

# Calidad del servicio del programa especial de profesionalización docente desde la percepción de los estudiantes

Elizabeth Castro de Torres  
[lizcas8@gmail.com](mailto:lizcas8@gmail.com)

Mineira Finol de Franco  
[mineiradefranco@hotmail.com](mailto:mineiradefranco@hotmail.com)

María Cristina García  
[garcibellizzi@gmail.com](mailto:garcibellizzi@gmail.com)

Universidad del Zulia

## Resumen

El siguiente trabajo tiene como propósito analizar la Calidad del servicio del Programa de Profesionalización docente desde la percepción de los estudiantes de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación. La investigación es descriptiva, con un diseño de campo. La población de estudio estuvo conformada por los estudiante del 4to y 5to semestre del Programa Especial de Profesionalización Docente de la Escuela de Educación de la Universidad del Zulia. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas para ser aplicados a la muestra objeto de estudio. De acuerdo a los resultados preliminares, se puede concluir, que de acuerdo a la percepción de los estudiantes del Plan Especial de Profesionalización la calidad del servicio es aceptable, destacándose que el 80% percibe como excelente los contenidos académicos y un 90% como excelente el dominio de la asignatura por parte de los profesores, 80% percibe como excelente la satisfacción con el servicio en general de la calidad de la enseñanza. Sin embargo, se encontraron debilidades en cuanto al servicio de bibliotecas y los recursos tecnológicos, los cuales deben ser superados para lograr la excelencia académica.

**Descriptor:** servicio, calidad del servicio, percepción

## Quality of service of the special programme for teacher professionalization from students' perception

### Abstract

The following paper aims to analyse the quality of service of the programme for teacher professionalization from the perception of students of the School of Education of the Faculty of Humanities and Education. The research is descriptive, with a design field. The study population consisted of students from 4th and 5th semester of the Special Program for Teacher Professionalization of the School of Education at the University of Zulia. For collection of data a questionnaire used closed questions to be applied to the sample under study. According to preliminary results, we can conclude that according to students' perceptions of the Special Plan Professionalization of service quality is acceptable, highlighting that 80% perceive as excellent academic content and 90% as excellent

mastery of the subject by teachers, 80% perceived great satisfaction with the overall service quality of teaching. However, weaknesses were found in service library and technological resources, which must be overcome to achieve academic excellence.

**Descriptor:** service; service quality; perception.

## **Introducción**

En estos últimos años se ha acentuado la necesidad de generar cambios en las organizaciones de educación superior para hacerle frente a las exigencias del entorno. Una de las formas de prepararse y hacer que estas organizaciones sean cada vez más competitivas es a través del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido. Entendiéndose la calidad del servicio básicamente como una filosofía organizacional que se fundamenta en la satisfacción del cliente, para Durán (2006:5) es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades. Mediante la gestión de la calidad del servicio, la gerencia participa en el análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la organización.

Las Universidades tienen, sin duda, una responsabilidad ante la sociedad en su conjunto, ya que en ellas se concentran en gran medida los resultados alcanzados sobre innovación y desarrollo de conocimientos científicos, así como la infraestructura necesaria y el personal calificado para el diseño y ejecución de lineamientos estratégicos de carácter nacional (Clemenza, Azuaje y Araujo, 2010).

Lo antes planteado, justificó la realización de la presente investigación a fin de indagar la percepción de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio en las instituciones universitarias específicamente en el Plan de profesionalización Docente administrado por la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia

## **Calidad**

La calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios sobre un producto o servicio; es el punto en el que sienten que sobrepasa sus necesidades y expectativas (Gitlow, 1991). Según Carbellido (2006, p. 15):

La calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia.

Por otro lado, Durán (2006: 4) define la calidad como:

Un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

A pesar de que calidad es el producto o servicio que satisface las expectativas de quien lo adquiere o que funcione tal y como se espera, el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada persona. Sin embargo, a pesar de ello nunca se debe confundir la calidad con lujos o niveles superiores de atributos del producto o servicio, sino con las obtenciones regulares y permanentes de los atributos del bien ofrecido a los clientes que es el único fin que desean captar todas las organizaciones. La calidad en la realización del producto o servicio. Para que esto se logre es necesario gestionar la calidad.

