

Encuentro Educativo

ISSN 1315-4079 ~ Depósito legal pp 199402ZU141

Vol. 21(1) Enero - Abril 2014: 66 - 78

Calidad del servicio educativo prestado por la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Humanidades y Educación

**Mineira Finol de Franco, Petra Lúquez de Camacho
y Rexne Castro**

*Profesores Titulares de la Universidad del Zulia. Investigadores Activos
del Centro de Documentación e Investigación Pedagógicas (CEDIP) y
Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES)*

*Emails: mineiradefranco@hotmail.com, petralu@hotmail.com,
rexnec7@gmail.com*

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo: Evaluar la calidad del servicio educativo desde la percepción de los participantes de los programas de posgrado en el área educativa de la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia, soportado en el análisis de la actuación del profesor. Los resultados revelan que siempre y casi siempre los profesores dominan el contenido de las asignaturas, aplican metodologías cónsonas con la naturaleza de las temáticas, unido a adecuadas relaciones interpersonales; destaca que algunas veces y nunca hacen uso de la autoevaluación y coevaluación como estrategias de participación en la evaluación de aprendizaje. Expresaron con 46,3 % sentir alta satisfacción por la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Calidad, servicio educativo, actuación de profesor.

The Quality of Educational Service Provided by the Graduate Studies Division, Faculty of Humanities and Education

Abstract

This research aimed to assess the quality of educational services as perceived by participants in the graduate programs in education at the Graduate Studies Division in the Faculty of Humanities and Education, University of Zulia, supported on analysis of the teacher's performance. Results show that the teachers always and almost always have mastered the subject content, apply methodologies consonant with the nature of the subject, together with appropriate interpersonal relationships. The study highlights that only sometimes or never do the professors use self and peer assessment as participation strategies in assessing learning. A high degree of satisfaction was expressed by 46.3% regarding the quality of educational services.

Keywords: quality, educational services, teacher performance.

1. Introducción

La calidad del servicio educativo es tema de debate en la actualidad, como resultado de las demandas más crecientes de la sociedad venezolana y la proliferación de instituciones universitarias públicas y privadas prestatarias de dicho servicio. Cabe señalar que las organizaciones educativas deben adaptarse al entorno económico, social, cultural, político, cambiante de forma coherente y pertinente, de tal manera que puedan ofrecer respuestas oportunas, relevantes y de impacto a la sociedad.

De allí que autores como Pérez Juste (2005) explican la importancia de efectuar revisiones permanentes a la calidad del servicio educativo por cuanto constantemente surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunica-

ción; la formación en valores es un reto permanente, cuya relevancia se acrecenta con la apertura hacia una sociedad más intercultural; en las relaciones familia-escuela-sociedad; en el campo laboral; en la continua transformación en el ámbito de la pedagogía, de la metodología, y de la organización

En consecuencia, prosigue el autor hay que recordar que calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indican perfeccionamiento, mejora, logros de metas. Calidad no es perfección, ya que ninguna acción humana es perfecta, por lo tanto el sistema educativo tampoco lo es, pero si pueden existir mejoras continuas en los diversos procesos que confluyen en dicho sistema y con ello en las instituciones

Estas ideas, sirven de marco referencial para señalar que en Venezuela, la Constitución de la República (1999) artículo 102 expresa claramente que

toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades. Así mismo, la Ley Orgánica de Educación (2009) en su artículo 6, literal a: garantiza el derecho pleno a una educación integral, permanente, continua, y de calidad para todos los ciudadanos. De igual manera, el artículo 32 expone la finalidad de la educación universitaria afirmando que esta debe formar profesionales e investigadores de la más alta calidad y auspiciar su permanente actualización y mejoramiento, con el propósito de establecer sólidos fundamentos que en lo humanístico, científico - tecnológico sean soporte para el progreso autónomo, soberano e independiente del país en todas sus áreas.

