eso también están los factores de carácter cualitativo, los cuales pueden ser determinantes en algún momento. Por lo tanto Sánchez, (2011) “puede ser erróneo pensar que si una institución cuenta con los mejores profesores, recursos financieros y físicos y tiene acceso a alta tecnología, es de calidad y tendrá graduados de alta calidad. Dichos factores ayudan pero no la garantizan”.

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, la educación superior como “...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 funcionamiento ejemplar de una institución de Educación Superior”.

En cuanto a la propiedad de la calidad educativa en el ámbito Universitario, se comporta como un 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 calidad, y el conjunto supone la calidad global.

No hay, a todas estas, un acuerdo universal sobre lo que es calidad, 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 solamente 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 centrales, 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 (págs. 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.

Modelos de la calidad

Actualmente, coexisten dos grandes tendencias en la gestión de la calidad, las cuales proporcionan dos modelos diferentes. Cada modelo supone un instrumento que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión basado en la calidad total, donde, se adopta un enfoque de normalización y diseñar un sistema de calidad en base a normas, como pueden ser las de la serie ISO 9000, implica la introducción de acciones planificadas que consideran que la calidad abarca a todas las áreas de la empresa, desde el diseño del servicio hasta la entrega del mismo al cliente. Incide en el diseño de un sistema de calidad que permita la estandarización de los procesos y haga más fácil mantenerlos bajo control. Se basa en asegurar que se llevan a cabo los procesos necesarios para que los productos y servicios satisfagan a los clientes. Ello conlleva el establecimiento de estándares para la prestación del servicio y la documentación de todos los procesos. Otro enfoque, cada vez más utilizado, es la consideración de alguno de los modelos que subyacen a los premios de calidad como base para la gestión de la calidad. Los principales premios a nivel internacional corresponden al Premio Deming en Japón, al Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (PNCMB) en EEUU y al Premio de Calidad Europeo.

Existe un creciente interés por el tema de la calidad educativa en el ámbito universitario como consecuencia de las demandas sociales,

políticas y económicas que exigen la participación activa de la universidad en el desarrollo de los países, siendo por ello necesario identificar cuáles son sus factores determinantes y cómo afectan el funcionamiento de la universidad.

El segundo enfoque se basa en el propósito de los premios mismos, los cuales “procuran reconocimiento a aquellas empresas ejemplares en la gestión de la calidad y facilitan un medio a través del cual estas empresas compartan sus conocimientos y experiencias y de esta forma elevar el nivel general de calidad y competitividad de las mismas”.

Los modelos de gestión de calidad total más difundidos son el Modelo Deming, creado en 1951, el Modelo Malcolm Baldrige, en 1987, y el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, EFQM, creado en 1992.

El Modelo Deming

Se desarrolló en Japón en 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE) y recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas del control total de la calidad (TQC) o control de la calidad en toda la empresa (CWQC).

El principal objetivo de la evaluación es comprobar que mediante la implantación del control de calidad en toda la compañía se hayan obtenido buenos resultados. El enfoque básico es la satisfacción del cliente y el bienestar público.

Entre los mayores aportes realizados por Deming se encuentran los ya conocidos puntos de Deming, así como el ciclo de Shewart, conocido también como PDCA: planifique, haga, verifique y actúe.

El Modelo Malcolm Baldrige

Constituye una base para la realización de autoevaluaciones organizacionales y para proporcionar retroalimentación a sus usuarios. Adicionalmente, tiene tres importantes roles para fortalecer la competitividad de las organizaciones: ayudar a mejorar sus prácticas de gestión, capacidades y resultados; facilitar la comunicación y el intercambio de información sobre mejores prácticas entre organizaciones de todo tipo y servir de herramienta de trabajo para comprender y gestionar el desempeño, la planificación y las oportunidades de aprendizaje. Sus objetivos son:

- a) proporcionar permanentemente mayor valor a los clientes y grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización;
- b) la mejora de la eficacia y de las capacidades de toda la organización; y
- c) el aprendizaje, tanto organizacional como personal.

El Modelo EFQM

Se trata de un marco de trabajo de no obligado cumplimiento que concibe y desarrolla los conceptos de la calidad total y está orientado hacia la excelencia. Es propiedad de la Foundation European for Quality

of Management (EFQM), tratándose de un sistema generalizado, no vinculado a un sector concreto o actividad. El Modelo EFQM de Excelencia se basa en la siguiente premisa: “Los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas de la organización, las alianzas y recursos y los procesos”.

Por ello, el EIEFQM considera la gestión de la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal, y de las demás entidades implicadas. Consiste en una herramienta para la gestión de la calidad cuyo objetivo es orientar la organización hacia el cliente. Uno de los resultados de este modelo será la sensibilización del equipo directivo y del resto del personal de la organización para cumplir con el objetivo de mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Esta implicación de la dirección de la empresa es un punto de partida imprescindible para garantizar el éxito de la gestión total de la calidad. Una de las bases del modelo es la autoevaluación, que puede aplicarse a la totalidad de la organización, unidades o servicios individualmente. Con la autoevaluación, se persigue la identificación, dentro de la organización, de los puntos fuertes y las áreas susceptibles de mejora, además de conocer las carencias.

El objetivo es ayudar a las organizaciones a conocerse a sí mismas y mejorar su funcionamiento, tratando de ofrecer una descripción lo más simplificada posible de la realidad, para comprenderla, analizarla y, si procede, modificarla.

El Modelo Rueca

Es un modelo para la autoevaluación de instituciones de educación superior; moviliza la institución para mejorar su calidad y responder a las necesidades de la sociedad. Responde a la evaluación de la Misión Europea y a las propuestas sobre educación superior en América Latina y el Caribe, como se consigna en la Declaración de la Habana, de 1996. Luego, el texto, Evaluación de la calidad de la educación superior, se hace público en 1998. Este modelo incluye un 75%, de los contenidos de otros modelos de excelencia para la gestión (Modelo EFQM, Modelo Malcom Baldrige), mientras que el 25 por ciento restante responde a las necesidades propias de la educación superior.

Educación Superior en Venezuela

Es posible que la educación superior en los últimos años haya avanzado poco en nuevos saberes, con modelos paradigmáticos no adaptados, muchas veces, a los cambios que requiere la sociedad venezolana y por ende a las instituciones universitarias. El desarrollo de nuevos programas y proyectos acordes con las necesidades, no siempre ha existido para el logro de cambios constantes no solamente en docencia, sino en todos los subsistemas que hacen vida institucional. La calidad de la educación superior está enmarcada dentro de un proceso de

investigación continua, desde su comportamiento conceptual hasta el funcionamiento gerencial con eficiencia a tono, hasta con la irremediable.

La educación superior debe mejorar su funcionamiento y ser de mejor calidad, en la docencia, investigación y extensión. Debe ser un espacio donde se imparta una formación de alta calidad, que prepare a los estudiantes para que puedan desenvolverse de manera eficiente y efectiva.

La educación superior debe entregarse a la búsqueda del conocimiento de acuerdo con los avances de la ciencia y participar en el desarrollo de innovaciones e inventos tecnológicos; un ámbito de aprendizaje basado en la calidad y conocimiento, que inculque en los futuros profesionales el compromiso de seguir buscando un verdadero aprendizaje, efectivo y prospectivo a los escenarios sectoriales dentro del sistema de educación superior y con sentido de responsabilidad para poner su formación al servicio de desarrollo regional, nacional y mundial.

En tal sentido, para mejorar la calidad de la Educación superior, debe crear conciencia sobre la importancia de promover un mejoramiento sustancial de la educación en todos sus niveles y modalidades, haciendo notar que el derecho a la educación implica el acceso a una educación pertinente y de calidad, fundamental para que el país y la región pueda insertarse positivamente en el desarrollo económico para así lograr una mayor competitividad y productividad. El sector universitario dentro de su dilema de mejorar, debe reflexionar y aceptar un cambio paradigmático, donde pueda establecer nuevos enfoques teóricos y prácticos, donde se resuelvan los problemas del

ámbito universitario, donde se determinen y orienten nuevas concepciones selectivas en la información.

Por ello, puede decirse que el enfoque transdisciplinario, en tanto que plantea el abordaje de problemáticas complejas, recurre a equipos de trabajo que se componen de personas de diferentes formaciones y antecedentes culturales, para abordar proyectos de interés común desde una pluralidad de ámbitos, es decir, desde la multiperspectiva, pero con un objetivo común trascendente. Esta situación puede trasladarse a la educación, retomando las diferentes habilidades, conocimientos y antecedentes culturales de los estudiantes de distintas formaciones o especialidades, para trabajar en un proyecto común.

