

Calidad del servicio educativo desde la percepción de estudiantes de pregrado en contexto universitario

Quality of the educational service from the perception of undergraduate students in a university context

Qualidade do serviço educativo a partir da percepção de estudantes de graduação em contexto universitário

Mineira Finol de Franco

Universidad del Zulia

mineirafinoldefranco@mail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3010-142X>



José Luis Vera Solórzano

Instituto Superior Tecnológico Los Andes

joseluisverasol@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5285-7044>



 **DOI / URL:** <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/nE1/214>

Como citar:

Finol, M. & Vera, J. (2023). Calidad del servicio educativo desde la percepción de estudiantes de pregrado en contexto universitario. *Código Científico Revista de Investigación*, 4(E2), 1126-1149.

Recibido: 01/08/2023

Aceptado: 05/09/2023

Publicado: 29/09/2023

Resumen

El objetivo general de la investigación se centró en analizar la calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Educación. La investigación es de tipo descriptivo, diseño de campo, no experimental, transversal o transeccional. Las unidades de información estuvieron conformadas por estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Educación de la Universidad del Zulia. A los fines investigativos se aplicó muestreo no probabilístico basados en criterios de inclusión, se seleccionaron veinte (20) estudiantes regulares, activos de las menciones: Integral, inicial, idiomas modernos, orientación, química, matemática y física, cursantes del sexto (6) y séptimo (7) semestre, accesibilidad por parte de los investigadores a dichos estudiantes durante el primer periodo académico 2023. A los estudiantes se le aplicó un cuestionario conformado por treinta y dos (32) ítems con alternativas de respuestas: Siempre (5), Casi Siempre (4), Algunas veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1). Dicho cuestionario fue validado (Validez de contenido) por tres expertos en la temática. Para la confiabilidad se aplicó el índice de Alfa de Cronbach. Se obtuvo una confiabilidad de 0.92. Entre los resultados obtenido cabe destacar desde la percepción de los estudiantes que el criterio de calidad del servicio educativo de relevancia en el contexto universitario es el criterio de impacto con un porcentaje de (55,5%) casi siempre y algunas veces (34,56%). Aunado a los resultados de la indagación asociadas a las dimensiones: Estrategias preinstruccionales, coinstruccionales y posinstruccionales con sus respectivos indicadores resaltando que desde la percepción de los estudiantes siempre y casi siempre los docentes como facilitadores, mediadores del proceso de enseñanza-aprendizaje aplican los diversos indicadores relacionados con las estrategias.

Palabras clave: Calidad, servicio educativo, percepción de estudiantes, contexto universitario

Abstract

The general objective of the research focused on analyzing the quality of the educational service from the perception of undergraduate students of the Faculty of Humanities and Education. School of Education. The research is descriptive, field design, non-experimental, cross-sectional or transeccional. The information units were made up of students from the Faculty of Humanities and Education, School of Education of the University of Zulia. For research purposes, non-probability sampling based on inclusion criteria was applied, twenty (20) regular students were selected, active from the mentions: Integral, initial, modern languages, orientation, chemistry, mathematics and physics, students of the sixth (6) and seventh (7) semester, accessibility by researchers to these students during the first academic period 2023. Students were given a questionnaire consisting of thirty-two (32) items with alternative answers: Always (5), Almost Always (4), Sometimes (3), Almost Never (2) and Never (1). This questionnaire was validated (Content Validity) by three experts in the field. For reliability, Cronbach's alpha index was applied. A reliability of 0.92 was obtained. Among the results obtained, it should be noted from the perception of students that the criterion of quality of the educational service of relevance in the university context is the criterion of impact with a percentage of (55.5%) almost always and sometimes (34.56%). In addition to the results of the inquiry associated with the dimensions: Pre-instructional, co-instructional and post-instructional strategies with their respective indicators, highlighting that from the perception of

students always and almost always teachers as facilitators, mediators of the teaching-learning process apply the various indicators related to the strategies.

Keywords: Quality, educational service, student perception, university context

Resumo

O objetivo geral da pesquisa centrou-se em analisar a qualidade do serviço educacional a partir da percepção de alunos de graduação da Faculdade de Letras e Educação. Faculdade de Educação. A pesquisa é descritiva, de desenho de campo, não experimental, transversal ou transeccional. As unidades de informação foram constituídas por estudantes da Faculdade de Letras e Educação da Faculdade de Educação da Universidade de Zulia. Para fins de pesquisa, aplicou-se amostragem não probabilística baseada em critérios de inclusão, foram selecionados 20 (vinte) alunos regulares, ativos a partir das menções: Integral, inicial, línguas modernas, orientação, química, matemática e física, alunos do sexto (6) e sétimo (7) semestres, acessibilidade pelos pesquisadores a esses alunos durante o primeiro período letivo de 2023. Os alunos receberam um questionário composto por trinta e dois (32) ítems com respostas alternativas: Sempre (5), Quase Sempre (4), Às vezes (3), Quase Nunca (2) e Nunca (1)). Este questionário foi validado (Validade de Conteúdo) por três especialistas na área. Para a confiabilidade, aplicou-se o índice alfa de Cronbach. Obteve-se uma fiabilidade de 0,92. Dentre os resultados obtidos, destaca-se, a partir da percepção dos estudantes, que o critério de qualidade do serviço educacional de relevância no contexto universitário é o critério de impacto com um percentual de (55,5%) quase sempre e às vezes (34,56%). Para além dos resultados do inquérito associados às dimensões: estratégias pré-instrucionais, co-instrucionais e pós-instrucionais com os respectivos indicadores, destacando-se que a partir da percepção dos alunos sempre e quase sempre dos professores como facilitadores, os mediadores do processo de ensino-aprendizagem aplicam os vários indicadores relacionados com as estratégias.