Se evidencia claramente la búsqueda de proporcionar un servicio educativo de calidad. Por lo tanto, las instituciones universitarias deben proveer programas educativos dirigidos a juicio de Arrién (2000) a la producción y distribución del conocimiento, con el desarrollo de la ciencia, con la creación, y transmisión de la cultura. La universidad ha sido creada para la excelencia en razón de su quehacer respecto al conocimiento, la ciencia, la cultura, la investigación, el capital humano, profesionales y especialistas en las distintas ramas del saber que prepara, los valores que reproduce y construye, el impacto en el tipo de desarrollo económico y social que impulsa, el poder de pronunciarse con toda independencia, plena responsabilidad sobre los problemas éticos- sociales; comprender y actuar en el valor agregado de sus egresados y profesores.

La Universidad del Zulia en cumplimiento con lo normado en su reglamento y atendiendo a su propia dinámica institucional, declarada en su misión, visión y objetivos, ha creado la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Humanidades y Educación con el propósito de promover la formación académica e investigativa de quienes demandan sus servicios, de allí que cuenta con programa de Doctorado, Maestrías y Especialidades en distintas áreas del conocimiento, entre las que cabe mencionar: Doctorado en Ciencias Humanas, Maestrías en Educación: Mención Currículo, Planificación Educativa, Gerencia de Organizaciones Educativas, Educación Inicial, Enseñanza de la Biología, Enseñanza de la Química, Geografía Mención Docencia, Matemática Mención Docencia, Orientación, Menciones Laboral y Educación y las Especialidades Docencia para la Educación Superior y Métodos de Investigación en Educación.

En este contexto, resulta pertinente la evaluación de la calidad del servicio educativo, mediante la autoevaluación, esta permite a la organización, a un departamento, unidad, o a las personas prestatarias de este, identificar sus puntos fuertes y sus áreas de mejoras y al equipo directivo, reconocer las carencias, debilidades, además de asumir compromisos con la generación de planes de acción dirigidos a "atacar" los nudos críticos detectados

Uno de los aspectos considerados como fundamentales al momento de evaluar la calidad del servicio prestado por las instituciones educativas es la actuación del docente. En efecto Rosales (1990) citado por Cruz *et al.*

(2000:122) afirman que "Evaluar al profesor es un aspecto esencial de la calidad, ya que es un elemento importante para el logro de los objetivos educativos. En los últimos años se tiende a responsabilizar al profesor del éxito de la enseñanza". Resalta la necesidad de efectuar a lo interno, procesos de autoevaluación de los diversos componentes, áreas dirigidos a tomar decisiones a los fines de obtener los objetivos y metas organizacionales, centrados en brindar satisfacción a los usuarios del servicio.

Con base a lo expuesto, el objetivo de esta investigación se centró en evaluar la calidad del servicio educativo desde la percepción de los participantes de los programas de posgrado en el área educativa de la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia, soportado en el análisis de la actuación del profesor, resaltando las fortalezas y debilidades en su desempeño.

2. Fundamentos teóricos

En relación a la calidad del servicio y en especial educativo existen diversas posturas de autores que han enriquecidos con sus aportes a dicha temática. A continuación se presentan de manera sucinta dichos exponentes.

Calidad del servicio educativo

La calidad del servicio en la actualidad no es una categoría exclusiva de las empresas industriales, hoy las instituciones educativas buscan de manera incesante el logro de la calidad, susten-

tada en criterios e indicadores aceptados internacionalmente como la eficiencia, eficacia, efectividad, pertinencia, correspondencia, entre algunos de los criterios que de alguna manera han sido adoptados por las organizaciones utilizando para ello modelos y metodologías que permitan el análisis de la calidad del servicio, tal es el caso del Modelo de Desarrollo Interuniversitario (CINDA), el Modelo de Evaluación de la Calidad desarrollado por Gento Palacios, entre otros.

Para Senlle y Gutiérrez (2005: 10) La calidad del servicio educativo significa "la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes (primario el educando, secundario la familia, terciarios la sociedad y las organizaciones)". Complementando lo expresado por los autores, González López (2006) afirma que las Universidades para garantizar la calidad deben cumplir con una serie de requisitos, partiendo en primer lugar de los estudiantes, a quienes deben satisfacer sus expectativas y necesidades, igualmente asumir la gestión de la calidad como un proceso de desarrollo continuo, de tomar decisiones soportadas en evidencias y no en suposiciones; proponer soluciones con base a resultados de evaluaciones, donde destaquen los puntos fuertes y débiles de la institución; unido a esto partir del principio referido a que la calidad la hacen las personas, quienes deberán trabajar en equipo, asumir compromisos, estar en constante actualización; por último pero no menos importante la calidad es una tarea de toda la organización, donde se involucren todos los miem-

bros de la universidad, incluyendo por supuesto a los estudiantes.