Transdisciplinariedad

Según Nicolescu (1996), en uno de sus trabajos señala "...la transdisciplinariedad puede hacer importantes contribuciones al advenimiento de un nuevo tipo de educación que se refiere a la totalidad abierta del ser humano y no sólo a uno de sus componentes, que da énfasis a cuatro pilares aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. No se trata de la asimilación de una enorme masa de conocimiento científico. No es ello lo que permite el acceso al espíritu científico, sino la calidad de lo que se enseña. Aprender a conocer es ser capaz de establecer pasarelas entre los diferentes saberes, entre esos saberes y sus significaciones para nuestra vida de cada día y nuestras capacidades interiores (págs. 54-55).

Pero la transdisciplinariedad también puede ser entendida como la trasgresión de paradigmas dominantes. El diálogo interdisciplinario abre

las puertas a estas rebeliones. Los Investigadores toman el riesgo de salir de cánones establecidos. Es evidente que impregnar con esta visión el quehacer educativo e investigativo, este aporta respuestas al problema de aproximar lo que se enseña y aprende y el cómo hacerlo, al desarrollo de una personalidad más integral y versátil, preparada a dar soluciones a problemas de la realidad.

Este penetrar en la universidad, de la transdisciplinariedad y el pensamiento complejo, será una de las situaciones que permitirá llevar a una nueva formación del individuo. Nicolescu, 1998 señala:

La penetración del pensamiento complejo y transdisciplinario en las estructuras, los programas y las proyecciones de la universidad, permitirán su evolución hacia su misión un poco olvidada hoy –el estudio de lo universal. De esta manera la Universidad podrá devenir en un lugar de aprendizaje de la actitud transcultural, transreligiosa, transpolítica y transnacional, (es decir transdisciplinaria) del diálogo entre el arte y la ciencia, eje de la reunificación entre la cultura científica y la cultura artística. La universidad renovada será el hogar de un nuevo tipo de humanismo (págs. 117).

En cuanto a lo indicado, Morín (2002), pone de manifiesto que “existe una falta de adecuación cada vez más amplia, profunda y grave entre nuestros saberes disociados, parcelados, compartimentados entre disciplinas y por otra parte, realidades o problemas cada vez más pluridisciplinarios, transversales, multidimensionales, transnacionales, globales, planetarios (p. 13). Se aprecia un conocimiento dividido, por lo que solo se adquiere la caracterización de los conceptos, pero no se

prende nada de lo que ello involucra, reduciendo las posibilidades de la extrapolación de lo que se enseña por la manera en que se enseña.

Visión transdisciplinaria de la enseñanza universitaria

La visión transdisciplinaria, desde el punto de vista de la enseñanza, se entiende como un giro global al interior de la configuración del saber y el conocer; en este sentido, se puede hablar de trans saberes, ya que no es el saber académico institucionalizado y escolarizado el único que puede poseer “validez” epistemológica; por el contrario, el saber “irregular” o “extra académico” puede pensarse en conjunción para concebir una sinergia de saberes plurales, abiertos, creativos, móviles y flexibles que conduzcan a una expresión ampliada de la realidad.

Lo transdisciplinario permite incorporar saberes subestimados por los cánones disciplinarios, pero no sólo saberes, sino identidades, formas de aprender, maneras de concebir el conocimiento, hibridaciones culturales, transmisión de experiencias, etc. Lo transdisciplinario es una vía que surge desde lo transmetodológico e implica un pensar diverso y heterogéneo, el pluralismo en los diferentes campos disciplinares permitiría aprehender la creciente y compleja realidad actual.

Sin embargo, no puede pensarse en la vía “trans” como un acopio de saberes ordenados para integrar una visión más totalizante que deja incólumes a los saberes heredados. Debe desplegarse la creatividad para potenciar la producción de un saber nuevo. Ugas (2005, p. 138) habla de ontocreatividad como proceso producto para pensar los saberes en su devenir, ya que por la vía de la acción socio-histórica configuran un

presente por la constatación que epocalmente lo valida. Así, la explicación de un saber es superado por lo real mismo en su devenir; ergo a ontocreatividad es pensar el futuro como un presente con devenir.

En este sentido, los trans saberes radican en su capacidad de reinventar su forma, no para “academizarse”, sino para participar de las fronteras, los bordes. En los trans saberes se organiza la reflexión sobre las problemáticas teóricas y prácticas, académicas y extraacadémicas en una pluralidad y plasticidad de sentido. El carácter intersubjetivo de los trans saberes conduce a la expresión estética de la divergencia, esa mirada y manera de pensar y ser disidente que hace ver la realidad desde una postura polifónica y crítica, como potencia y reconocimiento de una conciencia productiva, Jauss (2002), es decir, “la poiesis como un concepto fundamental de la tradición estética que designa la fuerza creadora, que tiene mucho que ver con la familiaridad del saber, del conocer”.

Al este respecto Gadamer (1999), conecta la formación, con la disposición natural del hombre de aprehender lo desconocido para hacerlo familiar; en esto va la imagen de los recuerdos, tradición, memoria, imaginarios. La distinción del saber cómo categoría amplia, permite la conexión con la intersubjetividad, pues el saber es compartible y en esa medida funda lazos con el otro que tiene experiencias o posee “verdades” derivadas de la vivencia en su comunidad. La visión transdisciplinaria de la enseñanza queda atravesada por el saber y la formación como elementos clave para su configuración; pues si el saber implica experiencia, esta se co-implica con la experiencia del otro en una imagen compleja que no puede atenerse sólo a lo científico, ya que el saber debe contemplar una actividad comunitaria. Villoro (1999, p. 216)

afirma que la imagen más "...adecuada de nuestro conocimiento sería la de una compleja red en la que cada saber remite a conocimientos personales y a otros saberes, y cada conocimiento personal a su vez, a otros saberes y conocimientos. Sería difícil, en todos los casos, seguir la urdimbre de relaciones que constituye la justificación completa de cada saber, pero la red entera descansa, en último término, por unos cuantos puntos, en experiencias directas de varias personas" (pág.21).

Es por esta razón que el diálogo de saberes es una forma de captar la realidad con una visión ampliada, sobre todo con la consideración experiencial como polo que propone la imagen formativa integrada objetiva y subjetivamente. La formación como imagen se emparenta con mirada creadora porque da cuenta de las potencialidades de la sensibilidad e inventiva mediadas por la experiencia. Las imágenes sensibles desde la mirada estética estarían conformadas por la intuición, percepción, sentimientos, que como son particulares señalan también una experiencia única, diferentes y divergentes que constituyen nuevas situaciones porque producen nuevas redes de saberes, sentires y convivires.

La visión transdisciplinaria como una forma global de abordar la realidad se convierte en fuerza creadora para impulsar una nueva manera de concebir la enseñanza y las relaciones del hombre con su entorno y el planeta. Esto se asienta en el crisol de una mirada compleja, llena de potencialidades en el devenir de todos los campos, lo cual hace que se consideren en su totalidad los saberes en diversos ámbitos donde la libertad y la creatividad irrumpen en la diversidad de criterios que se complementen y no se asuma unívocamente una postura particular, sino

que la mirada integradora asome la imaginación y la inventiva como construcción de realidades nuevas.

VISIÓN ONTO-EPISTEMOLÓGICA DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO

Partiendo de las interpretaciones del conocimiento científico presentado a mediados del siglo XX, desde el surgimiento de las ciencias sociales, se ha generalizado el reconocimiento de la existencia de las diversas maneras de investigar, de acuerdo con los distintos modos de

pensamiento, debido a que no existe un solo método científico tal como se asumió por mucho años bajo la influencia del positivismo que generó un desconocimiento de otros modos de hacer ciencia y otras perspectivas paradigmáticas provenientes de las ciencias humanas.

Al respecto Martínez, (2002), "...no considera los hechos sociales como "cosas" que ejercen una influencia externa y causal sobre el hombre, sino que valora la importancia de la realidad como es vivida y percibida por él: sus ideas, sentimientos y motivaciones" (pág.89).

Orientación Metodológica

De igual modo, este estudio es de tipo cualitativo de corte interpretativo porque se pretende comprender los acontecimientos tal y como los conciben los informantes mediante una inmersión en su pensamiento y modo de actuar; es decir, por la búsqueda de la interpretación de los eventos en sí, expresado en las justificaciones de las respuestas dadas en la entrevistas que serán aplicadas para caracterizar la investigación con respecto a la calidad de la enseñanza universitaria, en la UNELLEZ–Guanare, lo cual permitirá triangular las respectivas visiones y valores de los actores del hecho estudiado.