Palavras-chave: Qualidade, serviço educacional, percepção do aluno, contexto universitário

Introducción

En el contexto actual los seres humanos se enfrentan a retos y desafíos de las situaciones cambiantes en el mundo globalizado, afectando la calidad de servicio educativo y el rendimiento académico de los estudiantes.

El proceso fundamental en el ser humano para desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva es la educación, ya que es a través de ella se logra transmitir y cooperar los conocimientos durante los niveles de educación. En este sentido cabe destacar el artículo 103 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009, p.37) donde se expresa que “Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad

de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones”.

Aunado a la constitución en la Ley de Universidades (Gaceta Oficial N° 1429, Extraordinario del 08-09-70) decreto en el Artículo 3° que “Las Universidades deben realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión, sus actividades se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores; y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la Nación para su desarrollo y progreso” (p.1).

La educación universitaria debe cumplir con los estándares de calidad: Pertinencia, eficiencia, eficacia y efectividad, en este sentido es pertinente resaltar el rol docente para el logro del proceso formativo integral, donde la docencia, investigación y extensión son funciones prioritarias ya que la preparación de personal para producir conocimiento a los seres humanos en diferentes áreas del saber, de esta manera el rol del docente como mediador entre el alumno y el conocimiento será capaz de cumplir sus roles con efectividad. En ese sentido es relevante considerar que las estrategias de enseñanza - aprendizaje son determinantes para que el docente planifique y aplique las secuencias didácticas en el aula obteniendo una comprensión más profunda sobre los procesos psicológicos y pedagógicos inherentes a su práctica profesional

En un mundo cada vez más cambiante, competitivo, globalizado y lleno de incertidumbres se presentan importantes retos y desafíos, tales como: disminuir la pobreza, el desempleo, la búsqueda de convivencia individual y grupal para la promoción del respeto a la dignidad humana. Por lo tanto, las instituciones universitarias a nivel local, nacional e internacional deben generar respuestas adecuadas, pertinentes, eficientes, eficaces a través del diseño y aplicación de planes de estudios con su respectivo procedimientos concretos y

efectivos, para ofertar servicios educativos logrando la satisfacción de los estudiantes y de la sociedad.

La calidad debe hacerse visible y verificable en el ámbito educativo, es decir se debe contar con elementos y criterios que permitan evidenciar la satisfacción de los seres humanos que hacen vida en instituciones educativas. Evidentemente frente a este escenario cabe considerar lo expresado por Senlle y Gutiérrez (2005, p.14) “La calidad implica hacer las cosas bien a la primera. Si la metodología y sistemas utilizados por las academias de conducción fueran las adecuadas, si se utilizaran los sistemas de calidad, la sociedad (nosotros) no soportaría las enormes pérdidas económicas y humanas que en este momento tenemos que asumir”.

De hecho la educación por ser un servicio público, debe generar como bien social común, recursos humanos (estudiantes, docentes, administrativos) con un perfil humanístico y social, en la que todos los empleados de la institución tengan la disposición de servir a otros para que los estudiantes (usuarios) sean agentes activos de su proceso de transformación permitiendo a su vez la formación integral de todos los miembros de la institución educativa y responder a las necesidades y requerimientos que demanda la sociedad.

Por otra parte, la problemática relacionada con la ineficiencia de la calidad del servicio educativo ocurre cuando el docente no gestiona el aula de clase planificando, organizando, ejecutando y evaluando el proceso de enseñanza-aprendizaje focalizado en uso de estrategias de enseñanza-aprendizaje que incentiven, orienten a los estudiantes para su formación integral como futuros profesionales en las diferentes áreas del saber.

El objetivo general de la presente investigación se centró en analizar la calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Educación. Objetivos específicos: Diagnosticar los criterios de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de pregrado.

Identificar las estrategias preinstruccionales y coinstruccionales aplicadas por los docentes a los estudiantes de pregrado. Determinar las estrategias post instruccionales ejecutadas por los docentes a los estudiantes de pregrado.

Desarrollo

En este apartado se presenta la fundamentación teórica desde la postura epistemológica de diversos autores relacionado con la variable de estudio: Calidad del servicio educativo. Definir la calidad es complejo por los múltiples factores que en ella intervienen.

Calidad del Servicio Educativo

López (2008, p. 69), expresa que la calidad es el “grado de satisfacción que ofrecen las características del producto/servicio, en relación con las exigencias del consumidor al que se destina”

Dentro del marco de fundamentación teórica, es importante presentar la definición de Orozco et al (2009.p.173), quienes plantean que la calidad educativa corresponde a la contextualización y realidad de cada institución.

