

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LA EDUCACION EN LOS
INSTITUTOS UNIVERSITARIOS PÚBLICOS DE LA COL**

**Trabajo presentado como requisito para optar al Grado de Doctor en
Ciencias de la Educación**

Autor: Econ. José A. Rojas, MSc.

Tutor: Dr. Henry Vásquez

Maracaibo, Julio del 2011

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LA EDUCACION EN LOS
INSTITUTOS UNIVERSITARIOS PÚBLICOS DE LA COL**

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
PROGRAMA DE POSTGRADO EN: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
NIVEL DOCTORADOS

VEREDICTO


Los suscritos profesores, DOCTOR. ESTELIO JOSE ANGULO, DOCTORA. TAMARIS EULALIA MATHEUS RINCON y DOCTOR. HENRY DE JESUS VAZQUEZ, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de URBE, para evaluar el(la) TESIS DOCTORAL Intitulado(a): CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN INSTITUTOS UNIVERSITARIOS PÚBLICOS DE LA COL, que presenta el (la) participante: JOSE ALI ROJAS GUILLEN, C.I.: 05.714.691, para optar al grado de DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, bajo la tutoría de DOCTOR. HENRY DE JESUS VAZQUEZ, C.I.: 04.158.572, reunidos previa convocatoria el día 22 del mes de Julio de 2011, a las 10:00 PM en el edificio sede del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de ésta Universidad, después de presenciar la defensa de dicho(a) Tesis, ha sido calificado como APROBADO, correspondiéndole la valoración de EXCELENTE (20 puntos) Mención: PUBLICACIÓN, de conformidad con el Reglamento General de Investigación y de Estudios para Graduados de la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo, a los 22 días del mes de Julio de 2011.



DOCTOR. HENRY VAZQUEZ
C.I: 04.158.572



DOCTOR. ESTELIO ANGULO
C.I: 03.133.231



DOCTORA. TAMARIS MATHEUS
C.I: 04.760.888



DEDICATORIA

A DIOS Todo Poderoso; por darme la sabiduría del día a día y la fe necesaria para salir adelante.

A la sabiduría de mi querida madre, quien con sus bendiciones y buenos deseos fortalecieron mi espíritu para seguir adelante.

A la memoria de mi querido padre; quien hoy se sentiría orgulloso de mis triunfos.

A mi esposa Gisela y a mi hija Marian José; por su inmensa comprensión, solidaridad y apoyo para lograr esta meta en mi vida y además hacerlo con cariño y verdadero amor.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “Dr. Rafael Beloso Chacín” por haberme permitido formar parte de su gran familia. A sus docentes, de quienes adquirí valiosos conocimientos, a mis compañeros del doctorado, Ana, Yudy y Altair, con quienes compartí experiencias maravillosas y me brindaron su apoyo incondicional y permanente para emprender y culminar esta meta.

A los Institutos Universitarios de Tecnología de Cabimas y Maracaibo. Al personal docente, Directivos y estudiantes que amablemente se solidarizaron conmigo al responder el instrumento siendo su aporte de gran valor para este estudio.

Al Doctor Estelio Angulo, por su apoyo bondadoso e incondicional, para brindarme sus conocimientos y orientaciones que hicieron posible lograr con éxito esta investigación.

Al Doctor Henry Vázquez; maravillosa persona, de quien he recibido amistad y valiosos conocimientos, siempre dispuesto a brindarme la fuerza para seguir adelante.

A la Dra. Doris Gutiérrez; por orientarme, apoyarme y darme sugerencias valiosas para su presentación.

A mis hermanos y cuñadas; de quienes he recibido palabras de optimismo, estímulo constante y por alegrarse de mis triunfos.

Mi inmensa gratitud a todas aquellas personas que creyeron en mí, manifestándome su solidaridad y apoyo.

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
VEREDICTO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
LISTA DE CUADROS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULOS	
I. EL PROBLEMA	7
1. Planteamiento del Problema	7
1.1. Formulación del Problema	16
2. Objetivos de la Investigación	16
2.1. Objetivo General	16
2.2. Objetivos Específicos	16
3. Justificación de la Investigación	17
4. Delimitación de la Investigación	18
II. MARCO TEÓRICO	19
1. Antecedentes de la Investigación	19
2. Bases Teóricas	24
2.1. Clima Organizacional	24
2.1.1. Imagen Gerencial (Ig).	43
2.1.1.1. Confianza en la Gerencia.	44
2.1.1.2. Supervisión	46
2.1.1.3. Competencia	48