## **Gestión de la Calidad**

Se considera la gestión de la calidad como un conjunto de elementos interrelacionados de una organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Durán (2006:5) define la Gestión de la calidad como:

El conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades. De este modo, una posible definición de gestión de la calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y control los resultados en función de la calidad con vistas a su mejora permanente.

Al respecto, Arenas (2008) expone que:

Debe estar integrado en los procesos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y controles, etc., de las propias operaciones de la empresa. Es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, por lo tanto, está integrado en las operaciones de la empresa u organización y sirve para asegurar su buen funcionamiento y control en todo momento. Proporciona además herramientas para la implantación de acciones de prevención de defectos o problemas (procedimiento de acciones preventivas), así como de corrección de los mismos. Incluye también los recursos, humanos y materiales, y las responsabilidades de los primeros, todo ello organizado adecuadamente para cumplir con sus objetivos funcionales.

La gestión de la calidad surge por una decisión estratégica de la alta dirección, motivada por intenciones de mejorar su desempeño, porque están desarrollando un sistema de mejora continua para dar una guía de actuación clara y definida al personal sobre aspectos específicos del trabajo; para obtener la certificación por una tercera parte de su sistema de gestión, o por exigencias del entorno. En este orden de ideas, según Arenas (2008), las ventajas de tener un sistema de gestión de la calidad son las siguientes:

1. Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.
2. Asegura la calidad en las relaciones comerciales.
3. Facilita la salida de los productos y servicios al exterior al asegurarse las empresas receptoras del cumplimiento de los requisitos de calidad,

posibilitando la penetración en nuevos mercados o la ampliación de los existentes en el exterior.

Desde el punto de vista interno:

1. Mejora en la calidad de los productos y servicios derivada de procesos más eficientes para diferentes funciones de la organización.
2. Introduce la visión de la calidad en las organizaciones: Fomentando la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo y Exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos y servicios.
3. Disminuyen los costos (costos de no calidad) y crecen los ingresos (posibilidad de acudir a nuevos clientes, mayores pedidos de los actuales, etc.).
4. Igualmente, el autor expresa los riesgos asociados a estos sistemas:
5. El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.
6. No obtener el compromiso y colaboración de todos los afectados. Se deben comunicar objetivos y responsabilidades.
7. Una mala comunicación puede llevar a generar importantes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados.

En efecto, Durán (2006) explica que mediante la gestión de la calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la organización, interviniendo y haciendo que se realicen los siguientes tipos de actuaciones:

1. Definir los objetivos de la calidad, aunando para ello los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes.
2. Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.

3. Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada.
4. Mejorarla continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente de acuerdo con las exigencias del mercado.
5. Mejorar la calidad redonda directamente en la prestación del servicio.

### **Servicio**

El servicio es una diferenciación clave en un mercado, especialmente cuando la elección se hace entre productos que no se pueden distinguir por ninguna otra dimensión significativa para el consumidor. (Albrecht y Zemke, 2004)

Albrecht y Zemke (2004:40), manifiestan unas series de características que debe tener el servicio

1. Un servicio se produce en el instante de prestarlo, no se puede crear de antemano o mantener en preparación.
2. Un servicio no se puede producir, inspeccionar, apilar o almacenar centralmente
3. El producto no se puede demostrar
4. La persona que recibe el servicio no tiene nada tangible, el valor del servicio depende de su experiencia personal
5. La experiencia no se puede vender o pasar a un tercero
6. Si se prestó inadecuadamente, un servicio no se puede revocar.
7. La seguridad de la calidad debe ocurrir antes de la producción, y no después de la producción
8. La presentación del servicio generalmente requiere interacción humana en algún grado ; comprador y vendedor se ponen en contacto en una forma relativamente personal para crear el servicio
9. Las expectativas del receptor del servicio son parte integral de su

satisfacción con el resultado

10. Mientras más gente tenga que encontrar el cliente durante la prestación del servicio, menos probabilidades hay de quedar satisfecho con ese servicio

Administrar el servicio significa hacer que la mayor cantidad de momentos de verdad posibles salgan bien. El ciclo del servicio comienza con el primer contacto del cliente con la organización y termina cuando el servicio está completo y se reinicia cuando el cliente quiere volver. Es importante resaltar que en el servicio está representado, la estrategia del servicio, la gente y los sistemas los cuales giran alrededor del cliente (Zeithaml y Bitner, 2002).