En el marco de la evaluación de la calidad del servicio educativo y por ende en la identificación del modelo a seguir se expone la propuesta desarrollada por Gento Palacios desde 1996 quien establece un modelo estructurado en dos componentes: identificadores y predictores. Señala el autor que los primeros facilitarían la identificación de las evidencias de la calidad, a su vez los segundos como su nombre lo indican predicen la posibilidad de alcanzar la calidad.

Pérez Juste (2005:6) refiere que los indicadores de la calidad educativa "están relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar en la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados" Entre los principales indicadores estarían el desarrollo del proceso educativo, la satisfacción de los estudiantes, satisfacción del personal y el impacto de la educación obtenida.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes, acota Pérez Juste (2005) equivale a lo que denominan en las empresas satisfacción del cliente externo, aunque sostiene el autor que también pueden considerarse clientes internos, en la medida de que son coagentes de su educación. El grado de satisfacción puede estar asociada a diversas variables, a saber: habitabilidad del centro educativo, condiciones físico-ambientales, seguridad emocional, mediante una adecuada relación interpersonal con todos los miembros de la

institución, trato afectuoso y respetuoso de docentes y compañeros; satisfacción por el sistema de trabajo, la metodología y forma de enseñanza-aprendizaje utilizada por los profesores, satisfacción por el prestigio del centro escolar, por el reconocimiento del éxito personal y autorrealización.

Continuando con los componentes propuestos por Gento Palacios (1996) están los predictores. Según el autor es el punto de partida o input estático, señalando a los recursos materiales y humanos, diseño de estrategias, gestión de los recursos y liderazgo educativo.

Evaluar la calidad del servicio educativo, utilizando como uno de los identificadores y a la vez predictores de dicha calidad, se encuentran los recursos humanos, específicamente los docentes, quienes son potenciadores de la misma. Pérez Juste (2005) resalta la relevancia en la formación y actualización permanente de los profesores, su actitud (hacia el compromiso y la autodeterminación), experiencia profesional, autosatisfacción profesional. Coincidente con la posición del autor antes mencionado González Ferraras (2001) plantea que el profesor como ejecutor del proceso educativo, debe conocer cuál es su función dentro de la institución y del currículo, conocer bien su disciplina y mantenerse actualizado, mejorar su práctica docente: la preparación pedagógica es necesaria, puesto que contribuye a desarrollar sus competencias; transmitir una disciplina de superación: consustanciado con la formación en valores y virtudes.

En este sentido, Cruz, *et al.* (2001:122) destacan la utilidad de la

evaluación de la actuación del docente, explicando que "permite recoger información válida y confiable de la actuación del profesor, de manera que es posible conocer su desempeño". Son variadas las opiniones en relación a la efectividad del profesor durante la ejecución de su práctica, para unos depende de su preparación y actualización profesional, del dominio de conocimientos, habilidades-destrezas en el área de su acción pedagógica, de la aplicación de metodologías, estrategias que incluyan nuevos saberes y promoción de la investigación, las relaciones interpersonales lo cual coadyuvaría con la formación integral de los estudiantes, consolidando a la institución generadora del servicio educativo. Por su parte, otros autores, señalan que no sólo va a depender del profesor, también cuentan los estilos de aprendizaje de los estudiantes, factores socio-económicos, entre otros factores que pudieran ser referentes para la evaluación de la calidad del servicio educativo.

Cruz *et al.* (2001) subrayan de que no existe una definición única del docente eficaz, sin embargo exponen una serie de criterios para evaluar, entre estos se encuentran: Dominio de la materia: considerado "muy importante" que el profesor domine lo que está enseñando, y además relacione la enseñanza con la aplicación al campo de trabajo. Otro criterio es la evaluación de los aprendizajes, punto clave para los estudiantes, quienes aspiran lograr la aprobación de las asignaturas con alta puntuación, pero también la aplicación de la autoevaluación, la coevaluación como referentes de participa-

ción en el hecho evaluativo, sumado a las mejoras que conllevarían los resultados de estos a la planificación propuesta por el docente.

