

# Estándares De Calidad Para El Desempeño Del Docente Universitario

## Quality Standards For University Teacher Performance

**Yiddis Amindira Ramírez Ochoa**

Magister Gerencia Educativa. Profesora Universitaria Universidad Politécnica Territorial Agroindustrial del Táchira, Docente Dedicación Exclusiva/ Programa Nacional en Mecánica, San Cristóbal, Venezuela [yiddisr@gmail.com](mailto:yiddisr@gmail.com) <https://orcid.org/0000-0002-6308-3750>  
San Cristóbal Venezuela

**Rober Alexander Bautista**

Magister Gerencia Educativa. Profesor Universitario Universidad Politécnica Territorial Agroindustrial del Táchira, Docente Dedicación Exclusiva/ Programa Nacional en Mecánica, San Cristóbal, Venezuela [bautistarober@gmail.com](mailto:bautistarober@gmail.com) <https://orcid.org/0000-0003-4248-9791>  
San Cristóbal Venezuela

**Carmen Rubi Bazó Pirela**

Doctora en Educación. Profesora Universitaria Universidad Politécnica Territorial Agroindustrial del Táchira, Docente Dedicación Exclusiva/ Programa Nacional Informática, San Cristóbal, Venezuela [rubibazo@gmail.com](mailto:rubibazo@gmail.com) <https://orcid.org/0000-0002-0573-202X>

*Recibido: diciembre 2019*

*Aceptado: febrero 2020*

*REVISTA FORMACIÓN ESTRATÉGICA*

## RESUMEN

Los Estándares de calidad constituyen un marco orientador para el desempeño docente, puesto que muestra la realidad con que debe mostrarse el educador en función de la prestación social que muestra la gestión institucional lo cual permite que los actores en el sistema educativo identifiquen las necesidades para desarrollar las capacidades individuales y el diseño adecuado de planes educativos. De allí que este trabajo de investigación tiene como objetivo proponer estándares de calidad para el desempeño docente en el Programa Nacional de Formación en Mecánica del Instituto Universitario Agroindustrial sede San Cristóbal estado Táchira. Con los estándares se busca establecer indicadores que permitan orientar el desempeño docente hacia la calidad de la formación de los estudiantes egresados. La investigación está ubicada según su naturaleza dentro del paradigma cuantitativo, con carácter descriptivo y con modalidad de proyecto factible. En tal sentido, para el presente trabajo, la población estuvo conformada por veinte y ocho (28) docentes. La muestra se caracteriza por ser Censal ya que se dispuso del 100% de la población considerada. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de Likert y opciones de respuesta Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca; asimismo, se determinó la consistencia del mismo a través del procedimiento estadístico Alfa de Cronbach el cual arrojó como resultado una confiabilidad de 0,995. Con el análisis del instrumento se concluyó que es necesario establecer estándares de calidad de desempeño docente a través de indicadores que orienten las actividades y tareas que aseguren la calidad de la educación y satisfagan las necesidades educativas de los

estudiantes con el fin de lograr un sistema educativo moderno, equitativo, de calidad y vinculado con los escenarios sociales, económico, político y cultural que exige la nueva estructura de la Educación Universitaria de Venezuela.

**Palabras claves:** Calidad de la educación, Desempeño Docente, Estandarización, Indicadores educativos.

## ABSTRACT

The Quality Standards constitute a guiding framework for teacher performance, since it tarnishes the reality with which the educator must show himself based on the social provision shown by the institutional management, which allows the actors in the educational system to identify the needs to develop individual capacities and the appropriate design of educational plans. Hence, this research work aims to propose quality standards for teaching performance in the National Mechanics Training Program of the Agroindustrial University Institute, San Cristóbal, Táchira state. The standards seek to establish indicators that allow orienting teaching performance towards the quality of training of graduate students. The research is located according to its nature within the quantitative paradigm, with a descriptive character and with a feasible project modality. In this sense, for the present work, the population was made up of twenty-eight (28) teachers. The sample is characterized by being Census since 100% of the population considered was available. The survey technique was applied and as an instrument the questionnaire with a Likert scale and response options Always, Almost Always, Sometimes, Almost Never; Likewise, its consistency was determined through the Cronbach's Alpha statistical procedure, which resulted in a reliability of 0.995. With the analysis of the instrument it was concluded that it is necessary to establish quality standards of teaching performance through indicators that guide the activities and tasks that ensure the quality of education and satisfy the educational needs of students in order to achieve an educational system modern, equitable, of quality and linked to the social, economic, political and cultural scenarios required by the new structure of the University Education of Venezuela.

**Keywords:** Quality of education, Teaching performance, Standardization, Educational indicators.

## 1. INTRODUCCIÓN

La educación universitaria ha sido objeto de evolución a nivel mundial, nacional y regional que está asociada con el aumento de la población escolar, la crisis económica mundial y el desempleo, tal como se expresa: El nivel universitario transforma profundamente los programas de formación, con respecto a los métodos, la naturaleza y responsabilidades. (Cañón, 2003, p. 23)

Por lo tanto, las instituciones universitarias deben integrarse al contexto que vive el entorno social, que conlleva a visualizar lo inherente a las necesidades del individuo que hacen vida en él, siendo un hecho los constantes cambios que forman parte del quehacer educativo, señalando nuevos rumbos en los procesos a fin de estar conectados con la realidad y a la necesidad de formación de la sociedad buscando mayor eficiencia y calidad en la enseñanza para seguir la transformación universitaria; lo que implica fortalecer con estándares de calidad el desempeño docente en ejercicio de la educación, para hacerlos más aptos para el uso de la tecnología, los desarrollos políticos, económicos y sociales de los países. Los retos de la universidad actual, para brindar una enseñanza de calidad consiste en preparar para comprender y aceptar las diferentes ideologías y diferenciar entre la masificación de la información. (García, 2012, p. 28)

Es decir, los procesos de enseñanza – aprendizaje no solo enfrenta una transformación curricular, sino del tipo político, ideológico y económico, además de la información disponible y la generación de conocimientos que va en aumento y se encuentra disponible a través de los diferentes medios. Es por esto que los procesos de formación universitaria, deben ser parte de las políticas educativas de los gobiernos como garante de la formación universitaria tanto de las instituciones educativas públicas como privadas, estas políticas deben promover la competitividad y reducir la dependencia de los factores externos; tales como: presencia de instituciones extranjeras que hacen ocupaciones educacionales en el territorio; necesidad de adoptar medidas para solucionar inconvenientes de acreditación y reconocimiento de títulos, diplomas y certificados de análisis provenientes de otros territorios; fuga de cerebros; el incremento del número de acuerdos de todo el mundo involucrados con enseñanza preeminente, ciencia y tecnología; alta movilidad mundial de docentes y alumnos venezolanos. (Monsalve 2017)

Por consiguiente, la educación universitaria venezolana está enmarcada en reivindicaciones sectoriales, de aquellos reclamos que por mucho tiempo realizaron los sectores más oprimidos de la sociedad venezolana. Esto genera una mixtura entre el derecho, el deber del Estado y el reclamo popular, que conlleva al Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior en el año 2009 a la creación del “Alma Mater” para el Mejoramiento de la Calidad y la Equidad de la Educación Universitaria. Rojas (2018).