### **Bases legales de la Calidad en la educación universitaria y el Plan Especial de Profesionalización Docente de la Universidad del Zulia**

La Constitución Nacional (1999) en los Artículos 102 y 103 declaran la educación como un “derecho humano y un deber social” al cual todos los ciudadanos pueden tener acceso en igualdad de **condiciones de calidad**, oportunidad y gratuidad hasta el pregrado. Asimismo, el artículo 109 establece la consagración de la autonomía universitaria para planificar, organizar, elaborar y actualizar los programas de investigación, docencia y extensión.

Asimismo, la ley Orgánica de Educación vigente establece en su artículo 14 que “la educación es un derecho humano y un deber social fundamental, concebida como un proceso de formación integral, gratuita, laica, inclusiva y de **calidad...**” y en el artículo 32 expresa que “la educación universitaria profundiza el proceso de formación integral y permanente de ciudadanos críticos y ciudadanas críticas... “Su finalidad es formar profesionales e investigadores o investigadoras de las **más alta calidad...**”

En este sentido, el Plan Especial de Profesionalización Docente de la Escuela de Educación de la Universidad del Zulia nace en el marco legal de la Resolución 1, en esta, se manifiesta que la formación de docentes es elemento

clave para una educación de calidad orientada al logro de los fines y objetivos que se señalan en la Constitución Nacional, la Ley Orgánica de Educación y demás instrumentos legales a través de los cuales el Estado norma el funcionamiento de los servicios educativos. Por cuanto el Ministerio de Educación tiene la responsabilidad de asegurar la debida preparación de los profesionales que demanda el desarrollo del sistema educativo, estableciendo para ello las directrices y bases generales para el diseño de planes y **programas de formación profesional docente por parte de las instituciones de educación superior y las de su perfeccionamiento permanente**, a cargo de esas instituciones y del propio Ministerio de Educación.

Por cuanto la dinámica educativa del país y la experiencia de las instituciones de educación superior en la ejecución de los lineamientos sobre formación docente contenidos en la Resolución N° 12 (1983), aconsejan su reformulación y puesta al día, **para adaptar la política de formación docente a las nuevas orientaciones del proceso escolar**, para enfrentar el reto que representa su mejoramiento cualitativo y, especialmente, para subsanar los desfases que han ocurrido entre esos lineamientos y la realidad y debido a un creciente déficit de profesionales docentes para atender las necesidades de crecimiento de la educación preescolar y básica, lo cual ocasionó que, cada vez en mayor proporción, se incorporen al ejercicio docente personas sin ningún tipo de capacitación pedagógica, aunado a que las tendencias de formación profesional en el mundo conducen a enfatizar no la hiperespecialización, sino una formación básica consistente que permita al profesional reciclarse continuamente para atender a las demandas de un entorno vertiginosamente cambiante. Por lo tanto, establece que debe existir un marco y los medios de interrelación entre el Ministerio de Educación y las instituciones de educación superior con programas de formación docente para concertar, Planificar y coordinar la ejecución de acciones, a fin de atender las necesidades cuantitativas y cuantitativas y cualitativas de profesionales de la docencia para los diferentes niveles y modalidades del sistema escolar. Por ello, se hace necesario realizar un gran

esfuerzo colectivo para la revalorización de la dignidad y el respeto de la docencia como profesión y para asegurar adecuadas oportunidades de **actualización y mejoramiento permanente del docente en servicio.**

En la Resolución 1 (1996), de acuerdo lo antes expuesto, se establecen los Fundamentos y rasgos del perfil profesional del docente a formar de acuerdo a:

1.- Las instituciones de educación superior con programas de formación docente, tienen la responsabilidad de formar profesionales de la docencia conjuntamente con sus funciones de investigación y extensión socio-educativa. Sus egresados deberán adquirir un conjunto de rasgos básicos que le otorguen identidad profesional y pertinencia histórica a su perfil.

2.- Se concibe el perfil profesional del docente en un contexto de educación permanente, que trascienda el marco curricular de los estudios que conducen a la habilitación para el ejercicio de la función educativa. En tal sentido, se aspira que todo docente sea promotor de su desarrollo ulterior, una vez concluida la formación sistemática inicial. Las instituciones de formación docente deben crear condiciones que estimulen en el estudiante el espíritu de superación y una actitud de indagación y búsqueda abierta hacia el cambio y experiencias que faciliten el desarrollo de destrezas de auto-aprendizaje.