El criterio referido a la relación entre profesor-estudiante debe reflejar el ambiente cordial dentro y fuera del aula, el trato respetuoso, el interés que el docente demuestre por sus alumnos, reglas y normas claras de funcionamiento en el salón de clase. Siguiendo con los criterios identificados por los autores, estos incluyen la transmisión de valores, indicando el deseo de los participantes para que en clase el profesor promueva los valores de libertad, respeto, apertura, responsabilidad y compromiso. No basta con demostrar dominio de contenido de las asignaturas, sino que el proceso enseñanza-aprendizaje se desenvuelva en un ambiente de aprendizaje donde se privilegien la libertad de pensamiento y expresión de ideas, apertura a escuchar con respeto a sus estudiantes, denotando entusiasmo por su clase.

3. Metodología

La investigación se clasifica según el nivel de profundidad de tipo descriptiva-evaluativa; de tipo descriptiva ya que resaltan las características, propiedades relacionadas con la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de uno de los componentes de identificación y predicción de dicha calidad. Al respecto Hernández, *et al.* (2006:117) afirman que este tipo de estudio "miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones del fenómeno a investigar". Evaluativa en razón de que se emiten

juicios valorativos con base al modelo de evaluación de la calidad propuesto por Gento Palacio (1996).

En cuanto al diseño de la investigación se enmarcó en un diseño de campo, ya que la información se recolectó en el escenario donde se desenvuelven los estudiantes (participantes de los programas de posgrado en educación de la División de Estudios para Graduados de la FHE). Tamayo y Tamayo (2009:114) indican que los diseños de campo son aquellos que permiten "recoger los datos directamente de la realidad, por lo cual los denominaremos datos primarios. La muestra del estudio quedo conformada por 136 participantes distribuidos como se ve en la Tabla 1.

La muestra en cuestión fue seleccionada bajo los criterios de inclusión: Cursantes activos de los programas antes identificados, dispuestos a responder el instrumento, accesibilidad de los mismos al momento de aplicar el cuestionario. A dichos participantes se les aplicó un cuestionario basado en los criterios expuestos por Cruz *et al.* (2001): Dominio de la Unidad Curricular, evaluación de los aprendizajes,

metodología utilizada por el profesor para el proceso enseñanza-aprendizaje, relación profesor-participantes y transmisión de valores, satisfacción de los participantes.

El cuestionario quedó estructurado en dos partes, la primera con 37 ítems, cuyas alternativas de respuestas fueron: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. Una segunda parte, donde se solicitó respondieran el nivel de satisfacción que poseen ante la actuación del profesor. Validado por cinco expertos (validez de contenido), calculando su confiabilidad mediante la fórmula ALFHA DE CRONBACH, cuyo índice fue de 0,89 (altamente confiable). Para el análisis se utilizó estadística descriptiva: frecuencia absolutas y porcentajes para cada uno de los indicadores referidos a la dimensión: Actuación del Profesor.

4. Resultados y discusión

A continuación se presenta, analiza y discute la información obtenida mediante la aplicación del instrumento a la muestra.

Tabla 1
 Programa de Posgrado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|----------------------|
| Docencia en E. Superior | 3 | 2,2 | 2,2 |
| Curriculum | 21 | 15,4 | 17,6 |
| Planificación Educativa | 18 | 13,2 | 30,9 |
| Matemáticas | 5 | 3,7 | 34,6 |
| Gerencia Educativa | 73 | 53,7 | 88,2 |
| Educación Inicial | 16 | 11,8 | 100,0 |
| Total | 136 | 100,0 | |

Fuente: Equipo investigador (2014).