Postulado metodológico

El enfoque metodológico se empleará será el fenomenológico, para Husserl citado por Rusque (2007), "...la experiencia del

fenomenológico es el fenómeno. El fenomenológico no busca el ser detrás del fenómeno, sino su esencia”. De ahí, que el interés del investigador se centre en los hechos existentes de la individualidad de los sujetos y en el modo irreductible de sus aparición en el estudio sobre la aproximación fenomenológica acerca de la calidad de la Enseñanza en la UNELLEZ – Guanare: Una Visión Transdisciplinaria y Compleja

En cuanto a las etapas a cumplir, se atenderá a lo planteado por Martínez (2002):

1. Etapa previa: la unidad de estudio estuvo representada por 3 docentes que laboran en el Programa Cs. De la Educación de la UNELLEZ–Guanare. Para el estudio se seleccionaron de manera estratégica e intencional, aquellos informantes que, por su conocimiento y participación en el medio, buena disposición y capacidad para expresar sus experiencias y sentimientos, pudieran revelar una información importante relacionada con el objeto de estudio y facilitar la interpretación predecible y consistente de sus expresiones para el desarrollo de teorías. Los informantes están conformados por: profesores que dictan diferentes sub-proyectos.
2. Etapa Descriptiva: se utilizó la entrevista en profundidad con informantes claves, usando como recursos las grabaciones, ya que hay situaciones que son difíciles de captar solamente por medio de la observación. Asimismo, se desarrollaron reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes. La entrevista se aplicó individualmente, previa autorización de los entrevistados en el marco del escenario donde se desenvuelven a diario.

En este estudio, la entrevista se empleó como un instrumento técnico de recolección de información, que más que un cuestionario o encuesta oral, se trató de una serie de conversaciones amistosas y espontáneas entre el entrevistador y el entrevistado, con el propósito definido de conocer las opiniones, creencias, ideas y significaciones con respecto a la calidad de la enseñanza universitaria en la Unellez- Guanare. Del análisis de la entrevista, se generó el material para la entrevista ulterior, la cual se realizó a través de una vía de conversación entre iguales y no un intercambio formal de preguntas y respuestas en la que el propio investigador será el instrumento de la investigación, cuyo objetivo es obtener información sobre situaciones para ser utilizada en la elaboración de conocimientos.

3. Etapa Estructural: El análisis de la información se realizó siguiendo los lineamientos de Martínez (2002) y Pérez (1998), quienes destacan que la investigación cualitativa consiste en categorizar, clarificar, sintetizar y comparar la información a fin de obtener una visión lo más completa posible sobre la realidad objeto de estudio. Desde esta concepción se analizó la información que arrojó la entrevista, la cual permitió conocer el comportamiento de los actores con respecto a cómo la calidad de la enseñanza universitaria se imparte en la Unellez- Guanare con el propósito de que todos los involucrados aporten sus conocimientos sobre el tema de estudio y llegar así, conjuntamente con el investigador a generar teorías emergentes relacionadas con el estudio.

4. **Discusión de los resultados:** Siguiendo a Martínez (Ob.cit), el análisis e interpretación de los resultados se ejecutó siguiendo las técnicas de categorización de los contenidos. Asimismo, se utilizó la triangulación, según Goetz y Le Compte (1993), que permitió un acercamiento a la exactitud de las conclusiones, impidiendo que se aceptasen como válidas las impresiones iniciales de la investigación, ampliando de esta manera el ámbito y claridad de los constructos que se desarrollan a lo largo de la investigación.

Informantes Claves

En la investigación cualitativa uno de los recursos vitales son los informantes claves, definido por Robledo (2009) como aquellas personas que, por sus vivencias, "...capacidad de empatizar y las relaciones que tienen en el campo, pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo acceso a otras personas y a nuevos escenarios" (pág. 90).

Durante el proceso de investigación, se busca establecer una relación de confianza con los informantes, lo que algunos autores denominan "rapport", el cual, se entiende como una relación de confianza que permita que la persona se sienta en confianza y manifieste sus sentimientos internos al investigador fuera de lo que se muestra al exterior. Cuando esto se consigue supone un estímulo importante para el investigador, esa relación de confianza aparece lentamente y a lo largo de la investigación no se mantiene de forma lineal sino que pasa por deferentes etapas en la que aumenta o disminuye.

En la presente investigación se hizo una lista de informantes claves los cuales fueron elegidos a criterio del investigador, tomando en cuenta a aquellas personas que ocupan una posición particular en la comunidad universitarias las cuales se supone, poseen información relevante, experiencia y conocimiento en la labor docente.

Técnica de recolección de la información

En la investigación fenomenológica las técnicas de recolección de información deben permitir que el investigador se sumerja en el fenómeno de estudio, por consiguiente, deben ser flexibles y abiertas. En particular, se utilizaran: la observación participante y la entrevista cualitativa en profundidad. Sin obviar cualquier otra que pudiera adaptarse a la naturaleza de la investigación y sea beneficiosa para la misma. Leal (2009), señala que la observación participante:

Es una técnica que implica la interacción entre el investigador y los grupos sociales. Su objetivo es recoger datos de modo sistemático directamente de los contextos y se fundamenta en el principio de la convivencia personal del investigador con el grupo o institución que se investiga. Para llevar a la práctica esta técnica hay que tener presente tres momentos: un primer momento denominado acceso al escenario, en el cual el investigador debe buscar la aceptación del grupo; un segundo momento: estancia en el escenario donde el investigador involucrado con el grupo realiza el proceso de observación interactiva; y un tercer momento: retirada del escenario, en el cual el investigador se retira del grupo de forma amigable.

Por otra parte; Leal (ob.cit.) refiere la entrevista a profundidad como una de las técnicas más usadas junto con la observación participante y señala que la misma busca encontrar lo más importante y significativo para los informantes sobre los acontecimientos y dimensiones subjetivas. Es un encuentro cara a cara, no estructurado, donde se espera emplear una conversación, orientada por una guía de entrevista. Durante su ejecución, también sería posible grabar el testimonio oral de los informantes.

Técnicas para el análisis de la información

En concordancia a la naturaleza de la investigación, las estrategias a utilizar en el análisis de la información serán la categorización, codificación y triangulación, las cuales se definen de la siguiente manera:

1. **Categorización:** Según Martínez (2009), consiste en estructurar una imagen representativa, como patrón lógico, de la configuración del fenómeno en estudio; dándole sentido a todos los componentes; este proceso se llevará a cabo a través de procesos de organización e interpretación de los datos cualitativos. De aquí surge el sistema de categorías.
2. **Codificación:** La codificación corresponde a una transformación efectuada según las reglas precisas de los datos brutos del texto. Es la transformación que por descomposición, agregación y enumeración permite desembocar en una representación del contenido, o de sus expresiones, susceptibles de ilustrar al analista sobre las características de los textos que pueden servir de índices.

3. Triangulación: se emplea para la interpretación de los resultados, la cual, según Louis citado por Robledo (2009), la triangulación consiste en la “verificación de que una interpretación es acertada porque al ser considerada de manera repetida hay coincidencias y no divergencias en la conclusión que se deriva de ella (...). Así, debe haber similitud en lo interpretado de los eventos producto de entrevistas, observación, análisis de documentos y registros, o entre lo propuesta por más de dos especialistas” (pág.55). El término no tiene relación exacta con el número de experto ni de técnicas involucradas, sino más bien con el carácter interactivo del proceso.

De ahí que la triangulación, en este estudio permita contrastar reiterativamente la evidencia que será analizada y que se recopilará desde visiones y momentos diferentes, esto es, entrevista preliminar, observación participante y entrevista a profundidad. Ahora bien, la triangulación lleva de modo explícito a validar la evidencia, para la cual, el procedimiento a ejecutar será:

Fase descriptiva: Consiste en registrar la evidencia recopilada mediante la triangulación. Esta tiene como fin, informar al lector, de la manera más objetiva posible la situación que está siendo objeto de estudio. En otras palabras, revelar en primer lugar, lo que el investigador ve o percibe, a través de la observación participante, y en segundo lugar, plasmar las apreciaciones que él practicó sobre sus actuaciones cotidianas.

Fase de categorización: Emerge de los registros sobre la evidencia, pues, no es más que su clasificación; hecho que lleva a situarla, en un conjunto de patrones y tendencias que han sido identificados subjetivamente por el investigador, es decir, la categorización es la fase que lleva a ordenar la evidencia relevante para el estudio, a partir de las percepciones del investigador y la experiencia relatada por los mismos actores.

Fase de Interpretación y explicación: Permite integrar los patrones y tendencias (producto de la fase anterior), a fin de realizar la interpretaciones, explicaciones y relaciones con un sentido crítico y objetivo sobre la información obtenida.