En la búsqueda de la calidad en la educación universitaria en Venezuela se define normas enfocadas hacia la excelencia, por medio, de la instauración de un sistema de acreditación institucional, un sistema de retribución, seguimiento y control presupuestario, un sistema de formación académica y de aseguramiento de la calidad de la universidad. Estos planes y actividades propuestas diseñadas para atender los problemas más importantes que presentan la educación superior en Venezuela no lograron así instaurar en forma definitiva ni provocar las reformas deseadas, pues se hace fundamental la reorganización de los sistemas tradicionales de trabajo, mediante el establecimiento de modelos de administración más flexibles y con competencia de establecer nuevos valores, cambios en el comportamiento de la organización y nuevo liderazgo corporativo dentro de las universidades. Duran (2018).

De allí que el cambio de la Educación Universitaria no solo involucra la estructura organizacional sino el talento humano que dirige de forma efectiva o no la operatividad de las universidades. Más aún, cuando en este último elemento influyen la gestión de la calidad, que viene a convertirse en el eje de funcionamiento para un desempeño eficaz de la misión por la cual existe la organización universitaria. Esto implica que las universidades deben administrar con calidad, a través, de planteamientos básicos de excelencia que sean claras en cuanto a las capacidades que se desee alcanzar, verificar, medir y evaluar para que puedan cumplir con el requisito de asignación de compromisos y justificación de cuentas. Esto se puede lograr a través de los estándares de calidad definidos como supuestos elaborados y acordados entre las personas autorizadas y con conocimientos específicos para sistematizar las acciones diarias y otorgar la seguridad de que suceda lo que esperamos debe ocurrir. (Cassasus, 1997, p. 4)

Es decir, los estándares construyen dentro de las universidades acciones que conducen a tareas para alcanzarlas, son formuladas para mejorar los procesos, por ello deben ser un punto crucial en las instituciones universitarias para aumentar su competitividad, generando en las personas que las conforman mayor eficiencia y compromiso con el bienestar de la misma, pues, son útiles para ejecutar con seguridad en lo que se puede esperar en relación a un servicio o como es el caso de la educación ¿qué esperan que los estudiante aprendan y que los docentes enseñen?

Tal es el caso del sistema organizacional del Instituto Universitario de Tecnología Agroindustrial (IUTAI) que con los cambios establecidos por el proyecto “Alma Mater” la organización, la interacción de la comunidad universitaria con el entorno y en particular de la educación, constituye nuevos

paradigmas gerenciales. Tal como lo indica el PNF en Mecánica forma parte de la Misión Alma Mater por cuanto establece un nuevo modelo académico basado en la universalización de la Educación Universitaria, la inserción y cambio social, donde los procesos de formación, investigación y desarrollo tecnológico se vinculen con los proyectos estratégicos de la Nación establecidos en Plan de la Patria. (Documento Rector del Programa Nacional de Formación en Mecánica, 2008, p. 6)

De allí que el docente se enfrenta a nuevas formas de educación, la interacción directa con la comunidad y estudiantes a través de los proyectos sociointegradores y tecnológicos; es decir, el docente debe enfrentar situaciones de liderazgo y motivación para la generación de conocimiento y funciones gerenciales para lo cual en algunos casos no está formado. La organización en general enfrenta constantes cambios y la misma no se adecúa a las exigencias del nuevo paradigma educacional institucional, puesto que se fundamenta en el marco de la Misión Alma Mater, cuyo objetivo principal es desarrollar y transformar la educación universitaria en función de fortalecer el poder popular y la reconstrucción de una humanidad socialista. lozano (2018)

La estructura educativa de los pensum de estudios curriculares de los Institutos y Colegios Universitarios, fueron reformados recientemente convirtiéndose en Programas Nacionales de Formación (PNF) dando paso a una educación más flexible, con una filosofía humanista en las áreas de conocimiento, centrado en principios y valores universales, con comprensión social, ambiental-ecológica e identidad regional, nacional e internacional, que conlleven a la vinculación con la comunidad y a la creación intelectual para el desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. El currículo está basado en un pensamiento humanista social dialéctico de la educación. Se fundamenta dentro del paradigma emergente socio crítico – reflexivo, integral, constructivista, inter y transdisciplinario; sujeto a la racionalidad curricular como al cambio permanente, enmarcado en un quehacer Pedagógico y Andragógico, centrado en la corresponsabilidad socio – territorial. . (Documento Rector del Programa Nacional de Formación en Mecánica, 2008, p. 7)

De tal manera que, el nuevo modelo curricular busca la transformación de las estructuras sociales a fin de dar respuesta a situaciones y problemas generados por ellos a través aplicación de conocimientos propios del proceso de reflexión que incluye juicios, valores e intereses de quienes conforman las agrupaciones, transformándose en patrones, modelos o normas a aplicar en un campo de acción definido, que involucra sustancialmente la integración de estrategias y acciones que den contestación pedagógica a las necesidades del ámbito.

Además, el PNF en Mecánica por su parte se caracteriza por ser relativamente joven dentro del IUTAI, de tal manera que, los elementos de la malla curricular no son utilizados para planificar, organizar y controlar el proceso de enseñanza – aprendizaje no son aplicados por los docentes en los procesos didácticos como lo establece las unidades de enseñanza en relación con el logro del aprendizaje integral establecido por el perfil de saberes en la universidad; por lo tanto, los usuarios del sistema educativo universitario no poseen idea de lo que brinda la institución y el programa de formación en sí, y lo que probablemente obtengan de ella; asimismo, es importante señalar la incertidumbre de la comunidad estudiantil porque no hay respuestas asertivas en función de las eventualidades que se presentan dentro del hecho educativo universitario en el progreso del proceso de aprendizaje que ha originado, puesto que no existe una normativa que oriente el desarrollo del programa, así como las actividades que planifican los docentes en función de la praxis pedagógica.

Estos factores originan un proceso incongruente dentro de la organización, ya que, existe un sistema sin rendición de cuentas, mínima información sobre roles gerenciales basados en calidad de los procesos y en el ejercicio de la función del profesional docente que está afectado por la multiplicidad de tareas, lo que trae como resultado la falta de competencias conceptuales y prácticas esperadas por los usuarios.

De lo anterior, se puede inferir que se requiere la formulación de estándares que ayuden a fomentar la calidad del desempeño del docente del PNF Mecánica, así como instrumentos eficaces que garanticen la actualización permanente del talento humano profesional quienes desempeñan funciones fuera del contexto de la malla curricular, manteniendo en un proceso de continuidad con lo ejecutado en épocas pasadas, dejando el proceso educativo estancado en la realidad que se vive en los nuevos tiempos.

De no introducir una adecuada estrategia de calidad, los docentes no tendrán genuino desempeño productivo y competitivo en un contexto de educación social, incluyente e innovador; lo que repercute en la calidad de la formación académica de los egresados, quienes estarán fuera del contexto porque no logran las competencias necesarias y requeridas para la aplicación de acciones inherentes a las situación que viven en el entorno debido a la rápida y exigente transformación del seno de la sociedad.

El estudio abordó el comportamiento organizacional de los docentes, tomando en cuenta las percepciones a las teorías de la calidad y los estándares que deben aplicarse en el ambiente educativo universitario, puntualizando la estructura organizacional y el modelo de gestión educativa implementado que apoye el nuevo modelo educativo, por tal razón es inherente connotar la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los estándares de calidad para el desempeño docente en el Programa Nacional de Formación en Mecánica del Instituto Universitario Agroindustrial sede San Cristóbal estado Táchira?