En primer lugar, es importante establecer que la educación de calidad responde a necesidades de un contexto específico que no puede descuidar las demandas de la sociedad y los intereses del educando; puesto que es a partir de unas y otros que se articula con las prácticas educativas, se relaciona con la teoría pedagógica y adquiere significado para los distintos actores involucrados en posibilitarla. De esto se desprende que la calidad depende, en gran medida, de las relaciones que tienen lugar en la escuela entre los actores que la conforman (directivos, maestros, estudiantes, padres de familia). Asimismo, depende de la capacidad que los mismos tienen para relacionarse con el conocimiento, con la política y con las comunidades, como también de su formación pedagógica y de su competencia para generar procesos de apropiación y construcción de conocimiento en el aula, transferibles a otros escenarios de la vida social.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO. 2004.p 2), estableció dos principios básicos para la calidad educativa

Dos principios caracterizan la mayoría de las tentativas de definición de lo que es una educación de calidad: el primero considera que el desarrollo cognitivo del educando es el objetivo explícito más importante de todo sistema educativo y, por consiguiente, su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación que ha recibido; el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de las actitudes y los valores relacionados con una buena conducta cívica, así como en la creación de condiciones propicias para el desarrollo afectivo y creativo del educando. Como el logro de estos últimos objetivos no se puede evaluar fácilmente, es difícil efectuar comparaciones entre países a este respecto.

Daza et al (2019, p. 4) refieren que:

la calidad del servicio educativo es una relación permanente entre la comunidad estudiantil y la universidad como organización, cuyo objeto consiste en que la primera como consumidor siga contento con el servicio después de cumplido el proceso como negocio educativo. No obstante, puede asegurarse que la calidad del servicio educativo influye directamente en la satisfacción del estudiante como usuarios, en el docente como trabajador y en los directivos como gerentes; quienes esperan lograr el crecimiento de su universidad en el mercado competitivo del conocimiento. Tomando en consideración los planteamientos anteriores, y fijando posición con Montenegro (2009), se define la calidad del servicio educativo como la facultad de proporcionarles a los estudiantes el dominio de diversos códigos culturales, dotarlos de habilidad para resolver problemas, desarrollar valores y

actitudes acordes con las aspiraciones sociales, capacitarlos para una participación activa positivamente en las acciones diarias de una vida tanto ciudadana como democrática y prepararlos para que mantengan permanentemente su deseo de seguir aprendiendo.

Dentro del marco de fundamentación teórica Ropa Carrión (20014, p. 70) indica que:

La eficacia de las escuelas de calidad no consiste en conseguir un buen producto a partir de unas buenas condiciones de entrada, sino en hacer progresar a todos los alumnos a partir de sus circunstancias personales. En este sentido conviene enfatizar en la calidad de los procesos escolares, y evitar dar un valor absoluto a los productos obtenidos.

Como complemento de la postura teórica, se infiere lo expuesto por Ropa Carrión (2014, p. 69) quien citando autores resalta tres enfoques direccionados a la calidad del proceso educativo. En el cuadro 1 se sistematiza dichos enfoques.

Cuadro 1
Sistematización de enfoques de la calidad del proceso educativo

Enfoque	Descripción
Enfoque absoluto	“La calidad es algo que afecta a la naturaleza de las cosas, en nuestro caso ese algo (la calidad) es el que afecta el servicio educativo. La calidad del servicio como cualidad, clase, categoría, sinónimo de bueno, excelente, elevado de forma; en contraste con los adjetivos de mala, poca o baja. Se refiere a la excelencia del servicio, que no es otra que la posesión plena de cualidades que la definen o caracterizan al servicio educativo”
Enfoque relativo	“La calidad es entendida como una cuestión de grado en la posesión de las cualidades o estructura de cualidades; el servicio educativo se da o se presta dentro de un continuo de calidad, que se puede establecer grados al comparar los servicios educativos. Es posible también hablar de calidad como sistema de coherencias múltiples (De La Orden Hoz). El fundamento de esta afirmación es que no es posible un acuerdo sobre la naturaleza de la educación de calidad. La calidad como sistema de coherencias implica: a) relación entre fines y resultados (finalidad), b) coherencia entre metas y objetivos, y los resultados (eficacia y efectividad) y c) coherencia entre procesos, medios y resultados (eficiencia)”
Enfoque integral	“La calidad como armonización integradora de los diferentes elementos componentes: Eficacia en el logro del servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus

	destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargado de lograrlo. Los procesos, medios y recursos, personal, entre otros, son los factores recogidos en los modelos de calidad, como los facilitadores de la calidad”
--	---

Fuente: Ropa Carrión (2014, p. 69) adaptado por los autores Finol de Franco y Vera (2023)

Para obtener las metas de la calidad del servicio educativo en instituciones universitarias, es fundamental que el docente para la ejecución del proceso enseñanza - aprendizaje, debe establecer las consideraciones pedagógicas a través de la aplicación de estrategias de enseñanza-aprendizaje soportadas en estrategias preinstruccionales, coinstruccionales, postinstruccionales de las secuencias didácticas para la ejecución asertiva, dialógica de su gestión como docente en el aula.

Estrategias de Enseñanza-Aprendizaje

Anijovich y Mora (2021, p.23) Expresan que

El concepto de estrategia de enseñanza aparece en la bibliografía referida a didáctica con mucha frecuencia. Sin embargo, no siempre se explicita su definición. Por esta razón, suele prestarse a interpretaciones ambiguas. En algunos marcos teóricos y momentos históricos, por ejemplo, se ha asociado el concepto de estrategias de enseñanza al de técnicas, entendidas como una serie de pasos por aplicar, una metodología mecánica, casi un algoritmo. En otros textos, se habla indistintamente de estrategia de aprendizaje y de enseñanza. En ocasiones, se asocia la estrategia a la actividad.