VISIÓN TRANSDISCIPLINARIA Y COMPLEJA

Hablar de transcomplejidad en la educación, en 1990, Edgar Morín plantea una nueva forma de mirar los fenómenos, no del mundo, sino del planeta: la complejidad en su sentido de método, él presenta un paradigma de la Complejidad basado en los principios de Complejidad, de relación, de auto-eco-explicación, el hologramático, el dialógico y de recursión.

El pensamiento complejo no es lo opuesto al pensamiento simplificante, sino que lo integra; como diría Hegel, opera la unión de la simplicidad y la complejidad, e incluso, hace aparecer finalmente su propia simplicidad. En consecuencia, el paradigma de complejidad puede enunciarse tan sencillamente como el de la simplicidad: mientras este último impone separar y reducir, el paradigma de complejidad preconiza reunir, sin dejar distinguir. La simplificación es una forma de analizar los problemas y de explicar la realidad a través de un pensamiento reductor, unidimensional, simplificador.

La complejidad demanda métodos complejos, interrelacionados, globales, dialógicos, que incluyan el análisis y la síntesis, la inducción y la deducción. Lo más importante es que la Complejidad emerge de lo social, porque no es posible la predictibilidad del rumbo de las comunidades de seres humanos, como lo intentó hacer ver el paradigma Clásico en el cual existía la predicción con certeza del comportamiento de los fenómenos, en la cual suponía que al conocer uno de los estados y las leyes que regían la evolución del sistema era posible conocer su estado final, lo que implicaba la independencia del objeto respecto de quien lo observa.

Ante el reto de dar respuesta a los problemas sociales y ambientales actuales, la visión de la Complejidad constituye una forma de situarse en el mundo que ofrece un marco creador de nuevas formas de sentir, pensar y actuar que orientan el conocimiento de la realidad y la adquisición de criterios para posicionarse y cambiarla. Actualmente, la ciudadanía se inserta en un mundo global en el cual se descubre una complejidad cada vez mayor y en el que se plantean enormes retos sociales y ecológicos. Un gran número de variables influyen de forma constante y determinante sobre la humanidad siendo, frecuentemente, desconocidas y no controladas por las personas.

En la situación actual se hace necesario que la ciudadanía vea el sistema de vida en el que está inmersa como un proceso, íntimamente ligado a ella, en el que se puede intervenir para transformarlo, tanto a nivel individual como colectivo. En dicho contexto se precisa adquirir conciencia de que el futuro no está predeterminado y que en el juego de la vida, el azar y la incertidumbre juegan un papel, pero la humanidad debe jugar el suyo, para el abordaje de la complejidad, en el planeta, el mundo y las organizaciones es necesario desarrollar el pensamiento complejo.

A grandes rasgos, el desarrollo del pensamiento crítico, ha sido y es más que nunca un anhelo deseado del proceso educativo. En contraposición con el aprendizaje pasivo, donde los alumnos son simples objetos receptivos de la influencia pedagógica durante el proceso de enseñanza aprendizaje, donde no se evidencia una preocupación por desarrollar en los estudiantes habilidades básicas que les ayude a enfrentar con éxito situaciones problemáticas con autonomía y decisión, surge el pensamiento crítico, como un pensamiento estratégico de

calidad, que ayuda a desencadenar en los estudiantes competencias básicas para enfrentar con éxito diversas situaciones que se les presente en el ámbito académico, personal cotidiano y que sean constructores de su propio aprendizaje.

Es necesario saber que pensamiento crítico es un tipo especial de pensamiento, con una estructura y función particular que lo caracteriza y lo diferencia de otras capacidades superiores como el pensamiento creativo, resolución de problemas, toma de decisiones; entre otros.

Sobre este particular, Scriven y Paul (1992), "el pensamiento crítico es un proceso intelectual, disciplinado y activo que desarrolla habilidades como: conceptualizar, aplicar, analizar, sintetizar, y/o evaluar información, experiencia, reflexión, razonamiento o comunicación, como una guía hacia la creencia y la acción" (pág.34). Como se puede observar, el pensamiento crítico es el proceso cognitivo más estudiado. Cuando pensamos de manera crítica, de acuerdo con estos autores generamos y moldeamos las ideas y las experiencias, de manera que puedan ser usadas para estructurar y resolver problemas, fundamentar decisiones y para comunicárselas a los demás.

Es precisamente el pensamiento crítico y yo le agregaría creativo, considerados consustanciales en el nivel educativo universitario. Cuando el docente piensa críticamente, actúa de manera reflexiva y toma, consciente y seriamente, esa finalidad educativa como objetivo de su labor, por ello, a través del proceso instruccional que planifica puede transformar cada dimensión de la vida escolar: cómo se formulan y promulgan las reglas y normativas en el aula, cómo se relaciona con sus estudiantes y los anima a relacionarse unos con otros, cómo cultiva sus

hábitos de lectura, de escritura, su hablar y su escuchar o prestación de atención; su modelaje ante ellos, dentro y fuera del aula; en fin, pensar críticamente puede transformar cada una de las cosas que se tienen que hacer como docentes y, sobre todo, el cómo se hace.

En cuanto a este aspecto tan importante dentro del desarrollo del pensamiento crítico, en relación a visión transcompleja de la calidad de la enseñanza, los versionantes señalan; “una persona que se eduque para toda la vida, eh, que responda a un aprendizaje permanente, crítico que responda a una formación permanente continua”, “yo hablo de la reflexividad no?, yo creo que, debemos caminar hacia allá, debemos hablar de unos círculos dialógicos, de unos círculos de reflexión y acción, de unos círculos que estén en permanente actividad, que se conviertan en esos espacios de reflexión y cuestionamiento, de intercambio de ideas”.

Otras opiniones de los informantes sobre este tópico señalan, “la idea de tomar otras disciplinas para entrelazarlas con la nuestra y crear nuevos conocimientos, nuevas maneras de enseñanza, de construir o enriquecer nuestros objetivos, y por qué no de construir epistemes renovadoras”, “muchos colegas temen a que el estudiante le ponga mucha atención a su discurso, algunos dicen que eso es un reto, que es peligroso el pensamiento crítico que atenta contra nuestro, método de enseñanza”.

Estos resultados reflejan la necesidad de entrelazar las diversas disciplinas y crear una gran red que sostenga las diferentes posturas y así sedimentar las críticas para crear nuevos conocimientos bajo este enfoque. Lo que uno de los autores que enfatiza en la necesidad de reflexionar sobre el proceso de pensamiento, es Dewey (1933). Él

señalaba que nadie puede decirle a otra persona cómo debe pensar, pero sí puede decirle que hay unas maneras de pensar mejores que otras. Una de ellas es pensar de manera reflexiva, es decir, dándole vueltas al proceso mentalmente, considerándolo seria y consecutivamente hasta llegar a una conclusión sobre el mismo.

El pensamiento reflexivo involucra, por un lado, una duda, perplejidad, dificultad mental que origina el pensamiento y, por el otro, la búsqueda, la cacería, la indagación hasta encontrar un material que resuelva la duda y disipe la perplejidad. Donde no hay un problema o dificultad que resolver, el pensamiento fluye al azar, donde lo hay, su solución dirige el pensamiento y controla el proceso de pensar, considerando la experiencia y el conocimiento que se tenga sobre el tema, siempre que la persona tenga apertura mental, sea apasionada y entusiasta por las cosas que le interesan y demuestre responsabilidad para asumir las consecuencias de sus actuaciones.

Esta posición del autor indica que, para criticar, se debe primero reflexionar sobre el tema a enjuiciar. Es por eso que el docente debe conocer lo más posible las experiencias previas del estudiante, de sus expectativas, deseos, intereses, para poder determinar qué fuerzas debe usar en la formación de sus hábitos reflexivos como base de su pensamiento crítico.

En estos tiempos emergentes y transformadores se requieren nuevas vías de gestión, de integración o, se necesita generar reflexión en torno a nuevas realidades, se hace necesaria la planificación para tomar decisiones, donde se tome en cuenta la episteme pero que también considere el doxa como forma de saber, en un acercamiento con el

mundo. Se hace indispensable en este discurso que reflexionemos sobre la modernidad y postmodernidad, partiendo de lo que Padrón (1992), denomina paradigma “una postura, una opción o modo sistemático de investigar que se expresa en típicas vías técnicas instrumentales y que responden a un fondo filosófico o manera de ver el mundo, el conocimiento humano y su proceso de producción” (pág. 1).

Ante este panorama, Becerra (1998), sostiene que se ha instalado, mantenido y reproducido un modelo de formación caracterizado por una acentuada orientación profesionalizante, cuyo propósito se dirige hacia la formación de profesionales “eficaces”, capacitados para la elaboración, aplicación y dominio de técnicas y procedimientos alejados de toda subjetividad creatividad y excluida del pensar crítico y reflexivo.