Para la presente investigación, debido a las constantes transformaciones y actualizaciones del sistema educativo universitario y del currículo se hace necesario iniciar una reflexión acerca de la calidad de la educación, tanto de la organización, la oferta educativa, como los logros del alumnado. En este sentido, cualquier propuesta que oriente el diseño y desarrollo de estándares en el ámbito del desempeño docente tiene justificación, porque constituirá la base fundamental del proceso enseñanza- aprendizaje.

## **2. MARCO TEÓRICO o REFERENCIAL**

La revisión bibliográfica realizada arrojó una serie de estudios relacionados con el trabajo de investigación, los cuales aportan evidencias y soporte teórico que son pertinentes con las variables propuestas en la investigación.

Entre los antecedentes destacan las teorías de la calidad de la educación universitaria, el uso de estándares de calidad en el desempeño docente, así como la clasificación de los estándares de calidad en base los rubros: estándares de gestión, práctica docente y participación social, medidos con indicadores de procesos, de estándares de eficacia externa y logro educativo, y con indicadores de impactos y resultados, la gestión de la calidad de la enseñanza, la gestión de la calidad de la enseñanza a través de la certificación de competencias docentes. (Díaz, 2010), (Sosa, 2004) y (Gluyas, 2012). Así se destacan el desempeño docente y el rol del docente sobre las aplicaciones de la calidad en la educación. (Hernández, 2006) y (Velázquez, 2009)

Por tanto, la calidad y los factores que afectan la calidad pueden asimilarse a un vector; la descomposición de componentes, propiedades y cambiantes posibilita destinar rangos a sus diversas magnitudes, implantar ponderaciones y diferenciaciones e inclusive, pactar ciertos valores numéricos que sugieren ordenes de intensidad para la calidad. Es decir, la calidad se determina cuando alguien formula un juicio de satisfacción o insatisfacción, una buena o mala calidad es un juicio a un criterio o estándar establecido. (Cañón, 2003, p.72)

Por otro lado, la calidad son exigencias que los clientes hacen a la organización con el fin de obtener el producto o servicio con las mejores características, y esta se encuentra ligada al término estándar de calidad que son aquellos que tienen la posibilidad de ser bastante útiles para lograr

accionar con estabilidad en lo cual se puede aguardar respecto a un servicio; son lineamientos que se deben seguir para obtener un producto o servicio competitivo. (Casassus, 1997, p. 5)

Por ello dentro de las organizaciones se hace necesario la gestión de calidad que es un enfoque del aseguramiento de la calidad, orientado a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una organización, con la finalidad de mejora continua de la calidad del producto o servicio, como definido como un constructo multidimensional sobre el cual no existe todavía una definición habitualmente aceptada. La primera razón de este escenario es que hablamos de un criterio complejo y abstracto, difícil de mirar y de medir, lo cual ha llevado al desarrollo de herramientas de medición basados en escalas multiítem construidas desde la percepción de la alta gerencia de la organización. (Camison, Cruz y Gonzalez, 2007, p. 255). Una segunda causa de la conceptualización parcial radica en la percepción inconclusa por los directivos de los principios, prácticas y técnicas que conforman cada enfoque de administración de la calidad. Gallardo (2014).

La investigación se basó en el enfoque de mejora continua y de control de calidad total para la gestión de la calidad cada una de ella con sus características básicas, diferenciados por sus valores que guían la forma de pensar y comportamiento de los miembros de la organización, así como de sus prácticas y métodos. La organización debe perfeccionar de forma continua la eficacia del sistema de administración de la calidad mediante el uso de políticas de calidad, objetivos de calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, actividades correctivas y preventivas y la observación por parte de la dirección. (COVENIN- ISO 9000:2000)

Entonces, la calidad pretende obtener beneficios tanto para el cliente como para la organización, y en el campo educativo no solo se pretende formar personas que se desempeñen en la sociedad, en cuanto a conocimientos y aprendizaje, es una propuesta al perfeccionamiento continuo, con el fin de lograr la calidad en todas las áreas. En el ámbito educativo la transformación de las necesidades del cliente se manifiesta a través de reformas educativas centradas en la calidad y la equidad considerada como la inclusión de todos los alumnos al conocimiento científico y relevante para la sociedad con la enseñanza. (Ferrer, 2006, p. 7).

Esta transformación exige que se tomen en cuenta aquellas situaciones sociales que se viven, priorizando el mejoramiento del entorno, debe existir socialización con las personas y compromiso con la comunidad incluyendo el conjunto de conocimientos relacionados con el desarrollo personal, afectivo, social y moral de los estudiantes. La calidad educativa es aquella que promueve, el perfeccionamiento de los alumnos en el logro de conocimientos, actitudes sociales, morales y emocionales, asumiendo su grado socioeconómico, el medio familiar del que provienen y el aprendizaje anterior. Un sistema educativo competente maximiza la situación de las instituciones educativas para obtener resultados. (Marchesi, 1998, p. 33)

Por lo tanto, la calidad de la educación se fundamenta en la integralidad de los conocimientos para el desarrollo del hombre, la influencia que tiene dentro del ámbito social, político, crítico y del medio ambiente que lo rodea, teniendo en cuenta que todos los elementos cumplan sus funciones adecuadamente y los problemas sean solucionados. Dependiendo entonces la calidad de las capacidades y actitudes del profesional docente que debe mantener un proceso reflexión sobre la acción realizada para comprender la realidad que está viviendo y desarrollando para mejorar su forma de plantearla, esto lo convierte en un investigador siendo la base para el autodesarrollo. La calidad de la educación depende en gran parte del proceso reflexivo del docente, la optimización de la calidad se apoya, sobre la investigación de nuestra práctica profesional. La actualización de conocimientos científicos, culturales y técnicos poseen un valor instrumental. (Santos, 1990, p. 42)

El desempeño que lleva a cabo el profesor tanto dentro de la universidad como en la sociedad, debe estar dirigido a los roles propios de la práctica docente en la actualidad, ya que asume una actitud participativa, donde las problemáticas particulares de los alumnos tomando en consideración, y donde el profesor sirve como facilitador, durante su proceso de aprendizaje, también cumple el rol

de planificador del proceso de enseñanza, el rol de investigador para solucionar problemas e interrogantes científicos, así como evaluador fundamental para verificar los logros de los conocimientos. En su rol como promotor social actúa y motiva la intervención de los alumnos en la sociedad.