2.1.1.4. Estilo de Dirección	50
2.1.2. Calidad del Ambiente Organizacional	54
2.1.2.1. Estabilidad.	56
2.1.2.2. Identificación	57
2.1.2.3. Presión	59
2.1.2.4. Condiciones de Trabajo	60
2.1.3. Integración Organizacional.	63
2.1.3.1. Ambiente de Cooperación	64
2.1.3.2. Comunicación	65
2.1.4. Vitalidad Organizacional.	68
2.1.4.1. Dinamismo.	69
2.1.4.2. Flexibilidad e Innovación	70
2.1.4.3. Oportunidades para su Gente	71
2.2. Calidad de la Educación Universitaria	76
2.2.1. Docencia.	80
2.2.1.1. Pertinencia.	85
2.2.1.2. Equidad	87
2.2.1.3. Relevancia	88
2.2.2. Investigación	89
2.2.2.1. Producción de Conocimiento.	92
2.2.2.2. Promotora de Sinergias	96
2.2.3. Extensión.	100
2.2.3.1. Servicio a la Comunidad	104
2.2.3.2. Convenios de Cooperación	108
2.2.3.3. Relaciones Universitarias Internacionales.	111
2.2.3.4. Movilidad Profesor – Estudiante.	114
3. Sistema de Variables	125
3.1. Clima Organizacional	125
3.2. Calidad de Educación Universitaria	126

III. MARCO METODOLÓGICO	128
1. Tipo de la Investigación	129
2. Diseño de la Investigación	129
3. Población y Muestra	130
3.1. Población	130
3.2. Muestra	132
3.3. Estratificación de la Muestra	133
4. Tipos y Fuentes de Información a Recolectar	134
5. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos	135
6. Validez y Confiabilidad	140
6.1. Validez de Contenido.	141
6.2. Validez del Instrumento	141
6.3. Confiabilidad del Instrumento.	142
7. Procedimiento de la Investigación	143
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	145
1. Análisis de los Resultados	146
2. Discusión de los Resultados	146
CONCLUSIONES	191
RECOMENDACIONES	194
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	195
ANEXOS	205
Anexo A Instrumento de Recolección de Datos	
Anexo B Validación del Instrumento	
Anexo C Confiabilidad del Instrumento Clima Organizacional y Calidad de la Educación Universitaria	
Anexo D Estadística Descriptiva de la Variable: Clima Organizacional y Calidad de la Educación Universitaria	
Anexo E Cálculo de la Validez Discriminante de la Muestra del Personal Docente	

LISTA DE CUADROS

CUADRO

1.	Operacionalización de las variables	127
2.	Características de la Población	131
3.	Muestra estratificada	133
4.	Características de la Muestra	134
5.	Baremo	139
6.	Cronograma	145
7.	Dimensión: Imagen Gerencial	147
8.	Dimensión: Calidad del Ambiente Organizacional	152
9.	Dimensión: Integración Organizacional	158
10.	Dimensión: Vitalidad Organizacional	162
11.	Dimensión: Docencia	167
12.	Dimensión: Investigación	172
13.	Dimensión: Extensión	178
14.	Escala de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Pearson	184
15.	Coeficiente de Correlación de Pearson de las Variables: Clima Organizacional y Calidad de la Educación Universitaria	185

Rojas Guillen; José Alí. Clima Organizacional y Calidad De La Educación en los Institutos Universitarios Públicos de la Col. Universidad Rafael Beloso Chacín. Programa de Doctorado en Ciencias de la Educación. Maracaibo, 2011

RESUMEN

La presente investigación estuvo dirigida a determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de la Educación en las Instituciones Universitarias Públicas de la Costa Oriental del Lago. El marco teórico se sustentó en los criterios de autores tales como Brunet (2004), Goncalves (2000), López (1999); en clima organizacional y Peñaloza (2007), Segura (2001), González (2000); en calidad de la educación universitaria, entre otros. La metodología utilizada se basó, desde el punto de vista filosófico, en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo; siendo por sus objetivos, una investigación de tipo correlacional; el diseño se califica como de campo, transeccional no experimental. La población estuvo constituida por 1559 Docentes de las instituciones universitarias públicas IUTC, LUZ y UNERMB, con una muestra estratificada compuesta por 99 Docentes. Entre los instrumentos y técnicas para recolectar los datos, se empleó un cuestionario tipo Licker, constituido por 44 ítems. Los datos obtenidos fueron analizados a través de las siguientes técnicas. Estadística descriptiva: Análisis de frecuencias, medidas de tendencia central y dispersión; y estadística inferencial, coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados obtenidos indicaron una fuerte correlación entre las variables clima organizacional y calidad de la educación universitaria. En función de esto se establecieron unos lineamientos teórico-metodológicos para fortalecer el clima organizacional en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, a fin de que pueda brindarse una adecuada calidad de la educación universitaria en tales instituciones.