Díaz y Hernández (2010, p.430), afirman que las estrategias son: “procedimientos que los agentes de enseñanza de forma flexible y estratégica para promover la mayor cantidad y calidad de aprendizajes significativos en los alumnos”. Como complemento de la definición de estrategias de enseñanza-aprendizaje. Díaz y Hernández (2010, p.16) indican que las

estrategias de enseñanza- aprendizaje “son procedimientos o conjuntos de pasos, operaciones o habilidades que un aprendiz emplea en forma consciente, controlada e intencional como instrumentos flexibles para aprender significativamente y solucionar problemas”.

Díaz-Barriga (2002), propone que las estrategias de enseñanza sean implementadas de manera flexible, heurística y reflexiva, buscando complementarlas con estrategias motivacionales centrado en aprendizaje cooperativo, promocionando la comprensión, autogestión y la toma de decisiones reflexiva por parte de los aprendices.

Para Hernández y Guárate, (2018), las estrategias de enseñanza son diferentes acciones y procedimientos, aplicando métodos, técnicas, medios y recursos que el docente utiliza para planificar, ejecutar y evaluar de manera intencional, con el propósito de lograr eficaz y eficientemente el proceso formativo en una situación de enseñanza-aprendizaje en coherencia con el modelo pedagógico, contenidos, objetivos, competencias

Otra definición prioritaria es la expresada por Cousinet (2014.p.1) al referir que enseñar

Es presentar y hacer adquirir a los alumnos conocimientos que ellos no poseen. Esos conocimientos no se confunden con cualquier tipo de informaciones, que serían igualmente nuevas para los alumnos. Se distinguen de estas porque tienen un valor utilitario (útiles para la adquisición de otros conocimientos) y cultural (útiles para la formación del espíritu de quienes los adquieren).

Los autores Díaz y Hernández (2010) centrado en el enfoque constructivista infieren que las estrategias de enseñanza que se aplican durante el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje según el momento se ejecuta las (preinstruccionales), (coinstruccionales) y (post instruccionales) considerando los objetivos, competencias, contenido específico, con base a las secuencias didácticas planificadas por el docente.

Díaz y Hernández (2010, p. 142). Consideran que “las estrategias preinstruccionales por lo general preparan y alertan al estudiante en relación con qué y cómo aprender (activación

de conocimientos y experiencias previas pertinentes), y le permiten ubicarse en el contexto del aprendizaje pertinente”, las estrategias preinstruccionales relevante son: los objetivos y organizador previo.

Estrategias coinstruccionales según Díaz y Hernández (2010, p.143), consisten en apoyar “los contenidos curriculares durante el proceso de enseñanza – aprendizaje. Cubren funciones para que aprendiz mejore la atención e igualmente detecte la información principal logre una mejor codificación y conceptualización de los contenidos de aprendizaje y organice, estructure e interrelacione las ideas importantes”

Las estrategias coinstruccionales de relevante aplicación son las siguientes: ilustraciones (son representaciones visuales de los conceptos, objetos o situaciones sobre temas específicos – fotografías, dibujos, esquemas, gráficos, redes semánticas y mapas conceptuales, son representaciones gráficas de esquemas de conocimiento, proposiciones y explicaciones- y analogías

A continuación se sistematiza la definición de estrategias postinstruccionales desde la postura de Díaz y Hernández (2010, p.143 “se presentan al término del episodio de enseñanza y permiten al alumno formar una visión sintética, integradora e incluso crítica del material”, las estrategias más aplicadas por los docentes para culminar el proceso de enseñanza-aprendizaje son las siguientes: preguntas intercaladas, resúmenes finales, redes semánticas y mapas conceptuales (como representaciones gráficas de esquemas de conocimiento, proposiciones y explicaciones).

Estrategias de aprendizaje

Díaz y Hernández (2010, p. 430) refieren que las estrategias de aprendizaje son “procedimientos que el alumno utiliza en forma deliberada, flexible y adaptativa para mejorar sus procesos de aprendizaje significativo de la información”, dichas estrategias están

direccionadas a que los estudiantes seleccionen y apliquen los conocimientos para el logro de los objetivos y competencias en correspondencia con la toma de decisiones a nivel individual según la dinámica del servicio educativo ofertado por las instituciones

Linares (2011) plantea que existen diversos tipos de estrategias para la promoción de los aprendizajes, para su diseño y aplicación es pertinente revisar desde el nivel macro las condiciones y contenido del diseño curricular, de acuerdo con los objetivos y competencias que aspira lograr el docente considerando las necesidades y requerimiento de los estudiantes

En el cuadro 2 se presentan los tipos de estrategias de enseñanza-aprendizaje para el proceso formativo de los estudiantes en correspondencia con la calidad del servicio educativo.