El desempeño del docente obedece en gran medida de los recursos que el mismo aporta, esto incluye conocimientos, destrezas y capacidades para la resolución de problemas dentro del ámbito educativo, estos recursos son lo que comúnmente se denominan competencia, a la utilización consciente de los conocimientos propios, habilidades, capacidades, destrezas, valores, cualidades y comportamientos, para solucionar situaciones y dificultades concretas, superando desafíos, cumpliendo las funcionalidades encomendadas y alcanzando las metas propuestas. (Red de Formación del Profesorado de Castilla y León, 2010, p.8)

El docente debe tener competencias básicas, como eje del progreso del estudiante, las mismas tienen unos resultados inmediatos y evidentes en el éxito educativo, que se ve condicionado, por los componentes actitudinales, metacognitivos y relacionales, con un enfoque transversal del conocimiento. En este sentido, es necesario considerar las competencias profesionales que se presentan de forma ingeniosa en cada situación de la praxis pedagógica. Las competencias pueden ser académicas, administrativas y humano-sociales. En relación a las competencias académicas. Son las que van a permitir al profesor universitario dominar los conocimientos y capacidades específicos sobre su materia de especialidad, o sea, los procedimientos, los equipos y las tecnologías para la educación – aprendizaje. (Aldape, 2008, p. 17) Esta competencia requiere que el docente haga un manejo eficaz del uso de la tecnología de la enseñanza, poseer una visión sistémica para el diagnóstico, solución de problemas y toma de decisiones. Y la competencia tecnológica, que soporta un uso seguro y crítico de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

De igual forma las Competencias administrativas conforman los conocimientos y capacidades que favorecen a relacionar las ocupaciones de los profesores con las obligaciones de la administración de la organización y del ámbito de la misma. Las competencias administrativas están dirigidas a organizar el tiempo, analizar la información que recopila, presentar reportes sobre el desempeño académico de los estudiantes, planificar el contenido, plantear las actividades pedagógicas que dirigirá para lograr la formación, evaluar los objetivos planeados para la adquisición de conocimientos y perfeccionamiento de competencias de los estudiantes. El papel administrativo, hay diferentes cargos laborales relacionados como dirección, coordinación, jefatura de grupos, interrelaciones públicas y gerencia de recursos humanos, cuya funcionalidad comprende la ejecución de ocupaciones en diferentes zonas de la educación e indagación académica. (Solano et al., 2019, p. 267) De allí que el profesor universitario tiene las siguientes capacidades administrativas, pensamiento estratégico y reflexivo, creatividad, capacidad de planeación y de coordinación de actividades.

Así mismo competencias humano- sociales. Conforman los conocimientos y capacidades específicos del profesor para laborar en armonía con la clase, colegas, padres de familia y cualquier otra persona implicada con el logro de los objetivos académicos. Estas competencias constituyen el desarrollo de los trabajadores, motivación, liderazgo, comunicación y trabajo en equipo. A su vez se remiten a las aptitudes personales, interpersonales y culturales, así como al comportamiento del individuo para participar de manera eficaz en el entorno social y profesional, correspondiendo con el bienestar personal y del colectivo. así mismo las competencias sociales son un grupo de capacidades sociales e individuales del docente que se utilizan tanto en el aula de clase como fuera de ella, son entendidas estas como herramientas importantes en el quehacer del profesor, generando ambientes propicios para el aprendizaje, ya que la administración emocional surge en los individuos que se practica con un sentido coherente de las competencias emocionales que les asiste. (Palacio et al, 2019, 58)

Finalmente, el docente debe tener un alto compromiso organizacional definido como el nivel en que un trabajador se identifica con una organización en especial, sus metas y anhelos, para tener sentido de pertenencia con dicha organización. (Robins y Jueded, 2009, 287). Es decir el compromiso organizacional es una actitud positiva hacia el trabajo, el docente comprometido con la organización debe actualizarse permanentemente en relación a los avances tecnológicos e investigaciones existentes relacionadas con su área de saber, ayudar con otras personas de la organización universitaria, reflexionar acerca de su práctica pedagógica y sobre el impacto que ella ejerce en el aprendizaje de sus alumnos.

### **3. METODOLOGÍA**

La investigación está ubicada según su naturaleza dentro del enfoque cuantitativo. La cuantificación aumenta y permite la comprensión del cosmos que nos circunda, ya que con pequeñas muestras procesadas estadísticamente se puede predecir el comportamiento del resto de la población y los objetivos del estudio. (Palella y Martins, 2006, p. 32) En cuanto al tipo de investigación es de campo. En este sentido, se puede establecer que el contexto de la investigación es de campo debido a que consiste en la recolección de datos de manera directa de los sujetos investigados, o de lugar donde pasan los hechos. (Balestrini, 2006, p. 65). Asimismo, es de carácter descriptivo, esta metodología, es utilizada para detallar una situación en todos sus elementos propios. (Gil, 2005, p. 34)

En vista de que en el presente estudio se basó en la propuesta de estándares de calidad para el desempeño docente en el PNF en Mecánica, se ubica como proyecto factible en relación al Proyecto Factible enfatiza que consiste: en la indagación, preparación y desarrollo de un modelo operativo posible para resolver inconvenientes, requerimientos o necesidades de empresas o conjuntos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, procedimientos o procesos. (Universidad Experimental Pedagógica Libertador, 2008, p.126)

#### **Población**

La población se define como cualquier grupo de recursos del que se desea conocer o averiguar alguna de sus propiedades. (Balestrini, 2006, p. 126). En tal sentido para la presente investigación la población estará conformada por el personal docente del Programa Nacional Formación en Mecánica, del Instituto Universitario Agroindustrial sede San Cristóbal, estado Táchira. Conformada por: un coordinador del programa y veintisiete (27) docentes, para un total de 28 personas estudiadas.

#### **Muestra**

Es un subconjunto de la población comúnmente escogida de tal modo que ponga de manifiesto las características poblacionales. (García, 2005, p. 126). La característica de mayor relevancia es la representatividad, o sea, la sección poblacional en la que están las propiedades que son importantes para la indagación. Por lo tanto para este estudio; el total de la muestra es igual a la población, por lo que se caracteriza por ser Censal debido a que la población es un número manejable de sujetos que establece la muestra censal donde el 100% de las unidades de investigación son considerados como muestra. (Ramírez, 2003, p. 140)

La técnica de recolección de información que se utilizó fue la encuesta, definida como una práctica que se utiliza con el fin de determinar y valorar las necesidades. (Universidad Experimental Pedagógica Libertador, 2008, p.107). Del mismo modo, para la recolección de información se hará uso del cuestionario. Instrumento constituido por un grupo de interrogantes de índole diversa y enunciada en variadas formas a los fines de sus contestaciones. (Ruiz, 2013, p. 23) Éste se utilizó para diagnosticar y poder detectar las posibles causas que generen el problema. El cuestionario está

conformado con una escala tipo Likert que es un conjunto de propiedades o condiciones que deben ser valoradas para revelar el nivel o la medida en que se ha presentado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p. 124). La misma presenta cinco opciones de respuestas Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN), Nunca(N).

La validez del instrumento permitió determinar la consistencia interna del instrumento con los indicadores de las variables, respecto a que evalúen lo que se plantean medir, de ahí que, la validez indica el grado en que un instrumento evalúa efectivamente la variable que trata de medir. (Hernández, Fernández y Baptista, 2009, p. 236). En este sentido, la validez de contenido se alcanzó a través de la técnica juicio de expertos, constituido por tres (3) profesionales de alta trayectoria, especialistas en el tema expuesto, los expertos tuvieron la oportunidad de hacer una serie de mejoras referentes a composición, pertinencia, ambigüedad y otros aspectos que se consideran pertinentes.

Al obtener la validez del contenido de los instrumentos se procedió a determinar la confiabilidad de los instrumentos, la cual consiste en ordenar el grado en que los ítems de un test están relacionados entre sí. (Hernández, Fernández y Baptista, 2009, p. 47) A tal efecto, se aplicó una prueba piloto a un grupo de docentes que laboran en otros Programas Nacionales de Formación de la universidad, no pertenecientes a la muestra pero con características similares a la misma, en donde se estableció la consistencia del cuestionario a través del procedimiento estadístico Alfa de Cronbach, que es aplicable a pruebas de escalamiento según formato Lickert. Al ser aplicada a los docentes la prueba piloto, y luego del procesamiento de los datos a través del Software SPSS se obtuvo un valor de 0.995 de confiabilidad, lo que indica que el diseño del instrumento es confiable.

