



CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN EL NÚCLEO COSTA ORIENTAL DEL LAGO DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA

Recepción: 09/09/2012

Revisión: 25/10/2012

Aceptación: 12/01/2013



López, Sandra

Universidad del Zulia, Venezuela

sandra.lopez.1971@hotmail.com

RESUMEN

La presente investigación se basó en el análisis de los componentes de la calidad de la educación en el núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, fundamentada en los planteamientos teóricos de Lepeley (2005), Posada (2005) y los lineamientos de la UNESCO (1998), CINDA (2008) y la OPSU (2008), para la variable calidad de la educación. Es una investigación positivista, de tipo descriptivo y el diseño es de campo, no experimental de carácter transversal. Para recolectar la información se aplicaron dos cuestionarios, el primero para las subpoblaciones Niveles Directivos y el segundo a los Docentes, dichos instrumentos fueron validados por siete expertos y se aplicó el coeficiente de confiabilidad Alpha Cronbach, obteniéndose para el instrumento 1 un promedio de 0,82 y para el instrumento 2 de 0,89. Los resultados se procesaron y tabularon con ayuda del procesador estadístico SPSS. Se estudió de calidad de la educación, estableciéndose cuáles de sus componentes se encuentran presentes en el Núcleo LUZ-COL, concluyendo que; están presentes pero de manera moderada, debido a que en su mayoría han sufrido deterioro y no se han aplicado los correctivos necesarios para revertir esta situación, dado que no disponen de los mecanismos y los recursos para hacerlo. Posteriormente se presentan las conclusiones y recomendaciones a la institución, a fin de aplicar los correctivos y contribuir a mejorar la calidad de la educación ofrecida.

Palabras clave: Calidad de la educación, Educación superior, Componentes de la calidad de la educación.

QUALITY OF EDUCATION IN THE CORE EAST COAST OF LAKE THE UNIVERSITY OF ZULIA

ABSTRACT

This research is based on the analysis of the components of the quality of education in the Eastern Coast of Lake Core of the University of Zulia. Grounded theoretical Lepeley (2005), Posada (2005) and the guidelines of UNESCO (1998), CINDA (2008) and OPSU (2008) to the variable quality of education. It is a positivist research, descriptive and field design is nonexperimental cross-cutting. To collect the information is used two questionnaires, the first sub-populations for the board level and the second to teachers, these instruments were validated by seven experts and applying the Cronbach Alpha reliability coefficient obtained for the average instrument 1 0.82 and for the instrument 2 of



0.89. The results were processed and tabulated using the SPSS processor. We studied the quality of education, establishing which of their components are present in the Core LUZ-COL, concluding that, are present but in moderation, because most have deteriorated and not implemented the necessary corrective to reverse this situation, since they do not have the mechanisms and resources to do so. Then presents the findings and recommendations to the institution to apply corrective and help improve the quality of education offered.

Keywords: Quality of education, Higher education, Quality components education.

QUALITÀ DELL'EDUCAZIONE NEL NUCLEO COSTA ORIENTALE DEL LAGO DELLA UNIVERSIDAD DEL ZULIA

RIASSUNTO

La presente ricerca si è basata nell'analisi dei componenti della qualità dell'educazione nel Nucleo Costa Orientale del Lago della Universidad del Zulia. Lepeley (2005), Posada (2005) sono stati gli autori consultati, così come le linee guida della UNESCO (1998), CINDA (2008) y OPSU (2008) per la variabile qualità dell'educazione. Si tratta di una ricerca positivista, descrittiva con un disegno di campo, non sperimentale di carattere trasversale. Per la raccolta dati, sono stati applicati due questionari: il primo per la sottopopolazione Livelli Direttivi; e il secondo, per gli Insegnanti. Questi strumenti sono stati convalidati da sette esperti ed è stato applicato il coefficiente di affidabilità Alpha Cronbach. Per lo strumento 1, si è ottenuto una media di 0,82 mentre che per lo strumento 2, la media è stata di 0.89. I risultati si sono processati e tabulati tramite l'uso del processore statistico SPSS. Si è studiata la qualità dell'educazione e si sono stabiliti quali dei suoi componenti sono presenti nel Nucleo LUZ-COL. Si conclude che sono presenti ma in maniera moderata, dato che la maggioranza sono deteriorate e finora, non sono stati applicati i correttivi necessari per cambiare la situazione. Questo dovuto al fatto che non hanno dei meccanismi e le risorse per farlo. Posteriormente, le conclusioni vengono presentate così come i suggerimenti per l'istituzione in modo da applicare i correttivi e contribuire a migliorare la qualità dell'educazione offerta.

Parole chiave: Qualità dell'educazione, Educazione superiore, Componenti della qualità dell'educazione.

INTRODUCCIÓN

La dinámica social actual exige que las universidades cuenten con una educación de calidad, que permita desarrollar de manera programada y estratégica una mejor atención al estudiante, y a la vez, contribuir al logro de los objetivos, elevar los niveles de desempeño y participación, ayudar a incrementar la eficiencia en los integrantes de la comunidad universitaria al generar sentido de pertenencia, participación y toma de decisiones acertadas. Por tal razón, uno de los elementos esenciales que debe explotarse es la calidad de la educación debido a los beneficios invaluable que se generan al contar con un usuario plenamente satisfecho con la organización.



Las organizaciones educativas, específicamente las universidades, deben formar profesionales que satisfagan las necesidades de la sociedad y de un mercado laboral cada vez más exigente y competitivo. Los egresados universitarios deben contar con toda una gama de conocimientos teóricos, técnicos y científicos, así como de cultura general, que les permita cumplir con las exigencias y las necesidades crecientes de las empresas y su entorno social, con calidad y destreza. Estas situaciones evidencian la necesidad de crear estrategias para enfrentar los retos presentes, y evaluar la calidad de la educación ofrecida.

En Latinoamérica, la tendencia actual acerca de la educación universitaria es la de buscar mecanismos que permitan a los países que la integran, se les reconozcan y acrediten las diferentes carreras ofrecidas en ellos, por lo cual se hace necesario establecer patrones mínimos de comparación y de niveles de calidad para cumplir con los estándares internacionales de una educación de calidad. El cumplimiento de estas demandas internacionales es otro factor determinante que se debe atender.

Con referencia a la calidad educativa, la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, desarrollada en Cartagena de Indias, Colombia, en el 2008 (CRES, 2008), establece en su declaración, la necesidad de que los países Latinoamericanos y del Caribe, tanto en los sectores educativos públicos como el privado, otorguen con obligatoriedad una educación de calidad y con pertinencia social, la cual debe ser garantizada por los gobiernos a través de la creación de mecanismos de acreditación que lo avalen. Asimismo, la Declaración sobre la Ciencia y el Uso del Saber Científico (UNESCO-ICSU), efectuada en Budapest (Hungría) (Declaración de Budapest); establece dentro de sus proclamaciones lo siguiente:

“...Mediante los apropiados programas de educación e investigación, las autoridades, sea cual fuere su ámbito de actuación, y el sector privado, deben prestar más apoyo a la construcción de una capacidad científica y tecnológica adecuada y compartida de manera equitativa, fundamento indispensable de un desarrollo económico, social, cultural y ambiental racional. Esta necesidad es especialmente apremiante en los países en desarrollo...” (UNESCO-ICSU, 1999, p. 6).