Esto con relación al modelo de currículo que tenemos hoy día, donde la racionalidad ha privilegiado la acumulación de contenidos curriculares competentes, estrategias metodológicas diseñadas para reiterar pautas culturales y estrategias evaluativas legitimadoras, elementos estos que despliegan en los espacios educativos todo un sistema que refuerza, cada día, la reproducción cultural.

Así, las instituciones universitarias se convierten, en definitiva, en agencias de legitimación social. Ante esta panorama dibujado es imperante pensar en un currículo transcomplejo, pues no se ha podido deslastrar de esos paradigmas obsoletos tal cual como lo señala Caldera y otros (2008) se resiste a deslastrarse de las certezas construidas, lo que ha conducido a la configuración de un académico simple, disminuido y acomodado, convertido en espectador pasivo, guiado por la

acostumbrada burocracia que ha desdibujado la esencia de la universidad.

Para ello, se hace necesario asumir una postura curricular crítica, comprometida realmente con el entramado saber-académico-saber cotidiano que, en verdad potencie el sentido de la solidaridad, dignidad, sensibilidad, responsabilidad y compromiso social en el ser humano, que, en definitiva, forje una mirada abierta al ser y se vislumbre la calidad como bandera que ondee dentro de los recintos universitarios.

En cuanto a este tópico los versionantes argumentaron, “esa calidad debe, digamos, tener un sentido transdisciplinario, cuando hablamos de ese sentido transdisciplinario, sentimos o pensamos que la calidad tiene que ser un proceso creador, un proceso de transformación, un proceso de innovación, que, digamos, es considerar la actual mundialización o globalización”, “Se necesita una visión sistémica de la realidad desde el currículo porque el conocimiento cada día se está transformando, el conocimiento se está complejizando cada día más, el conocimiento es complejo, ya las ciencias y los saberes son complejos”. “la enseñanza como un fenómeno complejo, la implicación que tiene el rediseño curricular, la vinculación con los contenidos programáticos, con los recursos instruccionales y pare usted de contar”.

Otras opiniones por parte de los informantes al respecto, “desarrollar un currículo nacional integrado y actualizado, garantizar edificaciones educativas sencillas, amigables, seguras, agrupadas y mantenidas, desarrollar un sistema de evaluación de calidad que cumpla con los criterios de rigurosidad, sistematicidad y periodicidad y por

último reconfigurar la organización y funcionamiento del ministerio”, “los contenidos programáticos están desfasados y deberíamos actualizarlos y nosotros también actualizarnos, en conclusión la calidad educativa en la UNELLEZ por falta de actualización y formación docente”, “un nuevo currículo, un nuevo conocimiento que se adaptará al súper requerimiento pedagógico que estoy practicando”.

Estas aseveraciones complementan, el fin de construir un entramado, hacia la configuración de un currículo emergente, desde una nueva metodología que aborde las variadas situaciones que se presentan cada vez con más frecuencia. Generar un currículo flexible, complejo y transdisciplinar requiere crear un mapa cognitivo, compartir un marco epistémico amplio y una meta-metodología que sirvan para integrar los diversos enfoques, perspectivas y postulados que emergen en el ámbito, cada vez más extremo e interconectado, que ocupan los seres humanos en el mundo.

Para desarrollar la descripción de esta categoría, es notorio señalar, el concepto de la didáctica, donde sabemos que, es una rama de la pedagogía que se encarga de buscar métodos, técnicas y estrategias para mejorar el aprendizaje. Se vale de los conocimientos que ya existen en la pedagogía pero los concreta a través de recursos didácticos y además, busca monitorear el éxito o fracaso de dichas estrategias. Al respecto Díaz -Barriga (2005) menciona que los nuevos procesos en la construcción del conocimiento y en el aprendizaje están generando una nueva didáctica, es decir, "un movimiento en desarrollo, con distintas vertientes, que busca no excluir el sentido del saber, del trabajo docente, a la vez que recupera la importancia del trabajo, el deseo y la construcción de un proyecto personal por parte del alumno. Tiene

acercamientos al constructivismo, pero se fundamenta en una profunda tradición didáctica que apuntan hacia la transcomplejidad del pensamiento.

Sobre este particular (Morín, 2000 y Nicolescu, 2002), citados por Gonzalez-Velásquez (2016), señalan, que “el texto de didáctica clásica, nos dice que los principales elementos didácticos son: los actores educativos (estudiante-docente), los objetivos, los contenidos, las técnicas de enseñanza y los medios. Estos como componentes de un rompecabezas o “receta didáctica” que hacen que un profesor desarrolle una clase” (pág.90).

Pero esta visión clásica de la didáctica se debe desmontar, estamos viviendo un momento histórico en la sociedad, donde esta necesita, reestructurarse, se debe buscar a través de la didáctica compleja una nueva configuración para que el proceso aprendizaje y enseñanza trascienda de una visión meramente cognitiva, en el que el valor del sentido práctico, el desarrollo de habilidades y destrezas dejen su sentido cognitivo y se conviertan en desarrollador de potencialidades, también se ha trabajado en la incorporación del ser, portador e inmerso en valores. Pero, no es suficiente tener sujetos que articulen el conocer, el saber hacer y el ser educativo. Es incompleto.

Bajo la visión de un currículo transcomplejo, se incorpora un cuarto elemento que hace del ser social más humano: el saber vivir y convivir. Es decir, como lo señala Inbernón y Cols (2004 , pág.91), todo aquello que permite desarrollar el currículo oculto, aquello que le deja al educando saber convivir con el otro, este es un aspecto que en el campo educativo nos falta trabajar, considerando que cada día los

seres humanos que, pese a vivir en una visión científica muy avanzada las guerras, el egoísmo, el poder y el empoderamiento del conocimiento, nos ciega al grado de que el término educación, se entiende simplemente como la acumulación de conocimiento que alcanza un sujeto a lo largo de su vida.

Los informantes, respecto a este tópico indicaron, “primero la interacción que hay en el aula o en el ambiente de aprendizaje, entre lo que es el docente y... eh, el discente y digamos, mediando allí el uso de los recursos didácticos, por eso yo rescato la idea que la pedagogía y la didáctica son elementos esenciales” EP1: (L 83-92), “se puede lograr cierto nivel de calidad, cuando el docente está comprometido, cuando el docente es responsable, cuando el docente es un, una persona, un, un ser humano un hombre que, que genera creativamente sus recursos didácticos, que está siempre, permanentemente en la búsqueda de dar respuestas a las necesidades de formación que tengan los estudiantes” EP1: (L 130-142).

Otras opiniones señalan, “entrelazamos disciplinas, conocimientos o aprovechamos los recursos que nos rodean incluso a nuestros propios compañeros que los podemos invitar a nuestras clases a que nos regalen un poco de sus conocimientos así sea de otra área, pero a lo mejor ese conocimiento enriquece el nuestro”, “Es un gran entramado que debo construir, que estoy construyendo, es un reto que requiere de un verdadero docente universitario para enfrentar con éxito ese reto, didáctico complejo”.

En este enfoque paradigmático que obedecen no a una regla sino a una emergencia y religue didáctico, que no trata de modelar sino de

generar educación compleja y transdisciplinar. Se trata de mostrar justamente la diferencia entre la visión convencional reduccionista de hacer una clase y las emergentes. Visto desde el diseño curricular, se muestra algunas diferencias entre clases por propósitos, objetivos, competencias, capacidades, orientaciones, estrategias complejas y complejizaciones.

Las universidades, necesitan establecer entre sus procesos educativos la planificación, la cual debe realizarse con suficiente antelación donde se determinarán las metas y acciones que regirán el éxito institucional, utilizando herramientas que le permitan visualizar las acciones a seguir y establecer los procedimientos más idóneos para lograr los objetivos

Los versionantes se pronunciaron ante este tópico, “debe haber trabajo en equipo dentro de la universidad, tiene que haber responsabilidad, compromiso, solidaridad y sobre todo, digamos, ese trabajo colaborativo”, “la calidad no depende de un solo factor, sino de varios, como integrarlos para crear una nueva calidad de la enseñanza debemos dejar las excusas o los pretextos por ejemplo, “no enseñó con buena calidad porque no tengo aire acondicionado en el salón”.