#### 4. DISCUSIÓN

Una vez finalizada la etapa de recolección de datos se elaboró una matriz de doble entrada, registrándose la respuesta de todos los ítems, consecutivamente se calculó la frecuencia simple y absoluta, para obtener los datos para el posterior análisis. Este se realizó en función de los indicadores de evaluación de desempeño, detallando el resultado por cada indicador, diseñándose cuadros o gráficos para la presentación de resultados, y realizándose el análisis bajo los constructos teóricos de evaluación del desempeño del talento humano. Asimismo, se elaboraron gráficos para ilustrar la información recolectada, fundamentado en las respuestas expresadas por la muestra estudiada, lo cual apoyó en las supuestos de conclusiones sustentados a través de las relaciones con las teorías de esta investigación y la propuesta a diseñar.

Del análisis de la información recolectada se determinó que, la coordinación del PNF en Mecánica tiene debilidades en cuanto al aseguramiento de la calidad del sistema educativo, el cual está orientado a planificar, organizar y controlar, es decir, no hay establecimiento de metas, objetivos, estrategias y actividades que conlleven a un proceso de mejora continua para perfeccionar el proceso de enseñanza y por ende aumentar la satisfacción de las necesidades educativas de los estudiantes, siendo estos los factores del tipo administrativo – organizacional que debe mantener la coordinación del PNF en Mecánica para tener una mayor interacción de tipo pedagógico que influya sobre la calidad de la educación.

Los miembros de la coordinación y garantes de la calidad de la educación no tienen un sistema de información académica, de planificación, autoevaluación y rendición de cuentas, pues de los resultados se infiere que la coordinación del PNF en Mecánica tiene deficiencias en cuanto a la planificación de actividades para que el conocimiento sea llevado a los estudiantes de forma equitativa, es decir que todos tengan la misma oportunidad de aprender de acuerdo a sus características propias, los docentes con poca frecuencia fortalece al estudiante con elementos para el desenvolvimiento del como ser humano social.

Además, los docentes en su gestión educativa pocas veces incluyen actividades importantes que fortalecen el papel que le corresponde vivir al estudiante o los estimulen a aplicar el conocimiento aprendido en la resolución de problemas del entorno laboral, tienen debilidades con respecto de la aplicación de estrategias innovadoras para mostrar los contenidos durante el proceso de enseñanza, siendo uno de los factores que influye de forma directa en la mejora de la organización, que conlleva a un proceso de comprobación del alcance de los objetivos propuestos, constituyendo la estrategia que hace posible que se asegure una educación de calidad para todos los estudiantes en general y del servicio prestado a la comunidad. Daza (2018).

No obstante, los docentes del PNF en Mecánica hacen un uso eficiente de los recursos utilizados para lograr resultados educativos de calidad, mantienen un clima adecuado con las relaciones entre los estudiantes y el docente para que el conocimiento adquirido sea de interés para los estudiantes y llevan a cabo actividades donde los resultados obtenidos reflejan los intereses de las audiencias implicadas, es decir son actividades de relevancia para los estudiantes, docentes y comunidad implicada. Paz (2019).

Además, se infiere que los docentes planifican las actividades de forma pertinente de los contenidos de la unidad curricular que gestiona, participan en investigaciones donde se aplican los conocimientos para la solución de problemas propuestos por los estudiantes o las comunidades, solo en función de los proyectos planteados por los estudiantes, evalúan a sus estudiantes y a su vez recoge evidencias de la construcción de conocimientos, aplican estrategias de evaluación y controles para comprobar la creatividad de los estudiantes en el proceso de enseñanza y aportar al desarrollo cognitivo de sus estudiantes a través del diseño de estrategias de enseñanza apropiadas.

Aunque con respecto al Rol Humano – social que les corresponde asumir como líderes es una debilidad, ya que manifiestan que no influyen en el desarrollo personal del estudiante, no asume el proceso de enseñanza con compromiso social, con una praxis crítica y reflexiva, consciente de su importancia como componente céntrico del perfeccionamiento del personal y del desarrollo social y cultural. Mendoza (2020).

Además, se deduce que los docentes presentan debilidades en su formación académica continua, ya que no tienen un proceso de formación docente respecto a la unidad curricular que imparten, por lo tanto, no tienen una actualización sobre las tecnologías que pudieran utilizar para mejorar las actividades que desarrolla en el proceso de enseñanza.

Los docentes del PNF en Mecánica se identifican con las metas de la organización, es decir tiene un alto grado de pertenencia con la institución. En cuanto al liderazgo en el aula los docentes tienen un estilo democrático y carismático, democrático porque impulsan al estudiante a opinar respecto a las decisiones que se toman dentro del aula pertinentes al hecho educativo y carismático porque motivan a los estudiantes a tener altas expectativas del desempeño a través de la demostración de confianza en sus habilidades.

Respecto al proceso de comunicación que dirige el docente en el aula, se infiere que la comunicación es efectiva pues fluye de manera cruzada desde el docente al estudiante y al docente finalmente, lo que permite que el docente pueda detectar las necesidades del estudiante y tomar decisiones con respecto a la planificación y evaluación de los contenidos de la unidad curricular gestionada.

Por último, los docentes introducen elementos de motivación durante el desarrollo de sus actividades académicas para maximizar el proceso de enseñanza que afecta la calidad de los resultados obtenidos, tienen pensamientos estratégicos para anticiparse a los cambios y poder satisfacer las necesidades de la comunidad educativa, en especial la de los estudiantes, logrando la relación Universidad – estudiante –entorno y estimulan las relaciones entre los estudiantes y otras personas de la comunidad, pero existen debilidades con respecto al trabajo en grupo que implique el logro de las metas de la universidad.

## 5. RESULTADOS

Del análisis de resultados anteriores se planteó la siguiente propuesta:

### ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA EL DESEMPEÑO DOCENTE DEL PNF EN MECÁNICA SEDE SAN CRISTÓBAL.

#### Estándares de Desempeño

Los estándares formulados a continuación están orientados a establecer criterios para mejorar la calidad de la educación de los estudiantes del PNF en Mecánica sede San Cristóbal. Según estos criterios pueden usarse para calificar la preparación de docente y la capacidad de afrontar sus tareas. En este sentido la coordinación, podrá establecer un nivel de calidad exigible que satisfaga las demandas de la educación, además sugiere como ha de organizarse la formación docente. Entregan una descripción de las actividades que debe seguir el docente para considerar un desempeño de calidad.

Los estándares presentados en la siguiente sección están expresados como criterios que hacen posible juzgar el desempeño de los docentes en relación a los roles del docente y de sus competencias fuera y dentro del aula, cada patrón corresponde a criterios de calidad de desempeño. Los estándares aquí establecidos tienen un carácter orientador para optimizar la gestión de la educación en la universidad y mejorar el desempeño docente.

#### Objetivos de los estándares de desempeño

1. Describir lo que los docentes deben saber y saber hacer.
2. Ser una referencia para establecer metas y actividades para elaborar los planes de mejoramiento.
3. Orientar a la institución para mejorar los procesos de gestión.
4. Servir de base para una futura evaluación de desempeño.