En este sentido se destaca la importancia de garantizar que los programas educativos que se impartan en las universidades, se desarrollen bajo criterios de calidad educativa y pertinencia social, siendo constantemente actualizados en cuanto a sus contenidos programáticos y la incorporación de los adelantos tecnológicos, a fin de que contribuyan con el desarrollo social, científico y económico del país.

Adicionalmente, (en el párrafo 34) se destaca la importancia de “la función de las universidades en la promoción y la modernización de la enseñanza de la ciencia y su coordinación en todos los niveles del ciclo educativo” (UNESCO-ICSU, 1999, p. 6); así como la necesidad de reforzar la investigación científica en los programas de enseñanza superior y de estudios de postgrado de manera que puedan dar respuesta y planteen soluciones a las necesidades y prioridades nacionales.



En el ámbito nacional, la Constitución, en el artículo 103, establece el “derecho a una educación integral, de calidad, permanente y en igualdad de condiciones y oportunidades” (Asamblea Nacional Constituyente, 1999); lo que ratifica la importancia de que el Estado le otorga a la formación profesional de calidad. Por tanto, desde las universidades deben formarse los jóvenes como individuos con un pensamiento crítico y lógico, capaces de aportar soluciones y capacitados para manejar e implementar las nuevas tecnologías, y más importante aún, generar innovación que los convierta en promotores del desarrollo nacional en todos los ámbitos, lo cual requiere programas educativos con criterios de calidad.

Por otra parte, La Ley Orgánica de Educación garantiza el “...derecho pleno a una educación integral, permanente, continua y de calidad para todos y todas.....” (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2009), y lo ratifica al mencionar que la educación (de calidad) es un derecho humano y un deber social.

Se ve entonces cómo desde esta ley se refuerza el marco legal que valida la investigación y se pone en evidencia la necesidad de que las universidades puedan garantizar la calidad de los procesos educativos que en ellas se desarrolla, quedando establecido además, como finalidad de la educación universitaria, la formación de profesionales e investigadores (as) de la más alta calidad y auspiciar su actualización y mejoramiento permanente de manera que se constituyan en soporte del progreso nacional.

Asimismo, el Consejo Nacional de Universidades (CNU), conjuntamente con el Organismo de Planificación para el Sector Universitario (OPSU, 2008), han desarrollado un manual para el aseguramiento de la calidad de la educación, que les permita evaluar las diferentes universidades en esta área, a fin de garantizar que se dé cumplimiento al marco legal antes descrito.

Lo anteriormente expuesto, indica la necesidad de que la Universidad del Zulia se preocupe por la calidad de la educación que prestan a través de los núcleos y facultades, así como de la permanente actualización de las diferentes carreras ofrecidas, además, se ocupen de desarrollar la calidad de la educación de una manera planificada y coordinada. Dentro de los núcleos que conforman la Universidad del Zulia, se encuentra el núcleo Costa Oriental del Lago (núcleo LUZ-COL), como parte fundamental de la institución y al igual debe estar orientado a proporcionar una educación de calidad con pertinencia social, cuya ejecución sea producto del debido direccionamiento de la institución y la persecución de objetivos y metas claramente definidos.

La creciente necesidad de desarrollar programas académicos que garanticen calidad de la educación, de manera que las universidades den respuesta a las crecientes necesidades de la sociedad y aporten soluciones efectivas a la problemática social y empresarial, solo será posible si se desarrollan planes de acción a fin de marcar el camino a seguir, mediante la formulación de objetivos y sus correspondientes estrategias.

La carencia de programas de mejoramiento de la calidad debidamente constituidos en las diferentes facultades y núcleos que conforman la Universidad del Zulia, más



concretamente en el núcleo Costa Oriental del Lago, dificulta poder proporcionar una educación de calidad, que satisfaga las crecientes exigencias internacionales para la acreditación de las carreras, al igual que el marco legal nacional, así como del mercado laboral actual a la vez que promueva la generación de soluciones a la problemática social vigente. En función de lo expuesto anteriormente se planteó como objetivo de la investigación: establecer los componentes de calidad de la educación presentes en el núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia.

BASES TEÓRICAS

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

La calidad es reconocida por las instituciones como una variable estratégica esencial al buscar la satisfacción del cliente o usuario del servicio, para obtener su lealtad. Para analizar lo referente a la calidad de la educación ofrecida por el núcleo Costa Oriental del Lado de la Universidad del Zulia, es menester conocer y definir el concepto de calidad aplicado al ámbito de la educación, para ello se cita a diversos autores:

La definición de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior (CMES, 2008) sintetiza el espíritu de otras definiciones de calidad: la calidad es la adecuación del ser y quehacer de la educación superior a su deber ser. Partiendo de esta premisa, se desarrolla esta idea en la cual se señala que cada uno de los elementos institucionales que componen la definición de calidad (deber ser, quehacer y ser) es evaluado, predominantemente, con una categoría específica. Así la misión, al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, es evaluada en cuanto a su pertinencia; el funcionamiento (quehacer) es evaluado en términos de eficiencia; y los logros y resultados son evaluados en cuanto a su eficacia. Mientras que el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior, asume como uno de sus principios orientadores la “calidad” y la define así:

“La calidad académica es un reto permanente de las instituciones, los programas y del sistema de educación universitaria y debe ser un proceso continuo e integral, consustancial a la transformación continua de sus prácticas, fundamentada en el estudio a profundidad de los temas y problemas que se abordan, la generación de espacios de reflexión y autocrítica, el contraste de puntos de vista, la diversidad de fuentes de información y la constitución de comunidades de conocimiento. La calidad de la educación universitaria es inseparable del importante papel que debe cumplir en cuanto a:

- El desarrollo sustentable del país.
- La creación científica, tecnológica y humanística.
- La formación integral de personas y profesionales capaces de pensar y actuar críticamente, valorando social y éticamente sus propias acciones.
- La consolidación de una cultura política democrática y el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía.



- El desarrollo del pensamiento crítico e innovador.
- La recuperación crítica de nuestra memoria colectiva y el análisis y comprensión del presente, para la construcción de un mejor futuro.
- La valoración y enriquecimiento del patrimonio cultural es sus diversas expresiones y en sus dimensiones tanto locales, regionales y nacionales como universales.
- La unidad latinoamericana y caribeña, la solidaridad con los pueblos del sur, el desarrollo de la multipolaridad y la comprensión de los problemas comunes a la humanidad” (MPPEs, 2009, p. 12-13).

Por su parte, Delgado (1996, p. 33) considera como calidad de la educación “aquella determinación de tendencias cuya medición revele el grado en que los medios conducen de una manera más o menos rápida y directa hacia los objetivos”, para el autor la educación es de calidad en la medida que se haga tan dinámica como la sociedad y capaz de ir adaptándose a los cambios de manera que logre satisfacer las necesidades sociales que están en movimiento.

Desprendiéndose de lo anterior, la necesidad de actualizar constantemente los objetivos educacionales y por consiguiente hacer una reforma curricular, por lo que debe entenderse que la calidad de la educación no solo abarca los resultados del proceso educativo, sino que está relacionada con la totalidad de dicho proceso educativo.