La Tabla 2 muestra la información obtenida para el indicador: Dominio de la unidad curricular, medida a través de los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 30, 32, 33, 37, destacando según la opinión de los encuestados que siempre con un 66,6% y casi siempre (25,0%) los profesores de las diferentes asignaturas cursadas demuestran calidad, claridad y profundidad teórica en la exposición de los contenidos relacionados con las temáticas abordadas en el programa, propiciando el interés de los estudiantes hacia la asignatura. Este aspecto, es un punto fuerte en el desempeño de los docentes, constituyendo una fortaleza en relación al recurso humano con que cuentan los programas en educación.

Al respecto, Cruz *et al.* (2001) subrayan de que no existe una definición única del docente eficaz, sin embargo para ellos el dominio de la materia es considerado "muy importante" que el profesor domine lo que está enseñando, y además relacione la enseñanza con la aplicación al campo de trabajo, profundizando el conocimiento que

de alguna manera poseen como profesionales, dado que son cursantes de programas de posgrado.

Continuando con la presentación y análisis de la información, en la Tabla 3, se observa que los participantes seleccionaron la alternativa algunas veces y nunca con porcentajes de 41,9 y 41,2, los profesores establecen la correspondencia entre los contenidos y las estrategias de evaluación, hacen entrega de manera oportuna de las calificaciones obtenidas en cada unidad temática evaluada; propician la autoevaluación y coevaluación de los participantes; igualmente opinan que algunas veces realizan la evaluación del curso de manera global, lo cual generaría insumos a los docentes para reprogramar las actividades de la asignatura que administran. Estas apreciaciones por parte de los usuarios del servicio educativo en cuanto a este indicador, podría interpretarse como una debilidad en la actuación del docente, ya que la evaluación de los aprendizajes, forma parte del proceso educativo, da cuenta del progreso de los estudiantes;

Tabla 2
 Variable: Calidad del servicio educativo
 Dimensión: Actuación del profesor
 Indicador: Dominio de la Unidad Curricular

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Sin Respuesta | 1 | 0,7 | 0,7 |
| Nunca | 2 | 1,5 | 2,2 |
| Algunas Veces | 9 | 6,6 | 8,8 |
| Casi Siempre | 34 | 25,0 | 33,8 |
| Siempre | 90 | 66,2 | 100,0 |
| Total | 136 | 100,0 | |

Fuente: Equipo investigador (2014).

al contar con la retroalimentación y conocimiento de cómo es su desempeño, estarían claros cuales aspectos deben mejorar.

Para el indicador: metodología utilizada por el profesor (Tabla 4), analizado por medio de las respuestas para los ítems 12,13, 35, se evidencia que los encuestados eligieron las alternativas siempre y casi siempre, afirmando que los docentes hacen uso de estrategias novedosas, propician el uso de la tecnología de la información y

comunicación en las diversas actividades dirigidas a obtener las competencias previstas en el programa instruccional que administran.

La Tabla 5 recoge la información para el indicador relación profesor-participante, mostrando nuevamente la opinión favorable de los informantes al valorar con 61,0 y 30,1 que siempre y casi siempre, reciben de sus profesores un trato cordial, establecen una clara distinción entre sus puntos de vistas y los del grupo, pero

Tabla 3

Variable: Calidad del servicio educativo

Dimensión: Actuación del profesor

Indicador: Evaluación de los aprendizajes

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Siempre | 21 | 15,4 |
| Casi Siempre | 1 | 0,7 |
| Algunas Veces | 57 | 41,9 |
| Nunca | 56 | 41,2 |
| Sin Respuesta | 1 | 0,7 |
| Total | 136 | 100,0 |

Fuente: Equipo investigador (2014).

Tabla 4

Variable: Calidad del servicio educativo

Dimensión: Actuación del profesor

Indicador: Metodología utilizada por el profesor

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Sin Respuesta | 1 | 0,7 | 0,7 |
| Nunca | 1 | 0,7 | 1,5 |
| Algunas Veces | 7 | 5,1 | 6,6 |
| Casi Siempre | 33 | 24,3 | 30,9 |
| Siempre | 94 | 69,1 | 100,0 |
| Total | 136 | 100,0 | |

Fuente: Equipo investigador (2014).

siempre bajo un clima y ambiente de aprendizaje soportado en el respeto mutuo.