Otras opiniones de los informantes señala, “a través de la disciplinariedad, interdisciplinariedad por ejemplo en el caso de las asignaturas aplicadas a las ciencias exactas, que fueron siempre un problema para los estudiantes, y ahora aplicando la transdisciplinariedad se abordan de manera agradable, a través de una planificación bien pensada, consensuada con ellos, porque todas se enlazan en una sola”, “tenemos para lograr esa urgente y requerida eficiencia, que tanto

reclama este momento histórico que vivimos, mientras se sigan rechazando métodos, herramientas se dejen de usar los recursos instruccionales y tengamos pereza mental, y no planifiquemos globalizando no iremos a ninguna parte”, “estoy impartiendo enseñanza en la carrera de derecho, veterinaria y algunos subproyecto de mi especialidad que es educación física, deportes y recreación, en otras palabras estoy poniendo en práctica mi maestría en docencia universitaria y me complace construir mi propio reto, “la construcción, la práctica y la enseñanza van excelente gracias que me he valido de la planificación transcompleja de esa que te hable, estudiando la currícula de las tres carreras”.

Vale decir, que la planificación es un arte, el hombre en su sentido genérico que sistematiza los elementos relacionados a sus diversos agentes organizativos, institucionales, educativos, sociales y comunitarios en general. Ya que la esencia misma de planificar es ubicar en un orden paulatino una serie de vectores de carácter descriptivo y/o analítico, que esquematicen la trascendencia de lo que representa el equilibrio de elementos ya sea en el ámbito socio-comunitario y/o universitario.

CONSTRUCCIÓN DE LA TEORÍA

La educación universidad ha venido a constituir una importante palanca para el desarrollo de los países y un factor fundamental, no solamente para que las sociedades y sus individuos se formen, sino para elevar las posibilidades de movilidad socio-económica de la población. Además, la educación formal, en general, articula de manera adecuada los sectores productivos y de servicios, posibilitando la disposición de los recursos humanos que respalden el crecimiento con calidad de los mismos.

Por otra parte, una educación universidad, en mi experiencia personal, ha significado elementos de calidad que deben ser relevantes, como un factor subjetivo definido por los actores que participan en ese

proceso dialógico entre docente-estudiante; se dice que la calidad se alcanza cuando provee satisfacción a quienes prestan y a quienes reciben el servicio, y esta realidad, en mi experiencia en la educación formal ha sido fundamental.

Es así como le he ido dando cuerpo, en mi proceso cognitivo, a vincular los contenidos educativos hasta engranarlos en sistemas de doble nivel, con múltiples categorías que se conoce como la transdisciplinariedad, que es motiva una comprensión más aguda del quehacer educativo e investigativo, para aportar respuestas en torno al aprendizaje y las estrategias diseñadas para su logro.

La educación universidad en un contexto de calidad, involucra el desarrollo de una personalidad más integral y versátil, preparada a dar soluciones a problemas de la compleja realidad que caracteriza al mundo actual. En cuanto a las funciones que desempeña la educación formal, al integrar una percepción bajo la condición transdisciplinaria, permite supera la parcelación de las actividades que en éstas se desarrollan, manteniendo un hilo conductor que aporta soluciones y permite relacionar a las a los docentes y estudiantes con el entorno sociocultural.

A todo esto, se hace necesario abordar la experiencia personal en educación formal, desde un criterio que haga posible valorar la calidad educativa, promoviendo alcanzar la pertinencia, relevancia, eficacia, eficiencia y equidad, que se requiere para el ejercicio del servicio educativo, cumpliendo con los roles y funciones asignados.

En tal sentido, y acá valga lo expresado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura, UNESCO (1998), señala que, sin el fortalecimiento de la educación universitaria de calidad,

ningún país podrá garantizar un auténtico desarrollo. Desde esta perspectiva, si se carece de instituciones de educación universitaria e investigación adecuadas que formen una masa crítica de personas cualificadas y cultas, ningún país podrá garantizar un auténtico desarrollo endógeno y sostenible; los países en desarrollo y los países pobres en particular, no podrán acortar la distancia que los separa de los países desarrollados industrializados arropados por la globalización.

Aunado a ello, la globalización ha influido en la consolidación de mi personalidad en el escenario de la educación formal, dejando al margen aquellos procesos que no promueven los principios del conocimiento e incentivando las prácticas educativas que evidencia la condición de un docente con criterio innovador y ético, en el desempeño de sus funciones.

En un aspecto concreto, las categorías emergentes en la presente investigación, mostraron la existe una falta de adecuación cada vez más amplia, profunda y grave entre nuestros saberes disociados, parcelados, compartimentados entre disciplinas y por otra parte, realidades o problemas cada vez más pluridisciplinarios, transversales, multidimensionales, transnacionales, globales, planetarios; apreciando un conocimiento dividido, por lo que solo se adquiere la caracterización de los conceptos, pero no se aprende nada de lo que ello involucra, reduce las posibilidades de la extrapolación de lo que se enseña por la manera en que se enseña.

La educación formal ha dado sobradas pruebas de su viabilidad a lo largo de los siglos y de su capacidad para transformarse, propiciar el cambio y el progreso de la sociedad. Dado que tiene que hacer frente a

importantes desafíos, la propia educación superior ha de emprender la transformación más radical que haya tenido por delante, de tal manera, que la sociedad contemporánea que en la actualidad vive una profunda crisis de valores, pueda trascender las consideraciones meramente económicas y asumir dimensiones de moralidad y espiritualidad más arraigada cumpliéndose de esta manera la oportunidad de acceso para todos y obtener una capacitación de calidad.

Dada la importancia de la calidad en la educación universitaria, en el caso de centro américa y Latinoamérica, se destacan factores y condicionantes considerados en el modelo de calidad para la formación de estudiantes con un criterio universal y crítico. Esta postura permite fortalecer el nivel de calidad educativa bajo un concepto de:

- La pertinencia social, relacionada con la necesidad de encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones de la educación formal, en las exigencias sociales de su entorno y no solamente pensando en un estudiante que se profesionaliza para integrarse a un mercado;
- Las exigencias y normas internacionales más generalizadas, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable para lograr el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global; y
- La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales así como las propias de la educación formal.

En un aspecto general, delimitando el modelo teórico de la presente investigación, los conceptos de calidad y los procesos y

procedimientos para lograrla no son exclusividad de la industria, son perfectamente aplicables en educación. Cada día la sociedad y los entes gubernamentales ejercen mayor presión sobre las instituciones, y sobre todo el sistema educativo, con el fin de lograr un nivel de calidad de la educación cada vez mejor.

Esto es posible hacerlo si se toman como base los conceptos y modelos que se manejan en la industria, a pesar de las diferencias entre los fines y objetivos de cada cual. La educación universitaria tiene como propósito la formación del hombre, tanto en su aspecto técnico como humanístico.

Con esto se alusión a que lo que se persigue es no solamente formar un individuo capaz de enfrentar, con inteligencia los problemas de la vida real y darles soluciones efectivas y concretas utilizando o desarrollando la tecnología más adecuada a las necesidades, sino también que ese individuo esté preparado para entender a sus semejantes y vivir en sociedad, con una conducta basada en los más nobles principios morales.

En ese mismo sentido, en el caso de la UNELLEZ, la educación universitaria tiene por función esencial la integración social y el desarrollo personal, mediante la asunción de valores comunes; la transmisión de un patrimonio cultural y el aprendizaje de la autonomía. Esto implica una formación integral del hombre.

Para alcanzar estas metas es necesaria y conveniente una educación de calidad. Esto significa muchas cosas para diferentes personas. Cada uno tiene un concepto propio de lo que eso es y una visión personal de cómo lograrla. La calidad de la educación viene determinada por dos

componentes, de una parte, por la disposición, en la que se incluyen las condiciones de integridad y coherencia y, por la otra, la eficacia.

En tal sentido define la calidad educativa como el modo de ser de la educación que reúne las condiciones de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz.

La integridad señala el hecho de que en la educación se incluyan todos los factores necesarios para el desenvolvimiento del hombre. La educación debe ser un todo completo, perfecto. La inteligencia es lo que le da al hombre su peculiar situación de superioridad respecto a las demás cosas, de allí que la educación, de algún modo, empieza por el perfeccionamiento intelectual; sin embargo, no es la inteligencia el elemento único del ser humano, el hombre es la unidad de su alma intelectual y de su cuerpo material. La educación universitaria alcanza su integridad en la medida que llega a todos los valores y a toda la actividad humana. La integridad de la educación, se puede resumir en los siguientes campos: la formación intelectual mediante la cual el hombre se va haciendo cada vez más capaz de alcanzar la verdad; la formación técnica a través de la cual el hombre va perfeccionando su capacidad para utilizar y modificar las cosas materiales que son útiles para su existencia; la formación estética mediante la cual el hombre es capaz de percibir los valores de la realidad, descubrir y crear la belleza incorporándola a su vida; la formación moral para conocer, distinguir y hacer el bien; y la formación religiosa, mediante la cual el hombre desarrolla su capacidad para relacionarse con el mundo.