#### Los Estándares de Desempeño Comprenden

Definición: Enunciado que explica de manera precisa el proceso al que se refiere el estándar.

Estándar: Criterios que representan los métodos, prácticas, características o logros más notables del proceso de gestión definido.

Dentro de los estándares establecidos según los constructos teóricos planteados se proponen:

#### ESTÁNDAR 1

##### PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RESULTADOS

El criterio PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RESULTADOS describe los métodos y prácticas que efectúa el coordinador para asegurar el logro de las metas y objetivos de la organización. Los estándares indican la importancia de planear los lineamientos generales de la coordinación, así como también de diseñar el plan de perfeccionamiento, el cual vincula el diagnóstico de la universidad y las metas, actividades y medios para lograr los objetivos propuestos

#### ESTÁNDAR 2

##### GESTIÓN CURRICULAR

El criterio GESTIÓN CURRICULAR describe los lineamientos, planes y prácticas que lleva a cabo el coordinador y los docentes para organizar, planificar, monitorear y evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los estándares tienen por objetivo asegurar el cumplimiento del contenido curricular y aumentar la efectividad de la labor educativa.

#### ESTÁNDAR 3

##### PRELIMINARES PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA

El criterio PRELIMINARES PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA, describe los Roles propios del docente en cuanto a la organización del contenido de la Unidad Curricular en función del aprendizaje,

basándose en su conocimiento y en el de los estudiantes. Establece cuales son los fines de su trabajo en aula, las estrategias y actividades apropiadas.

#### ESTÁNDAR 4

##### PRODUCCIÓN DE UN ENTORNO ACADÉMICO PROPICIO PARA EL APRENDIZAJE

El criterio PRODUCCIÓN DE UN ENTORNO ACADÉMICO PROPICIO PARA EL APRENDIZAJE describe los métodos y prácticas que aplica el docente para asegurar un clima de equidad, confianza, libertad y respeto en su interacción con los estudiantes y entre ellos.

#### ESTÁNDAR 5

##### ENSEÑANZA PARA EL APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE

El criterio ENSEÑANZA PARA EL APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE describe las prácticas que aplican los docentes en el aula para asegurar el logro del aprendizaje. Estos estándares definen las estrategias efectivas de enseñanza como elementos claves para que los estudiantes obtengan un desarrollo cognitivo, un pensamiento lógico y creativo.

#### ESTÁNDAR 6

##### MEJORAMIENTO CONTINUO DEL DOCENTE

El criterio MEJORAMIENTO CONTINUO DEL DOCENTE describe las prácticas que efectúan los docentes para tener actitudes intelectuales, creativas e innovadoras necesarias para la investigación para que la labor docente sea un proceso sistemático de investigar y resolver problemas concretos y reales. Estos estándares reconocen la práctica permanente de la investigación donde el docente incluye a los estudiantes en proyectos de investigación, promueve la actitud investigativa del docente y la práctica de la unidad curricular que gestiona como proceso de investigación.

#### ESTÁNDAR 7

##### PARTICIPACIÓN SOCIAL RESPONSABLE DEL DOCENTE

El criterio PARTICIPACIÓN SOCIAL RESPONSABLE DEL DOCENTE describe las prácticas y estrategias docentes relacionadas con la capacidad para distinguir y asumir la educación como una responsabilidad social. Este estándar se orienta a establecer actividades que influyen en el desarrollo personal del estudiante y del desarrollo social y cultural del medio que lo rodea.

#### ESTÁNDAR 8

##### LIDERAZGO DEL DOCENTE

El criterio LIDERAZGO DEL DOCENTE describe las prácticas de los docentes que demuestran los juicios y habilidades relacionados con la capacidad del docente para trabajar armoniosamente con su grupo de clase, sus compañeros de trabajo y cualquier otra persona involucrada con el logro de sus metas. Este estándar se orienta a constituir las actividades de motivación, liderazgo comunicación y relación con otros dentro del aula y fuera de ella.

## 6. CONCLUSIONES

A continuación se muestran las conclusiones a las cuales se llegó producto del desarrollo de la investigación.

El PNF en Mecánica sede San Cristóbal se caracteriza por tener un sistema sin rendición de cuentas, mínima información sobre los procesos que impliquen calidad en el ejercicio de la función del profesional docente, lo que trae como resultado la ausencia de evidencias sobre la forma como se lleva a cabo el proceso de enseñanza.

La institución no tiene una gestión de la planificación y control formal de las actividades que realizan los docentes en las labores académicas, administrativas y de investigación, lo que genera una desorganización en el sistema productivo de la coordinación del PNF en Mecánica al no contar con instrumentos que permitan medir el grado de satisfacción de las necesidades del estudiante y la calidad de la educación.

La Coordinación del PNF en Mecánica se desarrolla en un proceso poco documentado y orientado hacia la calidad, siendo determinante la innovación, la mejora continua, equidad, las competencias académicas, administrativas, investigativas, humano – social y trabajo en equipo las más importantes para lograr un sistema educativo de calidad, que fortalecen el perfil integral del docente. De aquí que la institución y por ende la coordinación no tienen identificadas las fortalezas y debilidades de la organización necesarios para establecer metas y objetivos que promuevan una educación de calidad dentro y fuera del aula, en función de vincular la universidad con la comunidad con el fin de proponer soluciones a los problemas, a través de la aplicación de los conocimientos logrados por los estudiantes.

La Coordinación del PNF en Mecánica y los docentes, se muestran interesados en el establecimiento de estándares de calidad con el fin de propiciar indicadores de las actividades y tareas que orienten los procesos de enseñanza para la construcción de un sistema de calidad que propicie la innovación, la mejora continua del PNF en Mecánica y de los docentes y vinculación constante con las comunidades tanto internas como externas a la institución.

Desde el punto de vista de la calidad, para impulsar un proceso de mejora continua de la coordinación del PNF en Mecánica, el desarrollo de una cultura de calidad que beneficie a los estudiantes y docentes y el aprovechamiento al máximo de las capacidades del personal docente, se hace necesario el diseño de estándares de calidad para el desempeño docente, con el fin de lograr un sistema educativo moderno, equitativo, de calidad y vinculado con los escenarios sociales, económico, político y cultural que exige la nueva estructura de la Educación Universitaria en Venezuela, que orienten las actividades a seguir para el aseguramiento de la calidad.