Cuadro 2

Tipos de estrategias de enseñanza-aprendizaje para el proceso formativo de los estudiantes en correspondencia con la calidad del servicio educativo

Estrategias de Enseñanza	Tipos de Estrategias de Enseñanza	Estrategias de Aprendizaje	Tipos de Estrategias de Aprendizaje
Estrategias que él docente aplica para el logro de objetivos y competencias establecido en el diseño curricular para el desarrollo y formación integral en el la sociedad del conocimiento	Objetivos Resúmenes Organizadores previos Ilustraciones Organizadores gráficos Analogía Preguntas intercaladas Señalizaciones Mapas y redes conceptuales Organizadores textuales	Estrategias selectivas de los propios recursos, capacidades y condiciones disponibles, cuya aplicación debe ser monitoreada por el estudiante y docente para el logro de aprendizaje significativo, cooperativo, colaborativo	Información para subrayar, destacar y copiar Elaboración de inferencia, resumir, analogías y elaboración conceptual Organización: uso de categorías, redes semánticas, mapas conceptuales, aplicación de estructuras textuales

Fuente: Díaz y Hernández (2010) Adaptado por los autores (2023)

Bajos estos parámetros y con una visión focalizada en la calidad del servicio educativo cabe destacar que el Centro Interamericano de Desarrollo (CINDA, 1994) identifican los siguientes criterios para la calidad: Criterio de pertinencia, efectividad, eficiencia, eficacia, de impactos entre otros. En el cuadro 3 se detallan los criterios para la calidad con su respectiva definición.

Cuadro 3
Criterios de Calidad

Criterios de Calidad	Definición
Pertinencia	Grado de correspondencia que existe entre los fines perseguidos por la institución y los requerimientos en la sociedad en la cual se inserta. La pertinencia se observa no solamente entre la organización y su medio externo; también en el interior de la misma. Además, está referida al grado de satisfacción que logran los egresados con la formación lograda permitiéndole un adecuado desempeño profesional y satisfacción
Efectividad	Congruencia existente entre lo planificados y logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son adecuados o no en referencia al contexto o al medio donde se inserta la acción educativa
Eficiencia	Uso de los recursos o cumplimiento de las actividades con dos aspectos claves: 1. relación entre los recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados. 2. Grado en que se aprovechan los recursos utilizados, transformándolos en productos
Eficacia	Relación entre la congruencia de medios afines, es decir si la selección, organización, distribución de los recursos fueron apropiados para los resultados obtenidos
Impacto	Refleja el grado de influencia interna y externa que posee la institución. En el ámbito interno se perciben los cambios experimentados por los estudiantes. En el ámbito externo se relaciona con los aportes y transformaciones efectuadas a una región o comunidad

Fuente: Centro Interamericano de Desarrollo (CINDA, 1994) citado por Finol de Franco et al (2002) adaptado por los autores (2023)

En el contexto universitario el centro es enseñar a los estudiantes a “aprender a aprender”, como seres activos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, en este sentido es significativo la interacción entre los estudiantes y docentes para la generación de calidad del servicio educativo a través de un aprendizaje colaborativo, cooperativo, holístico, asertivo y comunicativo. En el cuadro 4 se presenta la operacionalización de la variable: calidad del servicio educativo.

Cuadro 4
Operacionalización de Variable: Calidad del Servicio Educativo

Objetivo General: Analizar la calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Educación.

Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores
Diagnosticar los criterios de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de pregrado	Criterios de Calidad del Servicio Educativo	Pertinencia Efectividad Eficiencia Eficacia Impacto
Identificar las estrategias preinstruccionales y coinstruccionales aplicadas por los docentes a los estudiantes de pregrado.	Estrategias Preinstruccionales	Objetivos Organizadores previos Actividades generadoras de información
	Estrategias Coinstruccionales	Ilustración Mapas Conceptuales Redes Semánticas Analogías
Determinar las estrategias postinstruccionales ejecutadas por los docentes a los estudiantes de pregrado	Estrategias Postinstruccionales	Resumen Preguntas Intercaladas Organizadores Gráficos

Fuente: Elaboración Propia (2023)

Metodología

La presente investigación se enmarca en el paradigma cuantitativo positivista, enfoque empírico-inductivo, basado en dos criterios de demarcación según lo expresado por Padrón (1998). Con relación al primer criterio el problema de estudio puede ser reducido a patrones de regularidad basado en frecuencia de ocurrencia, dichos patrones de regularidades se establecen a través de las observaciones de repeticiones, lo cual permitirá realizar inferencias probabilísticas de su comportamiento futuro. Segundo criterio: referido a las vías de accesos al conocimiento científico como mecanismos para su producción y validación. “a través de los sentidos y sus prolongaciones (instrumentos de observación y medición), ya que los patrones de regularidad se captan a través de registro de repeticiones de eventos” (p.3)

La investigación es de tipo descriptivo porque se analiza la variable en la realidad. Según lo expresado por Hernández et al (2014 p.92), las investigaciones de tipo y nivel descriptivo:

Son aquellos que buscan especificar propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

El diseño de la investigación fue de campo, no experimental, transversal o transeccional ya que no se manipuló la variable de estudio: calidad del servicio educativo. Las unidades de información conformadas por sujetos, específicamente por estudiantes de la Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Educación de la Universidad del Zulia.

A los fines investigativos se aplicó muestreo no probabilístico basados en criterios de inclusión, se seleccionaron veinte (20) estudiantes que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión establecidos por los investigadores.

Estudiantes: estudiantes regulares, activos de las menciones: Integral, inicial, idiomas modernos, orientación, química, matemática y física, cursantes del sexto (6) y séptimo (7) semestre, accesibilidad por parte de los investigadores a dichos estudiantes durante el primer periodo académico 2023. A los estudiantes se le aplicó un cuestionario conformado por treinta y dos (32) ítems con alternativas de respuestas: Siempre (5), Casi Siempre (4), Algunas veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1)). Dicho cuestionario fue validado (Validez de contenido) por tres expertos en la temática. Entre las recomendaciones efectuadas por los expertos destacan: mejorar la redacción de los ítems N.º: 10, 12, 18, 23, 30.