Para el indicador: transmisión de valores (Tabla 6) los participantes expresaron que siempre y casi siempre, los profesores promueven los principios y valores de la profesión docente, mostrando una actitud positiva hacia los participantes, promocionando la disciplina, el orden, respeto por la libertad de pensamiento y tolerancia dentro del grupo.

Con base a los resultados antes expuestos, resalta la postura de González Ferraras (2001) en relación a la importancia del profesor como ejecutor del proceso educativo, este debe conocer cuál es su función dentro de la institución y del curriculum, mantenerse actualizado, mejorar su práctica docente: la preparación pedagógica es necesaria, puesto que le permite desarrollar sus competencias; transmitir una disciplina de superación: consustanciado con la formación en valores y virtudes;

Tabla 5
 Variable: Calidad del servicio educativo
 Dimensión: Actuación del profesor
 Indicador: Relación Profesor-participantes

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Sin Respuesta | 3 | 2,2 | 2,2 |
| Nunca | 2 | 1,5 | 3,7 |
| Algunas Veces | 7 | 5,1 | 8,8 |
| Casi Siempre | 41 | 30,1 | 39,0 |
| Siempre | 83 | 61,0 | 100,0 |
| Total | 136 | 100,0 | |

Fuente: Equipo investigador (2014).

Tabla 6
 Variable: Calidad del servicio educativo
 Dimensión: Actuación del profesor
 Indicador: Transmisión de valores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Sin Respuesta | 2 | 1,5 | 1,5 |
| Nunca | 4 | 2,9 | 4,4 |
| Algunas Veces | 5 | 3,7 | 8,1 |
| Casi Siempre | 43 | 31,6 | 39,7 |
| Siempre | 82 | 59,3 | 100,0 |
| Total | 136 | 100,0 | |

Fuente: Equipo investigador (2014).

el trabajo colegiado o en otras palabras en equipos colaborativos, planeando, asumiendo responsabilidades y evaluando sus acciones.

La Tabla 7 recoge la percepción que tienen los participantes de los programas de posgrados antes identificados, acerca de la satisfacción en relación a la calidad del servicio educativo valorado mediante la dimensión: actuación de los profesores, cuyos resultados muestran alta satisfacción con un 46,3%. Denotando una valoración positiva del desempeño docente. En este sentido, cobra vigencia lo expuesto por Pérez Juste (2005) cuando indica que el grado de satisfacción puede estar asociada a diversas variables, a saber: habitabilidad del centro educativo, condiciones físico-ambientales, seguridad emocional, mediante una adecuada relación interpersonal con todos los miembros de la institución, trato afectuoso y respetuoso de docentes y compañeros; satisfacción por el sistema de trabajo, la metodología y forma de enseñanza-aprendizaje utilizada por los profesores, satisfacción

por el prestigio del centro escolar, por el reconocimiento del éxito personal y autorrealización.

Indudablemente que la evaluación de la calidad del servicio educativo debe ser una tarea permanente en cualquier institución educativa, y especialmente las universidades, puesto que a través de la autoevaluación se detectan debilidades y fortalezas en cada uno de los procesos que se ejecutan en dichas organizaciones, lo cual conllevaría a tomar decisiones oportunas, coherentes y necesarias direccionadas a satisfacer en primer término a los demandantes del servicio educativo, pero también a todos los miembros de la institución.

5. Conclusiones y recomendaciones

Los resultados derivados de la evaluación de la calidad del servicio, desde la percepción de los cursantes de programas de postgrado: Maestrías en Educación y la Especialidad en Docencia para la Educación Superior, en rela-

Tabla 7
 Variable: Calidad del servicio educativo
 Dimensión: Actuación del profesor
 Indicador: Nivel de satisfacción

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|----------------------|
| Sin Respuesta | 1 | 0,7 | 0,7 |
| Indeciso | 3 | 2,2 | 2,9 |
| Mediana Satisfacción | 53 | 39,0 | 41,9 |
| Alta Satisfacción | 63 | 46,3 | 88,2 |
| Muy Alta Satisfacción | 16 | 11,8 | 100,0 |
| Total | 136 | 100,0 | |

Fuente: Equipo investigador (2014).

ción a la actuación de los profesores develó un conjunto de fortalezas, tales como dominio de la asignatura, adecuada metodología aplicada durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, unido a relaciones interpersonales basados en el respeto mutuo, actitud positiva hacia la asignatura que administran y hacia los cursantes, transmisión de valores signados por el respeto al libre pensamiento, tolerancia, conllevando a un ambiente de aprendizaje cónsono con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y la LOE (2009), igualmente en correspondencia con la misión, visión y objetivos de la División de Estudios para Graduados de la FHE.