Las diferentes concepciones sobre calidad, permiten apreciar que estas varían según los actores; para los académicos se refiere a los saberes; para los empleados a competencias; para los estudiantes a la empleabilidad; para la sociedad a ciudadanos respetables y competentes; para el Estado, según la concepción que asuma, puede variar de aspectos vinculados con el desarrollo social y humano, a la eficiencia, a los costos y a los requerimientos de capital humano.

De esta manera, se puede definir la calidad educativa como el resultado de las interrelaciones existentes entre todos los elementos del proceso educativo. Por ello, se le considera no como un fin, sino como un instrumento que permite el conocimiento de estas conexiones, de sus resultados y de sus productos; logrando una construcción colectiva y gradual que integra y articula visiones y demandas diferentes con los valores y propósitos de la institución educativa.

COMPONENTES DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Resulta muy difícil evaluar la calidad de la educación debido a la naturaleza intangible y las múltiples facetas de muchos servicios, donde el usuario a menudo es involucrado en la producción del mismo. Sin embargo, existen varios modelos propuestos para realizar evaluaciones a la calidad educativa así como a los centros educativos. Dado que el objetivo de la presente investigación no contempla realizar evaluaciones, se indican los componentes de calidad que contemplan los mencionados modelos, así se tienen entonces lo siguientes:



CINDA (2008) propone utilizar como marco de referencia para determinar la calidad de la educación, los propósitos de la institución, la gestión institucional y la docencia de grado o pregrado. Mientras que para Pérez (1998), se pueden distinguir tres grandes componentes, como son los aprendizajes académicos, la formación intelectual y la formación integral.

Adicionalmente, Lepeley (2005) plantea que a través de la gestión organizacional se pueden desarrollar e implementar como elementos de la calidad el liderazgo, la atención a las necesidades de los clientes (alumnos), desarrollo de las personas y la organización (profesores y administradores), planificación estratégica para la calidad de la educación, información y análisis, gestión de la calidad en procesos de apoyo a la educación y por último el impacto de la institución educacional en el ambiente externo y el medio ambiente.

Por su parte, el Sistema de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior en Venezuela (2010), se basa en tres componentes básicos como son la pertinencia, eficiencia y la eficacia, los cuales a su vez se subdividen en una larga lista de indicadores a ser evaluados por las universidades, que en conjunto determinarán si la institución cumple con los criterios de calidad mencionados.

La educación superior debe tener una orientación a largo plazo fundada en la pertinencia. La pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que estas hacen. Ello requiere normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica y al mismo tiempo, una mejor articulación con los problemas de la sociedad y del mundo de trabajo, fundando las orientaciones en objetivos y las necesidades sociales, comprendidos el respecto de las culturas y la protección del medio ambiente; tal como lo establece la declaración mundial de la UNESCO sobre la educación superior en el siglo XXI, en su artículo 6 (UNESCO, 1998).

Asimismo, la UNESCO plantea que la educación superior debe aumentar su contribución al desarrollo del conjunto del sistema educativo, sobre todo mejorando la formación del personal docente, la elaboración de los planes de estudio y la investigación sobre la educación en todos los niveles. El artículo 11 de la declaración trata sobre la calidad de la enseñanza, según la UNESCO (1998), la calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario.

Además, la calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.



En el presente estudio se busca determinar cuáles son los componentes de la calidad que se encuentran presentes en el núcleo LUZ-COL; a tal efecto y de acuerdo con los planteamientos de Lepeley (2005) y los lineamientos para la acreditación de la calidad de la educación superior, se consideran como componentes de calidad los siguientes:

a) **Infraestructura adecuada:** la infraestructura es “la estructura organizacional del nivel más bajo en un conjunto o sistema complejo, la cual sirve de cimiento a los demás niveles de la estructura” (Encarta, 2008). La infraestructura consta con frecuencia de los mecanismos que respaldan la planificación, comunicación, coordinación y responsabilidad.

Se refiere a que las instituciones de educación superior deben contar con instalaciones dotadas del mobiliario y los recursos necesarios para poder llevar a cabo sus funciones, de manera que garantice calidad en cada una, especialmente en las académicas, así lo expone CINDA (2008). Se hace necesario además que de acuerdo con las naturaleza de las carreras ofertadas se cuente con los equipos especializados, laboratorios, entre otros, que les permita al estudiante acercarse a la realidad actual de la profesión que pasará a desempeñar en el futuro.

Por su parte, Lepeley (2005) refiere que una infraestructura adecuada debe contar con un diseño y construcción bien pensado, que facilite los procesos, ofrezca seguridad y cuente con el debido mantenimiento, además abarca las redes de distribución y comunicación (redes telefónicas), de manera que la información fluya con facilidad. Todo lo anterior de manera mancomunada contribuye al buen desempeño en el proceso educativo.

Para Posada (2005), una infraestructura adecuada se refiere a que las aulas estén dotadas con los recursos y equipos necesarios. La infraestructura de las universidades no determina la calidad de la educación, pero los ambientes agradables y adecuados a las necesidades, sí contribuyen a que los estudiantes aprovechen mejor sus clases. No se trata solo de construir salones bonitos, sino que sean ambientes con una base pedagógica integral. Este componente de la calidad de la educación busca medir si la infraestructura con que cuenta el núcleo LUZ-COL, es la adecuada para el desarrollo de su función, impartir educación, además de considerar si se encuentra en buenas condiciones.

b) **Programas académicos actualizados:** el reglamento de núcleos de la Universidad del Zulia, en su Capítulo VI, referido a las Coordinaciones de Programa, presenta la siguiente definición de programa:

“se define como programa al conjunto ordenado de actividades relacionadas con el análisis y formulación de alternativas de solución a los problemas nacionales, regionales, sub-regionales y locales. Las actividades de los programas se realizarán por la comunidad universitaria y los sectores económicos, políticos y culturales, socialmente comprometidos durante unidades de tiempo definidas” (Universidad del Zulia, 1993).



En función de la definición anterior, los programas académicos pueden definirse como un conjunto de cursos profesionales, básicos y complementarios, y las actividades prácticas, técnicas y teórico-prácticas; que se integran de manera armónica mediante la interrelación profesor-alumno-recursos; con el propósito de formar a los individuos en determinada área del conocimiento y la obtención de un título académico.

Por lo cual, es de vital importancia que los programas académicos que se impartan estén en constante actualización, para poder garantizar que el profesional que egresa cuente con los requerimientos exigidos por la realidad actual tanto del mercado laboral como de la sociedad donde se inserta. Al respecto, el CNU-OPSU (MPPES, 2008), en su proyecto marco para el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias, plantea que la estructura curricular de las carreras debe tener una pertinencia social y que sus competencias, funciones, tareas u objetivos propuestos en el perfil, deben estar acordados con la comunidad académica nacional.

Asimismo, los programas académicos a su vez están compuestos por una serie de subprogramas, correspondientes a las unidades curriculares que se administran en las diferentes carreras, los cuales igual que el programa macro debe ser actualizado, al respecto Pérez (1998) refiere que estos deben conformar una realidad aprendible por los alumnos y que además de manejar contenidos actualizados, estos deben estar debidamente estructurados, con científicidad, y dar respuesta a las demandas sociales y profesionales del caso.