Para la confiabilidad se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 22; tomando en cuenta una matriz de doble entrada y el índice de Alfa de Cronbach. Se obtuvo una

confiabilidad de 0.92 para el cuestionario dirigidos a los estudiantes En esta investigación para el análisis de los datos se consideró la tabulación de los puntajes del cuestionario aplicado a los estudiantes. La estadística aplicada fue descriptiva destacando los valores obtenidos en el proceso de análisis (porcentajes % de las respuestas.

Resultados de Investigación

Se presenta a continuación las tablas donde se reflejan los datos estadísticos en cuanto a los porcentajes, expuestos en tablas y la discusión de los resultados al confrontarlo con los referentes teóricos que fundamentaron el estudio

Tabla 1
Dimensión: Criterios de Calidad del Servicio Educativo.

Alternativas	Siempre %	Casi Siempre %	Algunas Veces %	Casi nunca %	Nunca %
Indicadores	Est.	Est.	Est.	Est.	Est.
Pertinencia	16,66	16,6	83,3	24,79	0,00
Efectividad	0,00	0,00	13,67	0,00	0,00
Eficiencia	16,66	5,5	66,7	27,76	11,13
Eficacia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Impacto	18,51	55,5	34,56	0,00	8,52

Fuente: Elaboración Propia (2023)

En la tabla 1 se presenta la información aportada por los estudiantes en relación con la dimensión criterios de calidad del servicio educativo asociada a la variable de estudio. Los estudiantes consideran con mayor porcentaje que algunas veces (83,3%), y casi nunca (24,79 %) es factible la pertinencia como criterio de calidad en el contexto de la Facultad de Humanidades y Educación. Para el indicador efectividad con 13,67% refieren que algunas veces existe coherencia en lo planificados y logros obtenidos por los docentes en el aula de clase. Para el indicador eficiencia, los estudiantes encuestados con un porcentaje de (66,7 %) algunas veces, nunca (27,76%) los docentes aplican recursos y procedimientos inherentes a los

criterios de calidad del servicio educativo, finalmente el indicador impacto con un porcentaje de (55,5%) casi siempre y algunas veces (34,56%) los docentes producen impacto a nivel interno para el aprendizaje y proceso formativo de los estudiantes.

Como complemento de los resultados derivados de las respuestas emitidas por los estudiantes relacionado con la primera dimensión: Criterios de Calidad del Servicio Educativo con sus respectivos indicadores es ilustrativo resaltar la postura teórica de Ropa Carrión (20014, p. 70) quien expone que:

La eficacia de las escuelas de calidad no consiste en conseguir un buen producto a partir de unas buenas condiciones de entrada, sino en hacer progresar a todos los alumnos a partir de sus circunstancias personales. En este sentido conviene enfatizar en la calidad de los procesos escolares, y evitar dar un valor absoluto a los productos obtenidos.

Al comparar los resultados de la dimensión con los indicadores para la calidad del servicio educativo es prioritario que los docentes como gestores en el aula deben hacer seguimiento a la planificación, organización y ejecución del proceso enseñanza-aprendizaje a través de las secuencias didácticas para abordar los contenidos de las asignaturas

Tabla 2
Dimensión: Estrategias preinstruccionales.

Alternativas	Siempre %	Casi Siempre %	Algunas Veces %	Nunca %	Casi Nunca %
Indicadores	Est.	Est.	Est.	Est.	Est.
Objetivos	40,2	23,5	13,9	11, 1	11, 1
Organizadores previos	34,7	26,3	19,4	15,23	4,1
Actividades generadoras de información	40,2	24,9	16,6	9,7	8,39

Fuente: Elaboración Propia (2023)

Cabe destacar que lo relacionado a las estrategias de enseñanza aprendizaje para aportar calidad del servicio educativo en contexto universitario en la dimensión estrategias pre instruccionales, en la tabla 2 se demuestra la opinión emitida por los estudiantes a través de las respuestas de los ítems del cuestionario aplicado: 1. Indicador: Objetivos, los estudiantes consideran que siempre (40,2%) y casi siempre (23,5%) los docentes presentan y analizan los objetivos del plan curricular asociado al contenido a desarrollar 2. Indicador: Organizadores previos: consideran que esta estrategia se utilizan en clase, el 34,7% opina que siempre y casi siempre 26,3%. 3. Indicador: Actividades generadoras de información: para el 40, 2% de los estudiantes las actividades generadoras de información son aplicadas siempre, y casi siempre (24,9 %) se asumen en clases de manera positiva, asertiva para poder entender los temas y las actividades que le muestran de manera objetiva.

Tabla 3
Dimensión: Estrategias coinstruccionales.

Alternativas	Siempre %	Casi Siempre %	Algunas Veces %	Nunca %	Casi Nunca %
Indicadores	Est.	Est.	Est.	Est.	Est.
Ilustración	40,27	23,58	17,21	11,11	7,83%
Mapas conceptuales	33,79	31,00	14,81	14,79	5,53
Redes semánticas	40,27	24,97	16,6	9,7	8,39
Analogías	35,63	27,75	15,71	12,50	8,3

Elaboración Propia (2023)

Con respecto a las estrategias coinstruccionales, en la tabla 3 se observa en el indicador 1. Ilustración que siempre (40,27%) y casi siempre (23,58%) los estudiantes consideran durante las clases que las ilustraciones son estrategias aplicadas por los docentes para el desarrollo de los contenidos de las asignaturas. 2. Indicador Mapas conceptuales: el (33,79%) de los docentes siempre y casi siempre (31,00%) toma en cuenta para explicar los temas de manera que los estudiantes pueden asumir como es el proceso de enseñanza-aprendizaje. 3. Indicador

redes semánticas: el porcentaje de mayor valoración siempre (40,27%) y casi siempre (24,97%) los docentes desde la percepción de los estudiantes aplican las redes semánticas de manera presencial y virtual 4. Indicador Analogía el 35,63% de los estudiantes encuestados respondieron que siempre y casi siempre (27,75%) se utilizan en las sesiones de clases.