Palabras Claves: Clima organizacional, calidad de la educación universitaria, lineamientos teóricos-metodológicos.

Rojas Guillen; José Alí. Organizational climate and quality of education in the institutes University public of the Col. Universidad Rafael BelosoChacín. Doctoral program in Education Sciences. Maracaibo, 2011

ABSTRACT

This research was aimed at determining the relationship between organizational climate and quality of education in public colleges on the East Coast of the Lake. The theoretical framework is based on criteria such authors as Brunet (2004), Goncalves (2000), Lopez (1999), in organizational climate and Peñaloza (2007), Segura (2001), Gonzalez (2000); as the college education, among others. The methodology is based, from the philosophical point of view, the positivist paradigm, with a quantitative approach, being by its objectives, correlational research, the design is qualified and field experimental non-transactional. The population consisted of 1559 Teachers IUTC public colleges, LIGHT and UNERMB with a stratified sample consisted of 99 Teachers. Among the tools and techniques for collecting data, we used a standard questionnaire Licker, consisting of 44 items. Data were analyzed by the following techniques. Descriptive statistics: frequency analysis, measures of central tendency and dispersion, and inferential statistics, Pearson correlation coefficient. The results showed a strong correlation between organizational climate variables and quality of university education. Based on this established a theoretical and methodological guidelines to strengthen the organizational climate in public colleges on the East Coast of the Lake, in order to provide adequate quality of education in such institutions.

Keywords: Organizational climate, quality of university education, theoretical and methodological guidelines.

INTRODUCCIÓN

Mucho se ha hablado y se ha escrito sobre la calidad como categoría fundamental para llevar a cabo la evaluación de las instituciones de educación superior en el mundo, sin embargo, el concepto en sí encierra una concepción casi indefinible en torno a la uniformidad epistemológica metodológica y práctica.

En un esfuerzo por conceptualizar los modelos de interpretación de la calidad, autores como González y Ayarza (1997) describen la clasificación realizada por Harvey y Green (1993) en cinco enfoques fundamentales: calidad como excepción, calidad como perfección, calidad como aptitud para un propósito fijado, la calidad como valor agregado y la calidad como transformación.

La calidad como excepción implica que el concepto surge como una cualidad especial de clase superior, elitista, exclusiva y de máxima excelencia a través de estándares mínimos a alcanzar. La calidad como perfección indica la no-existencia de defectos u errores en el producto evaluado en concordancia con las propias especificaciones institucionales sin patrones de comparación bajo una cultura de cero defectos.

La calidad como actitud para el logro de un propósito, supone que cualquier producto que es elaborado en concordancia con el objetivo deseado, representa un patrón de calidad al usuario o cliente que lo exige. La calidad como valor agregado supone que las Instituciones Universitarias Públicas deben ante el ente financista, generalmente el Estado, rendir cuentas mediante evidencias que representen logros socialmente válidos.

La calidad como transformación está centrada en el principio del cambio cualitativo en el rendimiento universitario, dicho cambio se manifiesta en la responsabilidad de la institución de provocar cambios y mejoras de las actividades cognitivas de los estudiantes dentro de patrones de calidad educacional, tanto de los programas académicos, como de la institución en general.

Dado estas características conceptuales, muchos autores e instituciones han dado a dicho concepto un carácter multidimensional, complejo e inexistente; por lo que se hace necesario destacar los acuerdos en torno a la descripción de las categorías que guían al concepto.

Dichos acuerdos descansan, a juicio de Royero (2003) en cinco instancias de análisis. Una primera instancia en que el concepto de calidad se enmarca en un esquema complejo y multidimensional. Su amplitud abarca todos los procesos de lo educativo, de lo social y de lo humano, por lo que lo convierte en un sistema conectado con otros sistemas interdependientes.

En segundo lugar, la calidad es una categoría social e históricamente determinada (Aguerrondo, 1993) su concepción obedece a manifestaciones concretas de los distintos modos de formación económica social en el cual se incluye. La calidad responde a las exigencias de los sistemas sociales y el orden que ocupa en el modo de producción de dichas sociedades.