Este indicador dentro de la presente investigación se refiere a si los programas académicos que se desarrollan en el núcleo LUZ-COL, han sido revisados y adaptados a las nuevas exigencias del entorno de modo que den respuesta a las necesidades actuales de la sociedad, la profesión y el mercado laboral.

c) **Uso de nuevas tecnologías:** consiste en la utilización de equipos tecnológicos actualizados, son los equipos necesarios para la producción de bienes y servicios dotados de tecnologías los cuales proporcionan a la institución el mayor aprovechamiento de los recursos para la fabricación del producto o la prestación del servicio. Asimismo, las innovaciones tecnológicas deben ser empleadas y administradas adecuadamente, porque el uso de estos equipos tecnológicos, por lo general, requieren de cambios en los valores, normas y lineamientos de los grupos de interés de la institución.

De acuerdo con los autores Guitinan y otros (1998), la dotación de equipos tecnológicos ayudaría a la mayor producción, eficaz y eficientemente, porque la ciencia, la ingeniería y otras máquinas e inventos han motivado al hombre a buscar mejores resultados de su productividad, minimizando los costos y el tiempo. Igualmente la UNESCO en su declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI, destaca en su artículo 12, la importancia del potencial tecnológico como elemento clave que seguirá modificando la forma de elaboración, adquisición y transmisión de conocimientos (UNESCO, 1998).

También es importante señalar que las nuevas tecnologías brindan posibilidades de renovar el contenido de los cursos y métodos pedagógicos, y de ampliar el acceso a la



educación superior. La declaración educativa, enfatiza lo imperativo que es aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación con fines educativos, esforzándose al mismo tiempo por corregir las graves desigualdades existentes entre los países. Es menester que los sistemas de educación superior adapten las nuevas tecnologías tomando en cuenta las necesidades locales y nacionales.

De igual manera, Lepeley (2005) refiere que el uso de tecnología será un instrumento cada vez más necesario en educación, tanto para desarrollar cursos, clases y programas tradicionales como programas no tradicionales, tal es el caso de la educación a distancia. El uso de las nuevas tecnologías y la creciente facilidad de acceso al uso de internet contribuyen a consolidar la tecnología como herramienta pedagógica que facilita la educación universitaria.

En la actualidad, son numerosas las aplicaciones de la electrónica, la informática y la ingeniería; por lo general, estos equipos técnicos de alta tecnología se caracterizan por un alto costo de inversión y por la necesidad de un personal especializado. Por tal motivo, la mejora continua de la tecnología ha constituido uno de los aspectos para contribuir sustancialmente al logro de la eficiencia en la organización. Por consiguiente, las tecnologías existentes en el núcleo LUZ-COL, deben estar orientadas a optimizar la calidad de la educación.

c) **Interacción con el entorno:** la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, con referencia a la interacción que deben ejercer las universidades o entes dedicados a la educación superior expresas que al dar el valor apropiado a la educación de calidad se permite la “construcción de una sociedad más próspera, justa y solidaria y con un modelo de desarrollo humano integral sustentable” CRES (2008, p.2).

Por otro lado, el artículo 17 de la Declaración Mundial para la Educación del siglo XXI, hace referencia a la proyección y alianzas con el entorno, según la UNESCO (1998), la colaboración y las alianzas entre las partes interesadas (los responsables de las políticas nacionales e institucionales, el personal docente, los investigadores, estudiantes, el mundo laboral y los grupos comunitarios) constituyen un factor importante a la hora de realizar transformaciones.

Las organizaciones no gubernamentales son también agentes claves en este proceso. Por consiguiente, la asociación basada en el interés común, el respeto mutuo y la credibilidad deberá ser una modalidad esencial para renovar la enseñanza superior.

En este orden de ideas, Lepeley (2005) destaca como otra forma de integración entre la universidad y la comunidad local, nacional o internacional, la participación de los miembros de la institución en proyectos que beneficien de manera directa a grupos con necesidades especiales, así también como las actividades de desarrollo comunitario y de ayuda social, todo lo cual pone énfasis en el bienestar del ser humano.



Además, plantea la importancia de que la institución cree los mecanismos necesarios no solo para concienciar a los estudiantes sobre la importancia de la conservación del medio ambiente, sino que debe implementar acciones al respecto.

Por su parte, el Núcleo LUZ-COL, como parte integral de la Universidad debe establecer vínculos con la comunidad y empresas circundantes con el fin de proyectarse ante la comunidad como una institución capaz de dar respuesta a las necesidades de su entorno, además de que estas interrelaciones le permiten captar la información acerca de las necesidades y exigencias del mercado laboral, las cuales deben ser consideradas al momento de desarrollar y ejecutar los programas académicos que en él se imparten.

e) **Perfeccionamiento del personal docente:** consiste en la introducción de nuevas aptitudes, actitudes y motivaciones al personal docente de manera que se mejoren las prácticas pedagógicas empleadas, o como lo estipula el proyecto para el aseguramiento de la calidad en las carreras universitarias, es la formación pedagógica y didáctica que deben recibir los docentes activos. Al respecto la CRES (2008), dictamina que se debe reconocer al personal docente como un actor fundamental en el sistema educativo, por lo que se debe garantizar su formación y capacitación permanente, así como brindarle la posibilidad de una carrera profesional que permita hacer efectiva la calidad de la educación.

Concordando con Lepeley (2005) al referirse a los docente como uno de los profesionales con mayor responsabilidad en el país, ya que deben educar y formar a las futuras generaciones, de formar el futuro de la sociedad. Asimismo la UNESCO (1998) plantea que la educación superior debe aumentar su contribución al desarrollo del conjunto del sistema educativo, sobre todo mejorando la formación del personal docente, la elaboración de los planes de estudio y la investigación sobre la educación en todos los niveles.

El personal que labora en el núcleo LUZ-COL, debe pasar por un proceso de selección antes de ser captado por la institución y posteriormente continuar en formación para que perfeccione sus conocimientos en el área de ejecución. En esta etapa se hará una revisión de los criterios que se siguen en el proceso de selección y perfeccionamiento del personal a objeto de verificar que se sigan criterios de calidad que posteriormente contribuyan a garantizar la calidad de la educación.

f) **Intercambio de conocimientos:** los estándares internacionales actualmente atienden al principio de que el conocimiento es universal, por lo que instituciones como la UNESCO han venido reiterando la necesidad de que se den intercambios de conocimientos no solo a nivel local y regional sino a nivel nacional e internacional, a fin de que los docentes, investigadores e incluso estudiantes entren en contactos con sus pares y se puedan incluso llegar a construir comunidades de conocimiento que sin duda contribuyen a optimizar la calidad de la educación en la institución. Al respecto la CRES (2008) plantea lo siguiente:

“Debe incrementarse la difusión y la divulgación del conocimiento científico y cultural a la sociedad, dando a los ciudadanos la oportunidad de participar en las



decisiones sobre asuntos científicos y tecnológicos que puedan afectarlos directa o indirectamente, buscando convertirlos en soporte de ellas, y al mismo tiempo abriendo el sistema científico a la crítica social” CRES (2008, p.5).

Es realmente importante que las universidades se preocupen por crear espacios dirigidos al intercambio de conocimiento, donde los miembros de la comunidad universitaria puedan interactuar con los miembros de otras instituciones, del mercado empresarial y productivo y la comunidad, no solo local o regional sino nacional e incluso internacional de manera que puedan debatir entre pares acerca de sus trabajos, investigaciones y resultados y cómo estos pueden repercutir en beneficio de la sociedad en sus diferentes niveles. Es por esto que la presente investigación busca establecer la existencia o no de un intercambio de conocimiento promovido por parte del núcleo LUZ-COL.