Tabla 4
Dimensión: Estrategias posinstruccionales

Alternativas	Siempre %	Casi siempre %	Algunas Veces %	Nunca %	Casi Nunca %
Indicadores	Est.	Est.	Est.	Est.	Est.
Resumen	35,63	27,75	15,71	12,50	8,3
Preguntas intercaladas	33,79	31,00	14,79	14,81	5,53
Organizadores gráficos	30,2	26,82	21,84	13,22	7,84

Fuente: elaboración propia (2023)

En cuanto a la dimensión estrategias postinstruccionales es relevante destacar el mayor porcentaje obtenidos de la opinión de los estudiantes 1. Indicador Resumen: siempre (35,63%) y casi siempre (27,75%) los docentes aplican resumen para sistematizar el contenido de las asignaturas administradas, para servir de medio y confirmar que los estudiantes han captado lo importancia de retomar los contenidos de clases anteriores y generar nuevos temas. 2. Preguntas intercaladas, siempre (33,79%) y casi siempre (31,00%) son usadas por los docentes para finalizar los contenidos y demostrar los logros de objetivos y competencias planificados y ejecutados durante las sesiones de clases 3. Organizadores gráficos, siempre (30,2 %) y casi siempre (26,82 %) según las respuestas de los estudiantes, manifiestan una tendencia activa de los organizadores gráficos con base a la representación visual de conceptos con el propósito de incentivar a los estudiantes para efectuar exposiciones con diagramas de causa efecto y elaboración de cuadro comparativo relacionado con los contenidos explicados por el docente como gestor en el aula.

Los resultados obtenidos de las respuestas emitidas por los estudiantes encuestados de la Facultad de Humanidades y Educación, escuela de Educación asociadas a las dimensiones: Estrategias preinstruccionales, coinstruccionales y posinstruccionales con sus respectivos indicadores resaltando que desde la percepción de los estudiantes siempre y casi siempre los docentes como facilitadores, mediadores del proceso de enseñanza-aprendizaje aplican los diversos indicadores relacionados con las estrategias

Al contrastar los resultados con los autores reseñados teóricamente en el marco de pensamiento de Díaz y Hernández (2010, p,16) quienes indican que las estrategias de enseñanza- aprendizaje “son procedimientos o conjuntos de pasos, operaciones o habilidades que un aprendiz emplea en forma consciente, controlada e intencional como instrumentos flexibles para aprender significativamente y solucionar problemas”

Para los estudiantes encuestados los docentes incentivan, orientan de manera constante contenidos de cada tema de las asignaturas contribuyendo con un aprendizaje significativo, colaborativo y cooperativo, la experiencia en el aula a través de los procedimientos ejecutados por los docentes quienes toman decisiones sobre las estrategias que aplicarán de acuerdo con los objetivos y competencias del diseño curricular.

En este sentido retomando los resultados sobre las estrategias preinstruccionales, coinstruccionales y postinstruccionales es significativo lo afirmado por los autores Hernández y Guárate, (2018) al indicar que las estrategias de enseñanza son diferentes acciones y procedimientos, aplicando métodos, técnicas, medios y recursos que el docente utiliza para planificar, ejecutar y evaluar de manera intencional, con el propósito de lograr eficaz y eficientemente el proceso formativo en una situación de enseñanza-aprendizaje en coherencia con el modelo pedagógico, contenidos, objetivos, competencias.

Conclusiones

La investigación titulada: Calidad del servicio educativo desde la percepción de estudiantes de pregrado en contexto universitario está asociada al proyecto no financiado denominado: “GESTIÓN DEL DOCENTE EN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN CONTEXTO UNIVERSITARIO” aprobado por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CONDES) es una dependencia académica, científica y administrativa adscrita al Vicerrectorado Académico de la Universidad del Zulia. Para el desarrollo de la investigación el objetivo general se centró en: Analizar la calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Humanidades y Educación. Escuela de Educación. Dentro de los aspectos más destacados de este análisis se evidenció desde la percepción de los estudiantes encuestados que los docentes como facilitadores-mediadores con relación a dimensión criterios de calidad del servicio educativo el indicador impacto con un porcentaje de (55,5%) casi siempre y algunas veces (34,56%) los docentes producen impacto a nivel interno para el aprendizaje y proceso formativo de los estudiantes, en este sentido es relevante dicho indicador para el fortalecimiento de la calidad del servicio educativo ofertado a nivel de pregrado en la Facultad de Humanidades y Educación, escuela de Educación. Otros de los logros obtenidos para esta dimensión fue el indicador pertinencia cuyo mayor porcentaje para la alternativa de respuesta algunas veces (83,3 %) y el indicador eficiencia (66,7%).