En tercer lugar, la calidad es sinónima de transformación y adaptación a las exigencias nacionales y globalizantes de los sistemas educativos. La revisión constante de dichos sistemas conlleva a que los patrones de calidad determinados sean óptimamente alcanzados y sustituidos por otros más adaptados a los fines

que se esperan conseguir. Esta idea quizás oriente una apreciación utópica de la calidad, dada que la satisfacción plena de los resultados obtenidos en educación, serán inalcanzables en un mundo de desigualdades, la calidad no tiene límites ideológicos, más bien comprende la adaptación de un mundo material a la preparación educativa de un individuo que mantenga los principios de eficiencia y eficacia. La calidad educativa dejará de ser de calidad cuando ésta última pierda su significatividad social, y cuando se convierta en significativa, pasará a ser un horizonte institucional en el logro de los objetivos y políticas de la educación.

En cuarto lugar, la calidad se integra con el proceso de evaluación y eficiencia social de las instituciones de educación superior. Dicha eficiencia es mediatizada por el Estado como ente regulador de los sistemas escolares en todos sus niveles y modalidades, por lo que la misma se convierte en un elemento político de intervención justa o no, en el desarrollo institucional. La evaluación se convierte necesariamente en el proceso de retroalimentación de los criterios de calidad.

En quinto lugar, el concepto de calidad debe concebirse en el mundo de lo medible, tanto en lo cualitativo (atributos sociales) y en lo cuantitativo (atributos de eficiencia y cantidad).

Ahora bien, tal calidad que hemos planteado, en el ámbito universitario, implica la gestación de un clima organizacional idóneo para que ese proceso se lleve a cabo de la mejor manera posible.

Al respecto Goncalves (1997) define el clima organizacional como: Fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema

organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros)

Por otra parte López (1999) define el clima organizacional como las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores:

1. Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, entre otros)

2. Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros)

3. Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistema de incentivo, apoyo social, e interacción con los miembros)

Todos estos elementos y factores se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión objetiva de esas percepciones.

En el sistema educativo venezolano y especialmente el universitario,

según Peñaloza (2007) el profesorado ha propiciado esfuerzos encaminados al mejoramiento de la calidad de la educación y, en este, como compromiso, se ha identificado el desempeño docente como un aspecto muy influyente en el logro del mismo. Hoy existe consenso en la idea de que el fracaso o el éxito dependen en parte de la calidad del desempeño de sus docentes.

Las instituciones universitarias requieren necesariamente que los profesores se mantengan dentro de ambientes que según Fernández y Asencio (2001:3) representan el conjunto de características psicosociales, determinadas por los factores: comunicación, motivación, autonomía, valores y reconocimiento, así como también de ciertas condiciones de relación interpersonales e identidad institucional para que se pueda lograr un desempeño laboral de acuerdo con las exigencias de calidad universitaria.

Desde el punto de vista educativo, el binomio sociedad-educación es constante dentro de la realidad de cada país y la educación universitaria se considera como potenciadora por excelencia de las transformaciones sociales.

Lo explicado anteriormente, impulsa la iniciativa de la presente investigación, en cuanto pretende determinar la relación entre Clima Organizacional y Calidad de la Educación en las Instituciones Universitarias Publicas de la Costa Oriental del Lago; para tal efecto el estudio se ha estructurado como se presenta a continuación:

Capítulo I: Planteamiento del Problema, el cual contiene Formulación del Problema, Objetivo General y Específico de la Investigación,

Delimitación, así como su Justificación e Importancia.

Capítulo II: Estructurado por el Marco Teórico Conceptual, Antecedentes de la Investigación, Definiciones Conceptuales y Operativas de la Variable de Estudio, con su sistema de Operacionalización de ambas variables.

Capítulo III: Denominado Marco Metodológico, allí se expuso el Tipo y Diseño de la Investigación, Población, Muestra, Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos, igualmente la Validez y Confiabilidad del Instrumento. Así mismo, el método de investigación utilizado fue el descriptivo correlacional, ya que permitirá describir las situaciones y eventos, además medirá diversos aspectos del fenómeno a investigar.

Capítulo IV: Se desarrolló describiendo las situaciones y eventos en función de la selección del diseño de investigación, se utilizó como base el texto de Hernández, Fernández y Baptista (2006) titulado Metodología de la investigación. Según estos autores, el tipo de investigación fue explicativa, con un diseño de campo, transeccional, no experimental. Luego de analizado y discutido los resultados se obtuvieron unas conclusiones y se formularon unas recomendaciones, que servirán de soporte y actualización a las líneas de investigación vinculadas con las variables de estudio: Clima Organizacional y Calidad de la Educación en las Instituciones Universitarias Publicas de la Costa Oriental del Lago.