3.- También ha de entenderse el perfil del docente, cualquiera sea la estructura conceptual que las instituciones utilicen para su formulación, como una totalidad armónica que lo caracteriza e identifica como educador. El perfil debe ser el punto de partida para la elaboración de un curriculum que enfatice la integración afectiva, ética e intelectual de la personalidad y el dominio de las funciones profesionales del docente.

4.- Las instituciones formadoras de docentes, en la formulación y administración de los planes y programas de formación, deben asegurar la necesaria conexión de contenidos teóricos y experiencias prácticas, la integración de saberes de distintas disciplinas, el conocimiento «pedagógico» de los contenidos de instrucción y la competencia en el área de conocimientos de su especialidad, así como también, la

adquisición por el docente en formación de una visión holística y equilibrada del educador que desea y puede ser y que los demás esperan, base necesaria para su propia identidad y auto desarrollo moral y profesional.

5.- Un énfasis prioritario en la formación del docente debe ser el cultivo de la capacidad de reflexión permanente en la acción y sobre la acción, para lograr la transformación creadora del acto educativo y de las condiciones que limitan el aprendizaje de los alumnos, al tiempo que se estimula el propio desarrollo profesional del educador. En esta concepción, el trabajo del docente es considerado como una actividad intelectual y no sólo técnica, como un proceso de acción y reflexión cooperativa, de indagación y experimentación personal y grupal, en el que el educador es un «intelectual autónomo y cooperativo», en proceso permanente de desarrollo profesional.

Con este marco legal se desarrolló el Plan Especial de Profesionalización Docente de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia para darles respuesta a todos aquellos docentes en ejercicio que no se habían profesionalizado y elevar la calidad de la docencia impartida en los centros educativos de Educación Básica.

## **Metodología**

El presente estudio es descriptivo. En tal sentido, la investigación está dirigida a obtener información sobre la situación de la calidad del servicio del Programa de Profesionalización Docente de la Escuela de Educación de la Facultad de Humanidades y Educación.

El diseño de este estudio es no experimental y transversal. La población objeto de estudio está conformada por 74 estudiantes del primer período de 2011, cursantes del cuarto y quinto semestre del Plan Especial de Profesionalización de la mención de Educación Básica Integral de la Facultad de Humanidades y Educación, de la Universidad del Zulia, Núcleo Maracaibo. Por ser una población finita (menor de 100) se realizó un censo poblacional.

Para la recolección de los datos se utilizó la modalidad del cuestionario de preguntas cerradas, compuesto por 35 preguntas, con opciones de respuesta tales como: excelente, aceptable y deficiente. Se utilizó el análisis de contenido y la estadística descriptiva representada por frecuencias absolutas y relativas para el tratamiento de los datos.

### **Análisis de los resultados**

A continuación se presenta la discusión e interpretación de los resultados preliminares recabados de acuerdo a las opiniones expresadas por los estudiantes que conformaron la muestra objeto de estudio

Al analizar la distribución frecuencial referido al indicador Calidad de la enseñanza, los datos evidencian que el 80% respondió como excelente la actualidad de los contenidos académicos. 90% considera excelente el dominio de la asignatura por parte de los docentes, en cuanto a la satisfacción con el servicio de la calidad de la docencia en forma general el 80% la considera excelente y un 20% aceptable. Estos resultados son importantes por cuanto, coincide en la calidad de la enseñanza establecida en la Resolución N° 1 (1996), la cual le da marco jurídico a este tipo de estudios al señalar que la “formación de docentes es elemento clave para una educación de calidad orientada al logro de los fines y objetivos que se señalan en la Constitución Nacional”

Asimismo, al analizar la distribución frecuencial referido al indicador “Condiciones de las aulas” se observa que el 55% está satisfecho con el servicio en general, se destaca que un 85% considera excelente el clima en el aula.