Se puede inferir la existencia de debilidades en relación con los criterios de calidad del servicio educativo desde la percepción de los estudiantes al no considerar con alto porcentaje a los indicadores relevantes: eficiencia, efectividad y eficacia con las alternativas siempre, casi siempre

Con base a la situación analizada en la investigación desarrollada es conveniente considerar los resultados obtenidos para las dimensiones de estrategias preinstruccionales, coinstruccionales y postinstruccionales con sus indicadores donde las alternativas de respuestas con mayor porcentaje fueron siempre y casi siempre los docentes como gestores en el aula de clase aplican los tipos de estrategias de enseñanza-aprendizaje en correspondencia con el proceso cognitivo de los estudiantes, efectúan exploración en clase para detectar los conocimientos previos de los estudiantes en relación con el contenido a desarrollar, vinculando los conocimientos previos aportando significatividad a los facilitadores-mediadores en su rol como gestor del aula de clase, fomentando la participación y motivación de los estudiantes quienes en constante interacción con los docentes de manera asertiva, dialógica para el fortalecimiento de las competencias en el contexto educativo universitario.

En ese orden de ideas, se concluye que tienen un comportamiento efectivo porque siempre y casi siempre de acuerdo con las circunstancias los docentes son activos, reflexivos, teóricos, pragmáticos y planifican, organizan todos los contenidos con sus respectivos objetivos y competencias para darle alternativas de solución a los problemas que se presentan en la institución universitaria.

El tema tratado en la investigación con base a los resultados y conclusiones obtenidas durante el estudio, se recomienda divulgarlo a la institución universitaria para continuar incentivando el compromiso responsable de los docentes y estudiantes para la incorporación de estrategias de enseñanza- aprendizaje donde se propicien nuevos conocimientos para la construcción de saberes cognitivos, procedimentales y actitudinales, tomando en cuenta diferentes percepciones y experiencias para aprendizajes de manera cooperativa, colaborativa, y los docentes están llamados a seguir liderando de manera transformacional-situacional los procesos de reflexión, indagación y socialización, para alcanzar aprendizaje en equipo y una visión compartida.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N°5. 908. 19 de febrero de 2009. Caracas, Venezuela.
- Anijovich, R y Mora, S (2021). Estrategias de enseñanza. Otra mirada al quehacer en el aula. Disponible en https://www.aique.com.ar/sites/default/files/indices/estrategias_de_ensenanza.pdf
- Congreso de la República Bolivariana de Venezuela (1979). Ley de Universidades (Gaceta Oficial N° 1429, Extraordinario del 08-09-70). Caracas, Venezuela
- Cousinet, R. (2014). ¿Qué es enseñar? Revista Memoria Académica. Vol. 8, N° 8, p. 1-5. (EN LÍNEA). Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.6598/pr.6598.pdf. Fecha de recuperación: 07 de octubre de 2019.
- Daza, A; Vilorio, J y Miranda, L.F. (2019) Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. Revista ESPACIOS. Vol. 40 (N° 44) Año 2019. Pág. 10. Disponible <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>
- Díaz-Barriga, F. (2002) Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativos. McGraw-Hill Interamericana. pp. 139- 225
- Díaz-Barriga, F. y Hernández Rojas, G (2010). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. México: McGraw-Hill.
- Finol de Franco, M; Pelekais, C; Govea de Guerrero, y Vallejo, R (2002). La Evaluación Institucional como Proceso de Optimización de la Gestión del Gerente Educativo. Impreso en Ediciones Astro Data. S.A. Maracaibo, Venezuela
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición por McGraw Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Hernández Cruz A, y Guárate, A. Y. (2018). Modelos didácticos para situaciones y contextos de aprendizaje. Madrid, España. Editorial Narcea. Disponible en <https://repositorio.uam.es/handle/10486/680851>
- Linares, D. (2011). ¿Cómo haré para enseñar? Principios y formulas en la facilitación y mediación de los aprendizajes. 1era Edición. Maracaibo: D.L. Editoriales, C.A. pp. 55-95. Disponible en <https://www.goodreads.com/book/show/34230439-c-mo-har-para-ense-ar>
- López, F. (1998). La Gestión De Calidad En Educación. III Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública Madrid, España.

(EN LÍNEA) Disponible en: <http://siare.clad.org/fulltext/0033915.pdf>. Fecha de recuperación: 08 de noviembre de 2018.

Orozco, J; Olaya, A y Villate, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de Educación*. Vol. 1, N° 51. p. 161–181. (EN LÍNEA). Disponible en: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie51a08.pdf>. Fecha de recuperación: 22 de febrero de 2021.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2004). *Educación para Todos. El Imperativo de la Calidad*. (EN LÍNEA) Disponible en: http://www.unesco.org/education/gmr_download/es_summary.pdf Fecha de recuperación: 20 de septiembre de 2018.

Padrón, J. (1998). La estructura de los procesos de investigación. *Epistemología*. *Revista Educación y Ciencias Humanas*. Vol. VII. Núm. 15. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Pág. 15 - 33.

Ropa Carrión, B (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, vol. 4, núm. 6, 2014, Marzo-Julio, pp. 67-73 Universidad Nacional del Centro del Perú. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960877010>

Senlle, A y Gutiérrez, N (2005). *Calidad de los Servicios Educativos*. Ediciones Díaz de Santos. www.diazdesantos.es/ediciones_ediciones@diazdesantos.es- España Disponible en https://openlibrary.org/books/OL13315187M/Calidad_En_Los_Servicios_Educativos