En un aspecto puntual, la coherencia refleja la necesidad de que cada uno de sus elementos tenga la importancia correspondiente a su papel en la vida humana y que se hallen relacionados de tal forma que la situación y la actividad de unos vengán a consolidar y reforzar la actividad de los otros, evitando el aislamiento y el desorden. La coherencia también evita no sólo la pérdida de calidad sino la desaparición misma de la educación entre un cúmulo de elementos disgregados y sin sentido.

Es necesario que exista coherencia entre la acción de quienes, de uno u otro modo, directa o indirectamente, influyen en la acción educadora: de los políticos, que condicionan las posibilidades del sistema escolar; de los líderes sociales, que condicionan el ambiente en el cual se desarrollan los niños y adultos; de los directivos escolares, responsables del funcionamiento de las organizaciones; de los padres, quienes son los que tienen mayor influencia en el desarrollo de sus hijos; de los docentes, quienes tienen bajo su responsabilidad directa las actividades de enseñanza-aprendizaje; de las autoridades gubernamentales, que son los que establecen los planes y programas educativos, entre otros.

Esta proposición permite concluir que la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior, ha de ser global, incidiendo sobre las personas, sobre los recursos, sobre los procesos y sobre los resultados; promoviendo sus acciones recíprocas y orientando el sistema, en su conjunto, hacia ese estado cualitativo que caracteriza las instituciones educativas excelentes. Para que se logre la calidad en la educación es necesario que haya coherencia en las ideas, principios y decisiones de estos componentes.

La eficacia, en este sentido, se refiere a la necesidad de que todos los componentes cumplan adecuadamente su función, de tal forma que el ser humano desarrolle todas sus potencialidades y compense sus limitaciones. La eficacia no refiere, en este caso, a la producción abundante de algo material, refiere más bien a la indicación de que una actividad ha alcanzado el fin que persigue. La eficacia opera sobre la aceptación previa de una finalidad que se deben concretar en objetivos que han de ser alcanzados utilizando los medios que se puedan disponer.

La eficacia es, entonces, una relación entre objetivos (extensión, nivel, dificultad) que han de ser alcanzados; los medios de que se dispone (recursos materiales, humanos, tecnológicos) y la organización y métodos utilizados en la actividad misma de educar y los resultados, que son las metas finales a alcanzar.

A grandes rasgos, la eficacia de la educación viene, entonces, a establecer un puente entre la calidad y la cantidad de la educación pero, en muchos casos, la eficacia de la educación se expresa en términos cuantitativos, con lo cual se superficializa el concepto de educación. Para determinar la eficacia de la educación es condición esencial que los objetivos y la finalidad de la actividad educativa estén claramente definidos, de lo contrario no existirán elementos de referencia para evaluarla. La UNELLEZ, en su percepción de la calidad formativa, ha de caracterizarse por la importancia que conceden a los resultados educativos:

- La Universidad ha de ser, por tanto, eficaz, esto es, una institución escolar que alcanza los fines, las metas y los objetivos que la sociedad espera de ella;

- La idea de eficacia en la enseñanza universitaria remite tanto a la formulación de objetivo a la evaluación de su grado de consecución. Se es eficaz cuando se establecen, sin ambigüedad, un conjunto de objetivos y cuando éstos se cumplen; su formulación se convierte, pues es un prerrequisito de la eficacia;
- Desde un punto de vista ético, la noción de eficacia formativa en educación universitaria, se conecta indudablemente con la llamada ética de la responsabilidad, pero además, en nuestras sociedades del conocimiento y de la información, la eficacia escolar ha pasado a formar parte del núcleo mismo del concepto de equidad o de igualdad de oportunidades en educación. Solamente una universidad será equitativa si es eficaz, es decir, si por su buen funcionamiento contribuye a compensar las diferencias debidas a factores socioeconómicos o socioculturales;
- El contexto universitario de la UNELLEZ, lleva a considerar la complejidad de la educación, no sólo por los múltiples componentes que involucra sino por la variedad de relaciones que se forman que se pueden presentar en las dan entre ellos. Esa complejidad señala también que el problema de la calidad de la educación debe analizarse con mucho cuidado, considerando todos y cada uno de sus elementos y fases y no utilizar un enfoque reduccionista, como pudiera ser uno causa-efecto de tipo lineal; y
- En la UNELLEZ, cambiar las prácticas tradicionales de la enseñanza-aprendizaje y de la gerencia educativa en la búsqueda de un mejor nivel de calidad de la educación, sería una de las

opciones válidas para darle un sentido de eficacia a su proceso de enseñanza-aprendizaje. La conducción de la gerencia educativa en el ámbito Universitario, no debe olvidar su responsabilidad en el logro de sus metas formativas, asignado los recursos necesarios para lograrlo; hay una presión social hacia el mejoramiento continuo es cada vez mayor, también lo es el número de personas que han tomado conciencia sobre este serio problema y que han decidido involucrase de una manera activa en la búsqueda de soluciones concretas; esto señala un futuro promisor para la solución del problema internos en la UNELLEZ, pero una tarea que amerita del trabajo en equipo, impulsando las transformaciones desde un interés colectivo para mejorar la capacidad de respuesta a los problemas de la sociedad y a las necesidades de fortalecimiento de la capacidad e independencia en la gestión del conocimiento.

REFERENCIAS

- Albornoz, O. (1997) *La Familia y la Educación del Venezolano. Un manual de Autogestión Educativa.* Caracas Venezuela. Segunda Edición
- Alcalde A. (2003) *La Educación en Hispano América, Reflexiones para el debate.* Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela.

- Álvarez, M. (2004). *El Liderazgo de la Calidad Total*. Editorial Escuela Española. Madrid.
- Álvarez, y. y Lázaro, A. (2002). *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga: Aljibe.
- Apodaca, P. y Lobato, C. (1998). *Calidad en la universidad: orientación y evaluación*. Barcelona: Laertes.
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración*. (3ra. Cd.) Caracas: Episteme.
- Arrién, 1. (1998). *Calidad y Acreditación exigencias a la universidad*.
- Ballestrini M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Bea, E. y García J. A. (1993). *La idea de universidad y la calidad de la educación*. En *Formación pedagógica del profesorado universitario y calidad de la educación*. Universidad de Valencia.
- Becerra, O. (1998). *Los efectos perniciosos de la racionalidad instrumental en el espacio escolar*. En *Encrucijada Educativa* N° 1. Caracas: AELAC.
- Berry, T. (1992) *Como Gerenciar la Transformación Hacia la calidad Total*. Bogotá. Editorial. Mc Graw Hill.
- Cabellera, J. (2002). *Factores condicionantes de la Calidad de Enseñanza Universitaria*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona. España.
- Caldera, Y.Plaza, M.y Sánchez C. (2008). *Emergencia de un pensamiento onto-político en la universidad por-venir*. En *Kaleidoscopio*. Vol. 5, N° 10. Puerto Ordaz: UNEG.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la calidad educativa*. Madrid: La Muralla
- Cano, E. (2000). *La formación para la gestión en el contexto universitario*.
- En *Las organizaciones educativas en la sociedad neoliberal*. Vol. III
- Castaño y García (2018) *Revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano*. Disponible en:<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/2425/2887> [consulta Abril 2018]

- Ciampa, D. (1993) *Calidad Total. Guía para su Implantación*. Estados Unidos. Editorial Addison Wesley
- CINDA (1991). *Docencia Universitaria en América Latina. Ciclos Básicos y Evaluación*.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5453, Marzo 3, 2000.
- Corredor, J. (1999). *Las metas de la Universidad. Una propuesta de transformación*. Caracas: Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico Universidad Central de Venezuela.
- Cox, R. (1993). *Conceptos sobre aprendizaje, vida profesional y formación pedagógica en la enseñanza superior*. En *Formación pedagógica del profesorado universitario y calidad de la educación*. Universidad de Valencia.
- Crespo, C. (2005) *Hacia un Concepto Dinámico de la Calidad de la Educación Superior*. p. 2-11
- Crosby, P. (1987) *Calidad Sin Lágrimas*. México CECSA.
- Crosby, P. (1990) *Hablemos de Calidad*. Mc Graw Hill interamericana
- Dalceggio, P. (1993). *La formación pedagógica de los profesores de enseñanza superior*. En Lázaro Lorente, Luís M. (Ed): *Formación pedagógica del profesorado universitario y calidad de la educación*. Universidad De Valencia.
- Dávila, J. (2001). *Sobre la misión de la universidad*. Mérida: Consejo de Publicaciones Universidad de los Andes.
- De Juan, J. (1996). *Introducción a la enseñanza universitaria. Didáctica para la formación del profesorado*. Madrid: Dykinson.
- De La Orden, A. (1992). *Calidad y Evaluación de la Enseñanza Universitaria*. Ponencia presentada al Congreso Internacional de Universidades, Madrid.
- De La Orden, A. (1997). *Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación*. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. Volumen 3. Número 1.