Con respecto al indicador “Biblioteca,” 55% de los encuestados manifiesta que el 45% del material bibliográfico en cuanto a la calidad del servicio es aceptable, pero la satisfacción con el servicio de la calidad en general de la Biblioteca un 65% lo considera deficiente, este nivel de percepción es preocupante por cuanto el servicio de biblioteca se considera fundamental para el apoyo al proceso enseñanza-aprendizaje

En relación con la distribución frecuencial del indicador “Infraestructura” se observó en las respuestas de los encuestados, en relación al ítem higiene de las salas sanitarias el 90% considera este servicio como deficiente, 85% de la muestra objeto de estudio considera deficiente la satisfacción con el servicio en general con respecto a los recursos tecnológicos, en este sentido, si tomamos en cuenta lo expuesto por Albrecht y Zemke (2004), al afirmar que las expectativas del receptor del servicio son parte integral de su satisfacción con el resultado, esta situación desmejora la percepción de calidad del servicio ofrecido por la Universidad a los usuarios del mismo. De tal manera, que se debe tener presente en estos casos lo dicho por Zeithaml y Bitner (2002) al recomendar que el manejar el servicio en las organizaciones significa hacer que la mayor cantidad de momentos de verdad posibles salgan bien.

## **Conclusiones**

- En cuanto a la percepción de los estudiantes encuestados, con respecto a la calidad del servicio se señala como excelente la calidad de la enseñanza y aceptable las condiciones en el aula, pero, deficientes la satisfacción del servicio en cuanto a los recursos tecnológicos y biblioteca. Asimismo, el indicador infraestructura lo perciben como aceptable.
- Con respecto al objetivo planteado sobre la percepción de los estudiantes, éstos consideran la calidad del servicio en general del Plan de Profesionalización como aceptablelas.
- Con estos resultados se puede concluir que la calidad del servicio en el Plan Especial de Profesionalización Docente no se encuentra consolidado.
- Un propósito a ser tomado en consideración es equilibrar las expectativas esperadas por los usuarios para que sean satisfactorias, para ello se deben implementar procesos de gestión de la calidad con el propósito de corregir las fallas que hacen que los momentos de verdad de los usuarios sean cada vez menos positivos.

## Referencias

- Albrecht, K. y Zenke, R. (2004). *Gerencia del Servicio*. Bogotá: 3 R.
- Arenas, A. (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. [Documento en Línea]. Disponible en: [www.Gestiópolis.com](http://www.Gestiópolis.com) [Consulta: 2011, Junio 15]
- Asamblea Nacional (2009). Ley Orgánica de Educación de la República Bolivariana de Venezuela.
- Clemenza, C., Azuaje, H. y Araujo, R. (2010). Calidad de Servicio de las Instituciones privadas de educación superior. *Revista OMNIA*, 16(1).
- Carbellido, S. (2006). *Conceptos generales de calidad*. Madrid: Limusa.
- Durán, L. (2006). *El análisis sensorial en el control de calidad de los alimentos*. Barcelona, España: Universitat.
- Gitlow, H. (1999). *Planificando para la Calidad: la productividad y una posición competitiva*. México: Ventura.
- Ministerio de Educación, Resolución N° 12 del 19 de enero de 1983 (publicada en la Gaceta Oficial No. 3.085 Extraordinaria, de fecha 24-01-1983).
- Ministerio de Educación (1996). *Resolución 1*. Caracas, 15 de Enero de 1996, AÑOS 185° Y 136°.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicio*. México: McGraw-Hill Interamericana

## Sobre las autoras

**Elizabeth Thaili Castro.** Lic. en Administración y Lic en Educación. Msc. en Gerencia de Empresas y Msc. en Gerencia Educativa. Doctora en Ciencias Gerenciales. Profesora Titular adscrita al Centro de Investigaciones Pedagógicas de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. Directora de la División de Investigación de la FHE. Miembro del Comité Académico de la Maestría Gerencia de las Organizaciones Educativas. Editora-Jefe de la Revista OMNIA. PEI Nivel C.

**Mineira Finol de Franco.** Lic. en Educación. Doctora en Ciencias de la Educación. Profesora Titular adscrita al Centro de Investigaciones Pedagógicas de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. Coordinadora de la Mención Básica Integral. Miembro del Comité Académico de la Especialidad Docencia para la Educación Superior. Miembro del Comité Editorial de la Revista OMNIA. PEI Nivel B.

**María Cristina García de Hurtado.** Lic en Educación. Mención Biología y Química. Doctora en Ciencias Gerenciales. Profesora Titular adscrita al Centro de Investigaciones Pedagógicas de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. Directora de la Escuela de Educación de la FHE. Miembro del Comité Académico de la Maestría Enseñanza de la Biología. Miembro del Comité Editorial de la Revista Académica. PEI Nivel B.