METODOLOGÍA UTILIZADA

En la presente investigación la población quedará conformada por dos subpoblaciones. Subpoblación A: conformado por el Decano y los Consejos Académico y de Núcleo, para la cual se utilizó una población censal por estar conformada por escasas unidades de investigación. En el caso del núcleo LUZ-COL, este censo está conformado por veintidós (22) sujetos. Y la subpoblación B: quedará conformada por los doscientos cuarenta y ocho (248) docentes del núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia. Calculada la muestra según la metodología de Palella y Martins (2006), quedó conformada por 83 docentes.

Se diseñaron dos instrumentos, uno para cada subpoblación. En ambos se utilizaron preguntas cerradas con escala tipo Likert; las alternativas de respuesta eran las siguientes: Totalmente en Desacuerdo, Parcialmente en Desacuerdo, Parcialmente de Acuerdo, De Acuerdo y Totalmente de Acuerdo. Constando de 21 reactivos.

Todos los datos recolectados en ambos instrumentos, fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS en su versión 17, el cual suministró la información necesaria para realizar un análisis comparativo sobre la percepción que directivos y docentes tienen sobre las variables objeto de estudio.

Esta información fue interpretada desde el punto de vista cualitativo, donde se comenta la información obtenida por las encuestas; y cuantitativo, constituida por los resultados de los datos compilados, todo ello tomando en cuenta las dimensiones, indicadores e ítems, utilizados para valorar la calidad de la educación en el núcleo LUZ-COL.

Para ambos instrumentos se calcularon las frecuencias y los promedios (medias) correspondientes a las frecuencias estadísticas obtenidas de la aplicación de los mismos, para determinar la presencia de los indicadores de la variable calidad de la educación. Para la interpretación de los resultados de las medias calculadas a cada ítem, cada dimensión y variables, se hizo necesaria la implementación de un baremo establecido para esa finalidad y expuesto a continuación (cuadro 1).

Cuadro 1. Categorías para la interpretación de la media

Media	Interpretación
1,00 - 1,80	Muy baja
1,81 - 2,60	Baja
2,61 - 3,40	Moderada
3,41 - 4,20	Alta
4,21 - 5,00	Muy alta

Fuente: elaboración propia.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se desarrollarán los resultados obtenidos al aplicar la metodología estipulada para la presente investigación, para alcanzar el objetivo de establecer los componentes de calidad de la educación presentes en el núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia. Para el indicador Infraestructura Adecuada, se consultó acerca de la edificación, su distribución, acondicionamiento y mobiliario, obteniéndose los siguientes resultados (ver cuadro 2).

Con respecto a la edificación con que cuenta el núcleo LUZ-COL, los valores de las medias para los niveles directivos ubicó este aspecto en un nivel moderado, mientras que para el grupo de los docentes una media de 2,33 lo ubica con una baja presencia de este factor en la variable calidad de la educación. En cuanto a la distribución de la planta física, resultó una media para los niveles directivos de 3,41, lo que ubica este elemento en una categoría alta con referencia a la variable estudiada, mientras que para los docentes el valor obtenido es de 2,77, lo que indica una presencia moderada de este factor.

Cuadro 2. Infraestructura adecuada

Encuestados	MEDIAS OBTENIDAS			
	Edificación adecuada	Distribución de la planta física	Acondicionamiento de la planta física	Mobiliario
Niveles directivos	2,73	3,41	2,82	2,59
Docentes	2,33	2,77	2,63	2,34
Promedio de las medias	2,53	3,09	2,73	2,46

Fuente: elaboración propia.

En relación con el acondicionamiento de la planta física, la media para ambos grupos, se ubicó dentro de la categoría moderado lo que refiere una mediana presencia de este factor en la variable calidad de la educación. Con referencia al mobiliario disponible en el núcleo LUZ-COL, en ambos grupos las medias ubican este elemento con una baja presencia en la variable estudiada.

Los resultados de la investigación ubican el componente de la calidad de la educación, infraestructura, con una presencia de baja a moderada; pudiéndose referir que la infraestructura que soporta las actividades del núcleo LUZ-COL, ya no satisface los requerimientos actuales exigidos para garantizarla calidad de la educación, ni en cuanto a

su distribución ni en la forma como se encuentra acondicionada, estando estos dos factores medianamente presentes en la variable estudiada. Paralelamente se observa como el mobiliario utilizado para realizar las actividades académicas ya no satisface los cánones exigidos por las tendencias actuales de la educación.

Para cumplir con las exigencias actuales en el ámbito educativo, Lepeley (2005) refiere que una infraestructura adecuada debe contar con un diseño y construcción bien pensado, que facilite los procesos, ofrezca seguridad y cuente con el debido mantenimiento, además abarca las redes de distribución y comunicación (redes telefónicas), de manera que la información fluya con facilidad. En el caso de estudio estas condiciones no parecen estar presentes.

El hecho de que el núcleo LUZ-COL no cuente con una infraestructura adecuada no determina la calidad de la educación que ofrece, pero los ambientes agradables y adecuados a las necesidades, sí contribuyen a que los estudiantes aprovechen mejor sus clases. Sin embargo, no se trata solo de construir salones bonitos, sino que sean ambientes con una base pedagógica integral; así lo explica Posada (2005), quien refiere además que cuando se cuenta con una infraestructura adecuada las aulas estén dotadas con los recursos necesarios.

Seguidamente se consultó acerca de los programas académicos lo referente a si estos están actualizados, si sus contenidos programáticos se actualizan constantemente y si se encuentran adaptados a la realidad del país, para lo cual se obtuvieron los resultados que se muestran en el cuadro 3.

Cuadro 3. Programas académicos

Encuestados	MEDIAS OBTENIDAS		
	Actualización de los programas académicos	Contenidos programáticos actualizados	Contenidos programáticos realidad-país
Niveles directivos	2,36	2,86	2,91
Docentes	2,14	2,58	2,69
Promedio de las medias	2,25	2,72	2,80

Fuente: elaboración propia.

En el cuadro 3 se muestra que las medias refieren en ambos casos que existe una baja presencia de actualizaciones a los programas académicos, afectando esto la calidad de la educación que se ofrece en el núcleo LUZ-COL. Con referencia a la actualización de los contenidos de las unidades curriculares, resultó una media de 2,86 para los primeros, ubicando el indicador con una moderada presencia en el componente de calidad, mientras que para los segundos se ubicó en 2,58 ubicándolo con una baja presencia en la variable, desde la perspectiva del docente. Con respecto a si los contenidos programáticos esta adaptados a la realidad del país, las medias en ambos casos indican una presencia moderada de este elemento en el componente de la variable.

Estos resultados indican que en el núcleo LUZ-COL, los programas académicos que se ofertan actualmente no se encuentran actualizados, al igual que los contenidos programáticos de las unidades currículos que se imparten, los cuales muestran una actualización parcial y por lo tanto solo están medianamente adaptados a la realidad del país.

Estos resultados muestran un deterioro palpable en la calidad de la educación que se ofrece en el núcleo LUZ-COL al no cumplirse con las exigencias actuales en el marco del aseguramiento de la calidad que adelanta el CNU-OPSU (MPPES, 2008), quien plantea que la estructura curricular de las carreras debe tener una pertinencia social y que sus competencias, funciones, tareas u objetivos propuestos en el perfil, deben estar acordados con la comunidad académica nacional.