- Delgado, G. (1996) Evaluación de la Calidad de la Educación. Nuevos aportes, procesos y resultados. Colección Mesa Redonda. No 49. Cooperativa Editorial Magisterio Colombia.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. España. Díaz de Santos, S.A. SE REPITE
- Díaz, A (2015) Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. Lex Nro. 15 Año XIII. Disponible en:<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157760.pdf> [consulta abril 2018]
- Díaz-Barriga, Á (2005) “Construcción de programas de estudio en la perspectiva del enfoque de desarrollo de competencias”. Perfiles Educativos. [Consulta en línea Mayo 2018]
- Dibbern, A. (2005). Programa de Promoción de la Universidad Argentina. Argentina: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología
- Doherty, G. (ed.) (1997) Desarrollo de sistemas de calidad en la educación Madrid: La Muralla.
- Egger, K. (2005) Criterios para Evaluar la Calidad de la Dimensión Pedagógica del Sistema de Educación a Distancia de la UDLA.
- Espinoza C, (2016) Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. Revista Universidad y Sociedad (seriada en línea) 8 (2) pp.210-217. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus27216 .pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus27216.pdf) [consulta abril 2018].
- Gaceta Oficial N° 2.635 del 28 de julio de (1980) Ley Orgánica de Educación.
- Gaceta Oficial N° 36.860 (1999) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Gadamer, H. (1999). Verdad y método. España. Sígueme.
- Gento, P. (1996) Instituciones Educativas para la Calidad Total. Madrid. Editorial Muralla, S.A.

- González, F. y Rodríguez, M. (1991). Problemática epistemológica de la investigación cualitativa. Revista FACES. Año 2. N° 6. Enero-Marzo. Universidad de Carabobo: Valencia.
- González, T. (2000) Evaluación y Gestión de la Calidad. Ediciones Algebe Archidona Málaga.
- Graffe, G J (2015) Políticas Públicas para la Educación universitaria en tiempos de revolución bolivariana y retos para su futuro desarrollo. Areté Revista Digital del Doctorado en Educación de la Universidad Central de Venezuela.1 (2), pp.27-40. Disponible en:
saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_arete/article/view/9866/9678
 [consulta Abril 2018]
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Inbernón, F. y Cols. (2004). La investigación educativa como herramienta de formación del profesorado. Reflexión y experiencias de investigación educativa. Barcelona: Graó
- Ishikawa, I. (1986) Qué es el Control Total de Calidad. Norma Colombia.
- Jauss, H. (2002). Pequeña apología de la experiencia estética. Barcelona-España: Paidós
- Juran, J. M. (1987) Manual de Control de Calidad. México. Ed. Revente, S.A.
- Juran, J. M. (1993) Análisis y Planeación de la Calidad. Tercera Edición.
- Leal, T. (2009). Métodos de investigación. Norma. Bogotá.
- Lerma, H. (2004). Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Martínez I, Tobón S y Romero A (2017) Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la Educación Superior en América Latina en Innovación Educativa Vol 17 Nro. 73 pp79-96. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n73/1665-2673-ie-17-73-00079.pdf> [consulta abril 2018]
- Martínez, M. (2002). La investigación cualitativa etnográfica en educación: manual teórico práctico. México. Trillas

- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. Paradigma volumen 7. México. Trillas
- Méndez, C. (2002). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3ra. ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Mercado, S. (1998). Cómo hacer una Tesis. México: Limusa.
- Ministerio de Comunicación e Información. (2005). Misión Sucre. Disponible:<http://www.gobiernoenlinea.on.ve/misceaneas/mision-sucre.pdf> [Consulta: 2014, Enero 08].
- Ministerio de Educación Superior. (2004). Fundamentos Conceptuales de la Misión Sucre.
- Municio, P. (2002) Herramientas para la Evaluación de la calidad. España: Colección Gestión de Calidad.
- Nijad, H (1997). Hacia la universidad del siglo XXI. Nuevo modelo de gestión de la Educación Superior. Caracas: Ediciones de la Biblioteca Universidad Central de Venezuela.
- Ortega y Gasset, J. (1977). Misión de la Universidad. La concepción de la Universidad en algunos autores clásicos. Santiago: CPU. Serie Universidad.
- Padrón, J (1992), “Paradigmas” de Investigación en Ciencias Sociales. Un enfoque curricular. Universidad Simón Rodríguez. Papel de trabajo.
- Pérez Juste, R. (2000). Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación. Madrid: Narcea.
- Pérez, S. (1998). Investigación cualitativa: retos e interrogantes. España. Editorial La Muralla, S.A
- Pick, S. y López, A. (2002). Cómo investigar en ciencias sociales. México: Trillas.
- Ramírez, J. (1998) Calidad Total de la Educación. 2da Edición Grupo Editorial Iberoamericana. S.A. de C. V.
- Ramírez, J. (1998) Educación y Calidad Total. México Editorial Iberoamericana.
- Requena, A. T. (1995) La evaluación de instituciones educativas. El análisis de la facultad de ciencias políticas y sociología de la universidad de Granada. España: Universidad De Granada

- Rey, R. (2000). Transformar la educación en un contrato de calidad. Barcelona: Cisspraxis.
- Rodríguez, K. (2005). Hacia la Municipalización con las Aldeas Universitarias. Disponible: www.mes.gov.ve/ [Consulta: 2014, Enero 08].
- Rodríguez, N. (1997) Fundamentos Filosóficos y Psicológicos de Educación para el Trabajo. Caracas-Venezuela.
- Ruiz, C. (2002). Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su diseño y validación. (2da. Ed.) Barquisimeto: CIDEG
- Rumbos, M. (1998). La calidad de la enseñanza universitaria y el desarrollo profesional de su profesorado. España.
- Rusque, A (2007) De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa. Tercera edición. Editores Vadell Hnos. Valencia-Venezuela.
- Sabino, C. (2000). El proceso de Investigación. Una Introducción Teórico Práctica. (Nva. ed.). Caracas: Panapo.
- Sánchez, S.A. (2011). Relación de la calidad educativa en instituciones de nivel superior y la eficiencia terminal. Innovación Educativa, 11 (57), 213-217. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=179422350023>. [Consulta Abril 2018].
- Schmelkes, S. (2000). Desarrollo Profesional y Calidad de la Educación. CANDIDUS. Edita Cerimd. Valencia-Carabobo. Año 1. N° 9. Abril-Mayo.
- Scriven, M.y PAUL, R. (1992). Definir pensamiento crítico. Disponible en: <http://www.criticalthinking.org/university/defining.html>. Consulta: Mayo 2018
- Sierra, R. (2001). Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios. (14a ed.). España: Paraninfo.
- Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades (SEA). (1998). Proyecto de Acreditación de la Universidades. Caracas: OPSU.
- Solano, J. (2001). ¿Qué Es Calidad Total? Editorial PANAPO. Caracas. Venezuela.

- Tamayo, M. (1999). El proceso de la investigación científica. (3 a ed.). México: Limusa.
- Toranzos, L. (1996). Evaluación y Calidad. Revista Iberoamericana de Educación, 63-78.
- Ugas, F. (2005). Epistemología de la educación y de la pedagogía. San Cristóbal Táchira-Venezuela: Ediciones del Taller Permanente de Estudios Epistemológicos en Ciencias Sociales.
- UNESCO (2008) Educación de Calidad, Equidad y Desarrollo Sostenible: Una concepción holística inspirada en cuatro conferencias mundiales sobre la educación, que organiza la UNESCO 2008, 2009. [Online]Disponible:<http://www.unesco.org/education/synergies4conference.pdf>.23
- UNESCO (1995). Documento de política para el cambio y el desarrollo en la Educación Superior. París.
- UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción y marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la Educación Superior. París.
- UNESCO (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. Informe Mundial de la UNESCO. París: Autor
- Universidad Fermín Toro, Decanato de Investigación y Postgrado. (2001). Manual para la elaboración y presentación de los trabajos de grado para Especialización, Maestría y Tesis Doctoral. Cabudare: Autor
- Villoro, L. (1999). Creer, saber, conocer. México. Siglo XXI Editores.
- Vizcarra, N.E., Boza, E.G., Monteiro, E. (2011). La no neutralidad en la evaluación de la calidad y modelos de evaluación de la educación superior, casos de: Colombia, Argentina y Brasil. Revista da Avaliacao da Educacao Superior, 16 (2), 291-315. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/aval/v16n2/a04v16n2.pdf>. [Consulta: Abril 2018]