Sin embargo, es de hacer notar que para el indicador: Evaluación del aprendizaje como un criterio para valorar la actuación de los docentes, se evidenció debilidades, al considerar los encuestados que algunas veces y nunca, se desarrolla una práctica evaluativa propiciadora de la autoevaluación y coevaluación de los participantes, y del curso de forma global, sostienen que algunas veces desconocen las calificaciones, aspecto este de interés para ellos, puesto que el conocer su propio desempeño los ayudaría a su autoevaluación con fines de mejor en caso de estar fallando en cualquiera de las asignaturas que forman parte de los planes de estudios.

En consecuencia, constituye una tarea de quienes gerencian la División de Estudios para Graduados, incluyendo a los Coordinadores de los Programas considerados en esta investigación, asumir lo expuesto por González

López (2006) al afirmar que las Universidades para garantizar la calidad deben cumplir con una serie de requisitos, partiendo en primer lugar de las expectativas y necesidades de los estudiantes, tomar decisiones soportadas en evidencias y no en meras suposiciones; proponer soluciones con base a resultados de evaluaciones, donde destaquen los puntos fuertes y débiles; unido a esto partir del principio referido a que la calidad la hacen las personas.

Además, se recomienda continuar desarrollando procesos evaluativo a lo interno, aplicando distintos criterios e indicadores que contribuyan de manera objetiva al análisis del estado real de la calidad del servicio educativo que ofrecen, replicar la investigación a los distintos programas ofertados por el posgrado, así como tomar un mayor número de participantes (muestra) y otras técnicas e instrumentos que coadyuven a generar información fidedigna desde la percepción de los usuarios del servicio, y de los miembros de la División.

Referencias bibliográficas

- ARRÍEN, Juan B (2000). Calidad y Acreditación: Exigencias a la Universidad. Documento en línea. Disponible: [htt: //www. Adunca.com.ar](http://www.Adunca.com.ar)
- ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial Extraordinaria**. N° 5.453. Fecha 24 de marzo de 2000.
- ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2009). Ley Orgánica de

- Educación. **Gaceta Oficial Extraordinaria**. N° 5.929. 15 de agosto de 2009. Caracas.
- CRUZ, Isabel; CRISPÍN, María Luisa; ÁVILA, Héctor y CARAVEO, Victoria (2000). **Un Instrumento de Evaluación Formativa para Profesores. ¿Hacia una nueva cultura de la evaluación de los académicos?** Compilador Mario Rueda. Universidad Autónoma de México. Centro de Estudio sobre la Universidad. México.
- GENTO PALACIOS, Samuel (1996). El Modelo de la Calidad Total para las Instituciones Educativas. Documento en línea. Disponible: <http://www.saber.ula.ve/bistream.pdf>
- GONZÁLEZ FERRARAS, Fernando (2001). La Calidad de la Educación y el Modelo Europeo de gestión de la Calidad. Ponencia presentada en la Junta de Castilla y León. Valladolid. España.
- GONZÁLEZ LÓPEZ, Ignacio (2006). **Dimensiones de Evaluación de la Calidad Universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior**. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Córdoba. España.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw Hill. México.
- PÉREZ JUSTE, Ramón (2005). Calidad de la Educación. Calidad en la Educación. Hacia su necesaria integración. Revista **Educación XXI**. Revista digital de la Escuela de Educación. N° 8. Volumen 56.
- SENLE, Andrés y GUTIÉRREZ, Nilda (2005). **Calidad de los Servicios Educativos**. Ediciones Díaz de Santos. España.
- TAMAYO Y TAMAYO, Mario (2009). **El Proceso de Investigación Científica**. Quinta edición. Editorial Limusa, S.A. México.