Por lo cual, es de vital importancia que los programas académicos que se impartan estén en constante actualización, para poder garantizar que el profesional que egresa cuente con los requerimientos exigidos por la realidad actual tanto del mercado laboral como de la sociedad donde se inserta. Asimismo, las unidades curriculares que se administran en las diferentes carreras, debe ser actualizadas, al respecto Pérez (1998) refiere que estos deben conformar una realidad aprendible por los alumnos y que además de manejar contenidos actualizados, estos deben estar debidamente estructurados, con cientificidad, y dar respuesta a las demandas sociales y profesionales del caso.

En cuanto al uso de nuevas tecnologías se preguntó acerca de si están presentes en los contenidos programáticos de las materias que se imparten, su importancia dentro del programa académico y si la tecnología presente en el núcleo LUZ-COL, es actualizada. Los resultados se muestran a continuación:

Cuadro 4. Uso de nuevas tecnologías

Encuestados	MEDIAS OBTENIDAS			
	Presencia de la tecnología	Importancia de la tecnología	Tecnología necesaria	Tecnología actualizada
Niveles directivos	2,73	4,36	2,86	3,09
Docentes	2,69	4,30	2,67	2,70
Promedio de las medias	2.71	4,33	2,78	2.90

Fuente: elaboración propia.

Como se aprecia en el cuadro 4, las medias obtenidas en cuanto al uso de nuevas tecnologías esté presente en las materias que imparten, ubican este indicador con una presencia moderada con relación a la variable calidad de la educación. Mientras que con respecto a la importancia de la tecnología dentro de los programas académicos que se facilitan los consejeros coincidieron con los docentes, situación que permitió que las medias se ubicaran en 4,36 para los primeros y 4,30 para los segundos, indicando una presencia muy alta de este factor como componente de la calidad de la educación.

En el cuadro se puede apreciar además que hay coincidencia en los dos grupos encuestados acerca de que el núcleo LUZ-COL posee la tecnología necesaria para



garantizar la calidad de la educación. En tanto, los consejeros promedian en 2,86 y los docentes en 2,67, ubicando en los dos casos este elemento en un nivel moderado de aceptación, es decir que el núcleo LUZ-COL, posee tecnología pero esta solo garantiza medianamente la calidad de la educación. Seguidamente se puede apreciar que la tendencia de las medias indica un 3,09% para los directivos y un 2,70% para los docentes, representando que la tecnología actualizada solo esta medianamente presente en la institución.

Estudiando de manera global este indicador, con ayuda de las medias obtenidas, se puede concretar que a pesar de que la tecnología reporta un elemento importante dentro de los contenidos programáticos, esta solo se encuentra presente de manera concreta y palpable para su aplicación, de una forma moderada. Adicionalmente, se evidencia que la tecnología disponible en el núcleo no se encuentra totalmente actualizada, lo que afecta la calidad de la educación que se ofrece.

Esta situación se constituye en un elemento preocupante a la hora de evaluar la calidad de la educación que se ofrece, cuando la UNESCO (1998), en su declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI, destaca en su artículo 12, la importancia de la tecnología y la muestra como un elemento clave que seguirá modificando la forma de elaborar, adquirir y transmitir conocimientos. También es importante señalar que las nuevas tecnologías brindan posibilidades de renovar el contenido de los cursos y métodos pedagógicos, y de ampliar el acceso a la educación superior.

El núcleo debe solventar esta situación adquiriendo equipos con tecnología avanzada, ya que de acuerdo con los autores Guiltinan y otros (1998), la dotación de equipos tecnológicos ayudaría a la mayor producción, en este caso, de conocimientos tanto teóricos como prácticos, porque se contribuiría a motivar los miembros de la comunidad universitaria a buscar mejores resultados de su desempeño, minimizando los costos y el tiempo y mejorando los procesos de enseñanza aprendizaje.

La interacción con el entorno se midió en función de la existencia de programas de acercamiento a las comunidades, de mecanismos que permitan dar respuestas a las demandas de la comunidad, programas de interacción con el mercado empresarial y la respuesta del núcleo LUZ-COL, a las necesidades del mercado empresarial actualmente. Los resultados se muestran en el cuadro 5.

Con respecto a la interacción que hace el núcleo LUZ-COL con su entorno, los directivos y los docentes coinciden en que existen programas de acercamiento a las comunidades; esto dio origen a las medias para los docentes de 3,46 y para los directivos 3,91, resultando una alta presencia de este factor en el componente de la calidad de la educación mencionado.

Por otra parte, los resultados arrojaron que el núcleo LUZ-COL, ha dado respuesta a los requerimientos de las comunidades, dado que las medias para este factor son 3,36 y 3,00, ubicándose ambas en la categoría moderado, lo que representa que la respuesta ante la comunidad ha sido moderada.

Cuadro 5. Interacción con el entorno

Encuestados	MEDIAS OBTENIDAS			
	Acercamiento a la comunidad	Respuesta a la comunidad	Intercambio con el mercado empresarial	Respuesta al Mercado empresarial
Niveles directivos	3,91	3,36	3,50	3,27
Docentes	3,46	3,00	3,08	2,95
Promedio de las medias	3,69	3,18	3,29	3,11

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, el cuadro 5 muestra como los directivos del núcleo LUZ-COL, afirman que se dispone de programas de perfeccionamiento docentes, mientras que los docentes encuestados lo afirman de manera moderada. Entre tanto, las medias obtenidas muestran para los niveles directivos un índice de 3,50 categorizando como alto, no obstante, los docentes arrojaron una media de 3,08 categorizando como mediana su presencia en la variable objeto de estudio. Paralelamente, se muestran los resultados para la afirmación referida a la respuesta que da el núcleo hacia las necesidades del mercado laboral actual, se aprecia cómo ambas medias concuerdan en que este factor del componente de calidad solo tiene una presencia moderada en la variable objeto de estudio.

Haciendo un recuento de las medias obtenidas se puede concretar que el núcleo LUZ-COL dispone de programas de acercamiento a las comunidades, los cuales están permitiendo dar y una respuesta a la problemática que ellos plantean de manera moderada, cumpliendo solo en parte con el papel que le es reconocido como institución educativa y al que hacen referencia las CRES (2008), al expresar que las interacciones que deben ejercer las universidades permite y fomenta una sociedad más próspera, justa y solidaria, a la vez que va construyendo un modelo de desarrollo humano integral sustentable.

En un contexto donde se hace cada vez más necesaria la interacción con el entorno y donde las exigencias en el ámbito educativo son crecientes, el núcleo LUZ-COL, debe buscar los mecanismos que le permitan consolidar su vinculación con las comunidades en busca del bien común, así como realizar los aportes pertinentes para contribuir a solucionar la problemática local y nacional, que exige de una respuesta rápida y oportuna por parte de los entes donde se maneja en conocimiento científico y tecnológico requerido para tal fin.

Al respecto, Lepeley (2005) destaca la importancia de que las universidades se integre con la comunidad local, nacional o internacional, dado que la participación de los miembros de la institución en proyectos que beneficien de manera directa a grupos con necesidades especiales, así también como las actividades de desarrollo comunitario y de ayuda social, pone énfasis en el bienestar del ser humano y por consiguiente de la sociedad.