#### REFERENCIAS

- Cañón, J. (2003). Estándares de calidad: sus efectos en las aulas un ejercicio de microzonificación normativa. Universidad nacional de Colombia. Facultad de ingeniería unidad de publicaciones. [Revista en línea]. Recuperado de <http://revistas.unal.edu.co/index.php/ingeviv/rt/printerFriendly/27927/33818>
- Durán Velásquez, L. (2018). Estrategia de gestión basada en el cuadro de mando integral para la empresa Herramental C.A. ubicada en municipio Iribarren, Estado Lara. Enfoque Disciplinario, 3(1), 49-71. Recuperado a partir de <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/12>
- Daza Corredor, A., Viloria Escobar, J., & Miranda Terraza, L. (2018). De la responsabilidad social empresarial (RSE) a la creación de valor compartido (CVC): una reflexión crítica sobre los dos conceptos. Aglala, 9(1), 263-285. <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1193>
- García, C. (2012). Polarización y tensiones en la educación superior venezolana. Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES), Vol. 3, Núm. 7, 2012. Recuperado de <http://ries.universia.net/index.php/ries/article/view/230>
- Casassus (1997). 3 Estándares en educación conceptos fundamentales. Laboratorio Latinoamericano de evaluación de la calidad de la educación. UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001836/183652s.pdf> [Consulta: 2015. Mayo 16.]
- Documento Rector del Programa Nacional de Formación en Mecánica. (2008). Recuperado de [https://www.academia.edu/42098904/PROGRAMA\\_NACIONAL\\_DE\\_FORMACION\\_EN\\_MECANICA](https://www.academia.edu/42098904/PROGRAMA_NACIONAL_DE_FORMACION_EN_MECANICA).
- Díaz, M. (2010). Potencialidad didáctica de los estándares de aprendizaje en la preparación de la enseñanza: apreciación de las educadoras de párvulos que se desempeñan en los niveles de transición de establecimientos subvencionados". Universidad de Granada. Granada. Recuperado de

[https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0CGEQFiAI&url=http%3A%2F%2Fdigibug.ugr.es%2Fbitstream%2F10481%2F5625%2F1%2F18839496.pdf&ei=T6jrU6CXNuLKsQT9vICAAG&usg=AFQjCNGwXg9Ekdc0xTCL-M8cikt94hW1Cw&sig2=urlAUDwn4\\_IqSs8yFGdEoQ](https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0CGEQFiAI&url=http%3A%2F%2Fdigibug.ugr.es%2Fbitstream%2F10481%2F5625%2F1%2F18839496.pdf&ei=T6jrU6CXNuLKsQT9vICAAG&usg=AFQjCNGwXg9Ekdc0xTCL-M8cikt94hW1Cw&sig2=urlAUDwn4_IqSs8yFGdEoQ).

- Castellón-Arenas, A., & Vergara-de la Ossa, R. (2019). Diseño e implementación de un software contable que apoye la gestión en las tiendas de barrio, de Cartagena de Indias. *Sostenibilidad, Tecnología Y Humanismo*, 10(1), 8-14. <https://doi.org/10.25213/2216-1872.1>
- Sosa, R. (2004). Factores que favorecen la calidad educativa en el bachillerato universitario. Reflexiones para la construcción de una propuesta. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Pachuca de Soto, Hidalgo, México. Recuperado de <http://www.uaeh.edu.mx/docencia/Tesis/icshu/maestria/documentos/Factores%20que%20favorecen%20la%20calidad.pdf>.
- Gluyas, R. (2010). Gestión de la calidad de la enseñanza artística a través de la certificación de competencias docentes. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Departamento de didáctica, organización escolar y Didácticas especiales de la facultad de educación. México. Recuperado de [https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=16&cad=rja&uact=8&ved=0CEgQFjAFOAo&url=http%3A%2F%2Fespacio.uned.es%2Ffez%2Feserv.php%3Fpid%3Dtesisuned%3AEducacion-Rigluyas%26dsID%3DDocumento.pdf&ei=SrXrU9zmD6jgsAT0goLwAg&usg=AFQjCNFrv8fUJHDIIVBkNb1drEo9\\_Gk0g&sig2=fNfzIUXMoQck8o4rZz0LSA](https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=16&cad=rja&uact=8&ved=0CEgQFjAFOAo&url=http%3A%2F%2Fespacio.uned.es%2Ffez%2Feserv.php%3Fpid%3Dtesisuned%3AEducacion-Rigluyas%26dsID%3DDocumento.pdf&ei=SrXrU9zmD6jgsAT0goLwAg&usg=AFQjCNFrv8fUJHDIIVBkNb1drEo9_Gk0g&sig2=fNfzIUXMoQck8o4rZz0LSA).
- Gallardo-Pérez, H. de J. (2014). El modelo pedagógico dialógico crítico en la educación. *Respuestas*, 19(2), 81–92. <https://doi.org/10.22463/0122820X.498>
- Hernández (2006). Acción gerencial del directivo y desempeño laboral del docente de educación básica. Tesis de grado magister en Gerencia Educativa de la Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo. Recuperado de [https://www.academia.edu/9081659/UNIVERSIDAD\\_RAFAEL\\_URDANETA\\_VICERRECTORADO\\_ACAD%C3%89MICO\\_DECANATO\\_DE\\_POSTGRADO\\_E\\_INVESTIGACI%C3%93N](https://www.academia.edu/9081659/UNIVERSIDAD_RAFAEL_URDANETA_VICERRECTORADO_ACAD%C3%89MICO_DECANATO_DE_POSTGRADO_E_INVESTIGACI%C3%93N)
- Velásquez, C. (2009). Premisas, Criterios E Indicadores Para Evaluar La Calidad De La Educación En Instituciones De Formación Docente. Caso: UPEL - Instituto Pedagógico De Miranda José Manuel Siso Martínez. Tesis de Grado Doctoral. Tecana American Universiti. Caracas. Recuperado de [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/vrac/documentos/Curricular\\_Documentos/Evento/Ponencias\\_6/velasquez\\_de\\_zapata\\_carmen.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/velasquez_de_zapata_carmen.pdf)
- Camisón, C., Cruz, S., González, T (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, S.A. Madrid. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Gutiérrez-Jaraba, J., & Pérez-Márquez, F. (2018). Análisis Comparativo de los Programas de Pregrado en Tecnología en Gestión del Talento Humano y afines en Colombia. *Sostenibilidad, Tecnología Y Humanismo*, 9(1), 52-62. <https://doi.org/10.25213/2216-1872.90>
- COVENIN ISO 9001: 2000 (2ª revisión). Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Traducción certificada. Recuperada de <https://docplayer.es/19462939-Covenin-iso-9001-2000-norma-venezolana-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-requisitos-2-da-revision-fondonorma.html>
- Ferrer (2006). Estándares en Educación Implicancias para su aplicación en América Latina. Editorial San Marino. Recuperado de <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2016/07/2008-Estudio-comparado-internacional-Ferrer.pdf>
- Marchesi A. (1998). Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid.

- Santos, M. (1990). Criterios de Referencia sobre la calidad del proceso de Enseñanza/Aprendizaje en la Universidad. Universidad de Málaga. Revista de Enseñanza Universitaria Vol 1, Nº 1. Disponible: [http://institucional.us.es/revistas/universitaria/1/art\\_3.pdf](http://institucional.us.es/revistas/universitaria/1/art_3.pdf).
- Red de Formación del Profesorado de Castilla y León (2010). Modelo de competencias profesionales del profesorado. Disponible: [http://cfiimirandadeebro.centros.educa.jcyl.es/sitio/upload/Modelo\\_de\\_Competencias\\_Profesionales\\_del\\_Profesorado.pdf](http://cfiimirandadeebro.centros.educa.jcyl.es/sitio/upload/Modelo_de_Competencias_Profesionales_del_Profesorado.pdf).
- Aldape, T. (2008). Desarrollo de las competencias del docente. Demanda de la aldea global del siglo XXI. Libros en red. Recuperado de [www.librosenred.com](http://www.librosenred.com).
- Solano, K., Brito, C., Pérez, A., Bolívar, J. y Salas, C. 2019. Calidad de vida como agente dinamizador del desempeño laboral en universidades públicas. *Aglala*. 10, 2 (dic. 2019), 267-279. DOI:<https://doi.org/10.22519/22157360.1448>.
- Palacios Roza, J., Ortiz Quevedo, J., Nuñez Uribe, J., & Porrás Rojas, I. (2019). Competencias sociales en docentes universitarios en la ciudad de Bogotá. *Conocimiento Global*, 4(2), 57-68. Recuperado a partir de <https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/45>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. Pearson Educación, México. Recuperado de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Parella S. y Martins F. (2006). La investigación cuantitativa. Caracas: Editorial Texto. Recuperado de <http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Balestrini, M. (2006). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. Venezuela: Consultores Asociados. Servicio Editorial. Recuperado de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=512173>
- Gil, R. (2005). Métodos de investigación educativa. Guía práctica. Perú: CEAC.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador: UPEL (2008). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. FEDUPEL. Caracas. Recuperado de <https://1library.co/document/oy82r60y-manual-upel-trabajos-de-grados.html>
- García, M. (2005). El proceso de la investigación México: Limusa, S.A. de C.V.G. Grupo Noriega Editores.
- Ramírez, A. (2003) Metodología de la investigación científica. Pontificia Universidad Javeriana. Santa Fe de Bogotá. Colombia. Recuperado de [https://www.academia.edu/10676535/METODOLOG%3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%3%93N\\_CIENT%3%8DFICA\\_ALBERTO\\_RAMIREZ\\_PONTIFICIA\\_UNIVERSIDAD\\_JAVERIANA\\_FACULTAD\\_DE\\_ESTUDIOS\\_AMBIENTALES\\_Y\\_RURALES\\_ENFOQUE\\_PR%3%81CTICO\\_C%3%93MO\\_FORMULAR\\_PROYECTOS\\_DE\\_INVESTIGACI%3%93N\\_Y\\_TRABAJOS\\_DE\\_GRADO\\_III\\_ESTAD%3%8DSTICAS\\_DE\\_AN%3%81LISIS](https://www.academia.edu/10676535/METODOLOG%3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA_ALBERTO_RAMIREZ_PONTIFICIA_UNIVERSIDAD_JAVERIANA_FACULTAD_DE_ESTUDIOS_AMBIENTALES_Y_RURALES_ENFOQUE_PR%3%81CTICO_C%3%93MO_FORMULAR_PROYECTOS_DE_INVESTIGACI%3%93N_Y_TRABAJOS_DE_GRADO_III_ESTAD%3%8DSTICAS_DE_AN%3%81LISIS)
- Ruiz, C. (2013). Instrumento de Investigación Educativa. Un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos. Barquisimeto. CIDEG. Recuperado de [https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos\\_y\\_Tecnicas\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Educativa\\_Carlos\\_Ruiz\\_Bolivar\\_pdf](https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf)
- Rojas-Zapata, A. F., & Hernández-Arteaga, I. (2018). Competencias docentes en los lineamientos institucionales y de programa. *I+D Revista de Investigaciones*, 12(2), 27-38.
- Lozano Zapata, R. E., Castrillón Jaimés, Y. C., Peña Reyes, M. S., & Bustos Viviescas, B. J. (2018). El esfuerzo físico y la salud en actividades recreativas y deportivas. *Respuestas*, 23(S1), 105–108. <https://doi.org/10.22463/0122820X.1528>

- Monsalve Maldonado, J. I., & Barrientos Monsalve, E. J. (2017). Formación para la gerencia del docente en la promoción y desarrollo de una cultura ambientalista. *Mundo FESC*, 7(13), 98-105. Recuperado a partir de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/108>
- Mendoza Flores, D. I., Flores Rodríguez, L. M., & Mendoza Velazco, D. J. (2020). Avance de los factores protectores de la salud a través de la actividad instructiva en la enseñanza de la matemática. *Sostenibilidad, Tecnología Y Humanismo*, 11(2), 38-49. <https://doi.org/10.25213/2216-1872.54>
- Formatos de citación
- Hernández S, Fernández C y Baptista L. (2003) Metodología de la Investigación. Tercera edición. México. McGraw-Hill, Interamericana de México, S.A. de CV. Recuperado de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/sampieri-hernandez-r-cap3-planteamiento-del-problema.pdf>
- Hernández S, Fernández C y Baptista L. (2009) Metodología de la Investigación. 5ta Edición. México. McGraw-Hill, Interamericana de México, S.A. de CV. Recuperado de [https://www.academia.edu/36750638/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_Hern%C3%A1ndez\\_Fernandez\\_y\\_Babtista\\_5ta\\_Edicion](https://www.academia.edu/36750638/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_Hern%C3%A1ndez_Fernandez_y_Babtista_5ta_Edicion)
- Lesmes Silva, A. K., Barrientos-Monsalve, E. J., & Cordero Díaz, M. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?. *Aibi Revista De investigación, administración E ingeniería*, 8(1), 147 - 153. <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Paz Marcano, A., Castro, A. y Pinto, E. (2019). Responsabilidad social interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela. En Paz, A. y Paz, U. Organizaciones vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global (Vol. 1, p. 1). Colombia: Pragmática Editores [https://www.researchgate.net/publication/350567636\\_Responsabilidad\\_social\\_interna\\_como\\_estrategia\\_de\\_calidad\\_de\\_vida\\_en\\_empresas\\_petroquimicas\\_de\\_Venezuela](https://www.researchgate.net/publication/350567636_Responsabilidad_social_interna_como_estrategia_de_calidad_de_vida_en_empresas_petroquimicas_de_Venezuela)
- Omaira Mendoza Ferreira, Marling Carolina Cordero Diaz, Ender José Barrientos Monsalve (2020) LA GESTIÓN INFORMÁTICA COMO BASE DE LA GERENCIA EN LA COMPETITIVIDAD ANTE LA RECESIÓN ECONÓMICA POR LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS (COVID-19). *Revista Tecnologías de Avanzada*. RCTA. [http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/RCTA/article/view/4026](http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/RCTA/article/view/4026)
- Omaira Mendoza<sup>71</sup>, Yesenia Campo<sup>72</sup>, Ender Barrientos<sup>73</sup> y María Barrientos (2020). Modelos de gestión organizacional en relación con el medio ambiente. LIBRO DIÁLOGOS EN EDUCACIÓN, EMPRESA, SOCIEDAD Y TECNOLOGÍAS. Pag. 135. Editorial Eidec. <https://editorialeidec.com/wp-content/uploads/2021/06/DIALOGOS-EN-EDUCACION-EMPRESA-SOCIEDAD-Y-TECNOLOGIAS-ISBN-978-958-53472-2-9.pdf>
- Anggy Karina Lesmes Silva<sup>82</sup> , Ender José Barrientos Monsalve<sup>83</sup> , Karla Yohana Sánchez Mojica<sup>84</sup> y José Ascensión Cáceres Caballero <sup>85</sup> (2020). Tendencias globales de la comunicación organizacional. LIBRO DIÁLOGOS EN EDUCACIÓN, EMPRESA, SOCIEDAD Y TECNOLOGÍAS. Pag. 135. Editorial Eidec. <https://editorialeidec.com/wp-content/uploads/2021/06/DIALOGOS-EN-EDUCACION-EMPRESA-SOCIEDAD-Y-TECNOLOGIAS-ISBN-978-958-53472-2-9.pdf>