Paralelamente, se obtuvo como resultado que el núcleo LUZ-COL, cuenta con programas para integrarse e interactuar con el mercado laboral actual, pero estos están teniendo un efecto de moderado a alto, por lo que se deben generar estrategias que les permitan consolidarlos a fin de que se puedan percibir los beneficios generados al contar con aliados en el área empresarial e industrial a nivel regional, nacional e internacional.

Con referencia a lo anterior, la UNESCO (1998) ha venido planteando reiteradamente que las organizaciones no gubernamentales son también agentes claves en los procesos de transformación de la sociedad. Por consiguiente, la asociación basada en el interés común, el respeto mutuo y la credibilidad deberá ser una modalidad esencial para renovar la enseñanza superior. El perfeccionamiento del personal docente, se estudió en función de la existencia en el núcleo LUZ-COL, de programas de perfeccionamiento docente y si su personal participa en ellos. El cuadro 6, muestra la realidad encontrada.

Cuadro 6. Perfeccionamiento del personal docente

Encuestados	MEDIAS OBTENIDAS	
	Disposición de programas de perfeccionamiento docentes	Participación en los programas de perfeccionamiento docente
Niveles directivos	3,32	3,23
Docentes	3,07	3,06
Promedio de las medias	3,20	3,15

Fuente: elaboración propia.

Los miembros de los niveles directivos y los docentes concuerdan con que el núcleo LUZ-COL, cuenta con programas de perfeccionamiento para ofrecer a sus docentes esta oportunidad; por lo que las medias para ambos grupos reportan una presencia moderada de este elemento en el componente de la calidad de la educación. Adicionalmente, se obtuvo como resultado la tendencia en ambos grupos a estar parcialmente de acuerdo con que los docentes participan en los programas de perfeccionamiento docente que ofrece el núcleo LUZ-COL. Así lo muestran las medias obtenidas de 3,20 para los directivos y 3,15 para los docentes, al ubicarse en la categoría moderada para este factor del componente de la variable.

Los resultados de la investigación reportan que el núcleo LUZ-COL, dispone de programas de perfeccionamiento docente para su personal que están teniendo una presencia moderada en la variable calidad de la educación, mientras que los docentes en su mayoría solo participan de ellos algunas veces; condición esta que se percibe de manera moderada en la calidad de la educación ofrecida.

Esta situación afecta el desempeño de los docentes, quienes son reconocidos por la CRES (2008) como los actores fundamentales en el sistema educativo, por lo que se debe garantizar su formación y capacitación permanente, así como brindarle la posibilidad de una carrera profesional que permita hacer efectiva la calidad de la educación. Atendiendo a esta realidad, el núcleo LUZ-COL debe generar los mecanismos que motiven al personal a aprovechar la oportunidad de crecimiento profesional e intelectual que se les brinda.

Al respecto, la UNESCO (1998) plantea que la educación superior debe aumentar su contribución al desarrollo del conjunto del sistema educativo, sobre todo mejorando la formación del personal docente, la elaboración de los planes de estudio y la investigación sobre la educación en todos los niveles. El indicador intercambio de conocimientos, se midió en función de la existencia de programas de intercambio de conocimientos a nivel nacional e internacional, así como la participación de los docentes en ambos niveles, para lo cual se obtuvieron los resultados mostrados en el cuadro 7.

Cuadro 7. Intercambio de conocimientos

Encuestados	MEDIAS OBTENIDAS			
	Programas de intercambio de conocimiento nacional	Participación del docente a nivel nacional	Programas de intercambio de conocimiento internacional	Participación del docente a nivel internacional
Niveles directivos	3,00	3,27	3,14	3,05
Docentes	2,65	2,76	2,57	2,55
Promedio de las medias	2,83	3,02	2,86	2,80

Fuente: elaboración propia.

En el cuadro 7 se puede apreciar que los miembros de los niveles directivos y los docentes reconocen que el núcleo LUZ-COL dispone de programas de intercambio de conocimiento a nivel nacional. Esta situación generó una media para los niveles directivos de 3,00, mientras para los docentes se ubicó en 2,65, quedando en ambos casos dentro de la categoría moderada con respecto a su presencia en la variable estudiada. Complementando el ítem anterior, se investigó si los docentes participan de los programas de intercambio de conocimiento que ofrece el núcleo LUZ-COL, obteniéndose como resultados que las medias ubican con una presencia moderada a este elemento del componente de calidad de la educación.

Igualmente se observa que en su mayoría los miembros de los consejos están de acuerdo respecto a que el núcleo cuenta con programas de intercambio de conocimientos a nivel internacional. Por su parte, el personal docente opino y parcialmente en desacuerdo con este planteamiento, ubicándose la media para los primeros en la categoría moderada y para los segundos como baja.

Complementando el índice anterior, se determinó que los directivos están de acuerdo en que los docentes participan de los programas de intercambio de conocimiento a nivel internacional que se ofrecen en el núcleo LUZ-COL; por su parte los docentes están parcialmente en desacuerdo con ello. Esta situación arrojó una media para los directivos de 3,05, indicando una presencia moderada de la participación docente en estos programas de intercambio, en tanto que la media para los docentes indica una baja participación de su parte en los programas mencionados.

Las medias obtenidas, muestra que en el núcleo LUZ-COL, se cuenta con programas de intercambio de conocimientos a nivel nacional e internacional, pero de una forma



moderada, lo que no genera una gran influencia o presencia en la calidad de la educación; asimismo se observa que los docentes solo participan ocasionalmente de estos programas de intercambio, lo que no permite el aprovechamiento debido de los mismos y su correspondiente efecto en los procesos de enseñanza aprendizaje que se desarrollan. Por tanto, solo ejercen una influencia moderada en la calidad de la educación en el núcleo LUZ-COL.

Es importante que en el núcleo LUZ-COL exista la preocupación por crear espacios dirigidos al intercambio de conocimiento, donde los docentes, así como el resto de los miembros de la comunidad universitaria, puedan interactuar con sus partes de otras instituciones educativas, del mercado empresarial y productivo y la comunidad, tanto a nivel local y regional como nacional e internacional de manera que puedan debatir acerca de sus trabajos, investigaciones, resultados y cómo estos pueden beneficiar a la sociedad.

Al respecto, la UNESCO (1998) ha planteado la necesidad de que se produzcan intercambios de conocimientos en espacios donde participen los docentes, investigadores e incluso estudiantes y se puedan incluso llegar a construir comunidades de conocimiento que sin duda contribuirían a optimizar la calidad de la educación en cualquier institución.

El intercambio de conocimiento consiste en compartir esquemas mediante un proceso de interacciones, colaboración y retos. El proceso de compartir conocimiento conlleva una ampliación o mejora del valor y la calidad del contenido del mismo. Por lo tanto, es recomendable establecer varias formas de diálogos y análisis exhaustivos para que las técnicas sean socializadas y asimiladas por los miembros de las comunidades universitarias, permitiéndoles apreciar los beneficios, adoptarlos y aplicarlos en sus labores.

En última instancia, para el objetivo que se propone establecer los componentes de calidad de la educación presentes en el núcleo de la Universidad del Zulia, en la Costa Oriental del Lago; se puede concluir que los mismos en términos generales y atendiendo a las medias de las respuestas tabuladas, se encuentran presentes pero con serias deficiencias, lo que limita sus aportes prácticos a la calidad de la educación en el mencionado núcleo. Los seis componentes de la calidad de la educación estudiados deben ser reforzados para proyectar un nivel óptimo de calidad educativa ante los usuarios y la comunidad intra y extrauniversitaria.

CONCLUSIONES

El desarrollo del objetivo dirigido a establecer los componentes de calidad de la educación, presentes en el núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia, se trabajó en función de seis indicadores de calidad para los que se obtuvieron los siguientes resultados:

La infraestructura con la que cuenta el núcleo LUZ-COL, se ha hecho insuficiente para atender a la población estudiantil que se maneja en los actuales momentos, evidenciando que su actual distribución y la manera como se encuentra acondicionada no favorece los



procesos y en consecuencia está influyendo negativamente en la calidad de la educación, a lo que se suma la carencia de un mobiliario adecuado y acorde con las necesidades pedagógicas de la institución, por lo que este componente de calidad solo está presente en la variable de una manera baja a moderada.

Con respecto a los programas académicos se determinó que no se están realizando actualizaciones constantes de los mismos, al igual que solo se han actualizado algunos de los contenidos programáticos de las unidades curriculares que se imparten, y en su mayoría no están adaptados a la realidad del país, lo que influye en que este indicador de calidad de la educación solo tenga una presencia moderada en dicha variable.

Asimismo, no se cuenta con los equipos suficientes y los que están disponibles no cuentan con una tecnología de punta que facilite los procesos académicos y pedagógicos. Sin embargo, los docentes refieren que es muy importante el uso de la tecnología para el correcto desarrollo de los contenidos programáticos que manejan, por lo que este indicador está presente solo de una manera moderada en la calidad de la educación en el núcleo LUZ-COL.

En cuanto a la interacción con el entorno, la investigación determinó que el núcleo LUZ-COL dispone de programas de acercamiento a las comunidades, los cuales están permitiendo dar una respuesta a la problemática que ellos plantean de manera moderada. Asimismo, se cuenta con programas de interacción con las empresas, pero al igual que en el caso anterior solo se están dando respuesta a las exigencias actuales del mercado laboral de una manera limitada, lo que refiere que este componente de la calidad de la educación se encuentra de manera moderada en la variable objeto de estudio.

Los resultados de la investigación reportan además que el núcleo LUZ-COL, dispone de programas de perfeccionamiento docente para su personal que están teniendo una presencia moderada en la variable calidad de la educación, mientras que los docentes en su mayoría solo participan de ellos algunas veces; condición esta que se percibe de manera moderada en la calidad de la educación ofrecida.

En última instancia, se cuenta con programas de intercambio de conocimientos a nivel nacional e internacional, pero de una forma moderada, lo que no genera una gran influencia o presencia en la calidad de la educación; asimismo se observa que los docentes solo participan ocasionalmente de estos programas de intercambio, lo que no permite el aprovechamiento debido de los mismos y su correspondiente efecto en los procesos de enseñanza aprendizaje que se desarrollan. Por tanto, estos ejercen una influencia moderada en la calidad de la educación en el núcleo LUZ-COL.

RECOMENDACIONES

Tomando como punto de partida las conclusiones referidas anteriormente, se generan las siguientes recomendaciones:



- Solicitar a organizaciones gubernamentales la dotación de equipos de trabajo que permitan el mejor desempeño en las funciones académico-administrativas, que involucre el uso de las nuevas tecnologías.
- Solicitar al Departamento de Recursos Humanos del núcleo o en su defecto a la Dirección de Personal de la Universidad del Zulia que diseñe programas de desarrollo profesional o actualizar los existentes, de modo que el personal tanto docente como administrativo y obrero, estén a la vanguardia de los nuevos conocimientos aplicables así como en el uso de las nuevas tecnologías.
- Conformar comisiones para efectuar evaluaciones a los programas académicos que se desarrollan en el núcleo LUZ-COL, de manera que se detecten las necesidades de actualización a fin de que se satisfagan los requerimientos actuales del mercado laboral.
- Conformar comisiones por cátedras afines, para la actualización de los programas curriculares de las materias que se imparten en los diferentes programas académicos que se ofrecen en el núcleo LUZ-COL.
- Garantizar que la calidad de la educación ofrecida en los diferentes programas académicos, sea una constante; para ello se deben aplicar estrategias diseñadas para cada uno de los problemas detectados, ya que una vez comprendidos e identificados los problemas existentes las estrategias a seguir son más fáciles de ejecutar.

Si se logra cumplir con las recomendaciones dadas y supervisar periódicamente que se lleven a cabo, se lograría un nivel óptimo de la calidad de la educación y acorde con las necesidades del usuario, igualmente en la medida que ocurran los cambios correspondientes tanto el personal del núcleo LUZ-COL como los estudiantes y el mercado laboral, se sentirán satisfechos con la labor realizada, demostrando así que pese a los inconvenientes que puedan presentarse dentro de la institución el nivel de la calidad de la educación no debe ser deficiente, y que esto no impide que se brinde una educación con calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre de 1999. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Ley Orgánica de Educación. Gaceta Oficial N° 5.929, de fecha 15 de agosto de 2009. Venezuela.
- Centro Universitario de Desarrollo (CINDA) (2008). Proyecto ALFA N° CDI-ALA/2008/42. Aseguramiento de la calidad. Políticas Públicas y Gestión Universitaria. Perú. Gráfica Real.
- Conferencia Mundial sobre Educación Superior (CMES) (2008). Informe final de la conferencia mundial sobre educación superior. Julio. Francia.



- Conferencia Regional de Educación Superior (CRES) (2008). Declaración de la conferencia regional de la educación superior en América Latina y el Caribe. Junio. Colombia.
- Delgado, G. (1996). Evaluación y calidad de la educación: nuevos aportes, procesos y resultados. Colombia. Cooperativa Editorial Magisterio.
- Encarta (2008). Enciclopedia digital multimedia. Estados Unidos de América. Corporación Microsoft.
- Gultinan, J.; Gordon, W. Paul, T. y Madden, J. (1998). Gerencia de marketing, estrategias y programas. México. McGraw Hill Interamericana, S.A.
- Lepeley, M. (2005). Gestión y calidad en educación. Un modelo de evaluación. Argentina. McGraw Hill Interamericana.
- Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (2008). Proyecto marco: aseguramiento de la calidad en las carreras universitarias. Venezuela. CNU-OPUSU.
- Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior (2009). Lineamientos curriculares para programas nacionales de formación. Versión 1.0. Venezuela. Publicaciones del MPPE.
- Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPUSU) (2008). Manual de aseguramiento de la calidad en las carreras universitarias. Venezuela. Publicaciones de la OPUSU.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI. Octubre. Francia.
- Parella, S. y Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. Venezuela. FEDUPEL.
- Pérez, R. (1998). La calidad de la educación universitaria. Peculiaridades del modelo a distancia. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. Vol. 1, N°1.
- Posada, R. (2005). Calidad de la educación y organizaciones escolares inteligentes. Colombia. Editorial Santillana.
- UNESCO – ICSU (1999). Declaración de Budapest. La declaración sobre la ciencia y el uso del saber científico. Junio. Hungría.
- Universidad del Zulia (1993). Reglamento de núcleos de la Universidad del Zulia. Gaceta Universitaria. Volumen X. Venezuela.