

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO DE LAS ALDEAS UNIVERSITARIAS DEL MUNICIPIO EZEQUIEL ZAMORA, ESTADO COJEDES, REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO

AUTORES: Juan Carlos Mayo Alegre¹
Yaimara Aracelis Casadiego Reyes²
Saadia Noemí Reyes Benítez³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: jcarlos@ult.edu.cu

Fecha de recepción: 26 - 12 - 2016

Fecha de aceptación: 22 - 03 - 2016

RESUMEN

La Misión Sucre es una de las tareas de mayor impacto que se desarrolla en la educación universitaria de la República Bolivariana de Venezuela, a la que se le exige lograr altos estándares de calidad en sus servicios académicos. Para materializarlo cuenta con una infraestructura conformada por las “Aldeas Universitarias”, donde se imparten conocimientos contextualizados a la realidad de cada municipio. Sin embargo, la Misión Sucre del Estado Cojedes, ha confrontado deficiencias en la gestión de la calidad del servicio académico que se desarrolla en las Aldeas Universitarias del municipio Ezequiel Zamora, específicamente en el cumplimiento de los principios básicos asociados a hechos fiables y válidos para la toma de decisiones y el de mejora continua; en consecuencia, esta investigación estuvo dirigida a diseñar un procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio académico que se genera en estas Aldeas, el cual desde su concepción, propició el cumplimiento de los principios básicos de la gestión de la calidad, en lo fundamental aquellos asociados a la orientación a las necesidades de la sociedad y se ajustó a los postulados teóricos de la evaluación, a la vez que regulariza el desarrollo periódico y sistemático de esta como sustento del necesario desarrollo del proceso de mejora continua, ineludible para la consolidación de la revolución bolivariana.

PALABRAS CLAVE: calidad; gestión de la calidad; evaluación de la calidad; servicio académico.

PROCEDURE FOR THE EVALUATION OF THE QUALITY OF THE ACADEMIC SERVICE OF THE UNIVERSITY VILLAGES OF THE MUNICIPALITY EZEQUIEL ZAMORA, COJEDES STATE, BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA

¹ Máster en Dirección. Profesor Auxiliar. Centro de Estudios de Dirección. Universidad de Las Tunas. Las Tunas, Cuba.

² Máster en Dirección. Profesora de la Misión Sucre. Universidad Bolivariana de Venezuela. Estado Cojedes. República Bolivariana de Venezuela. E-mail: yaimara@hotmail.com

³ Máster en Administración de Negocios. Profesor Auxiliar.. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Las Tunas. Las Tunas, Cuba. E-mail: saadia@ult.edu.cu

ABSTRACT

Mission Sucre is one of the tasks that develop greater impact on the college education of the Bolivarian Republic of Venezuela, which is required to achieve high standards of quality in its academic services. To achieve that goal the "university villages" where contextualized to the reality of each municipality from knowledge infrastructure. However, Mission Sucre in Cojedes State, has faced deficiencies in the management of the quality of academic service that develops in the university villages of the municipality Ezequiel Zamora, specifically in compliance with the associated basic principles to reliable facts and valid for decision making and continuous improvement; therefore, this research was aimed at designing a procedure for assessing the quality of academic service that is generated in these villages, which from its inception, led to the fulfillment of the basic principles of quality management, essentially those associated with the orientation to the needs of society and the theoretical postulates of the assessment was adjusted, while regularized and systematic development of this as support the necessary development of continuous improvement process, inescapable for consolidation the Bolivarian revolution.

KEYWORDS: quality; quality management; quality assessment; academic service.

INTRODUCCIÓN

En la Conferencia Mundial de la UNESCO (2009) sobre educación superior, celebrada en julio de 2009, quedó establecido que "(...) la mundialización de la educación universitaria debe dar un beneficio a todos" y puntualizó que para ello "(...) es indispensable (...) promover su calidad. En esa óptica, desde 1999, el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela, amparado en el artículo 103 de su Constitución, donde se consagra que: "toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad (...), en igualdad de condiciones y oportunidades, (...)", ha dedicado sus mejores esfuerzos en el fortalecimiento de todo el sistema educativo, y en especial el universitario, para de esta forma hacer realidad el ejercicio de la educación como un derecho humano.

Así, el estado venezolano se constituye, por ley, en garante de las oportunidades educativas de calidad para todos, tal y como lo señala el artículo 102 de la mencionada Constitución que refiere lo siguiente: "(...) El Estado asumirá la educación como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad (...)"

En consonancia con lo anterior, la Ley Universitaria venezolana, refrenda en su artículo 4 que "la educación universitaria se rige por los principios de autonomía, carácter público, gratuidad, (...) y calidad; el artículo 8 establece además que, el Subsistema de Educación Universitaria tiene como propósitos fortalecer el alcance y la calidad con pertinencia social de la educación universitaria. Coordinar y compartir espacios, recursos y actividades con las

misiones educativas para el óptimo desarrollo de las mismas e incorporar orgánicamente a las instituciones del subsistema, las misiones de educación universitaria y asegurar el cumplimiento de sus fines con equidad y calidad

Para concretar lo anterior, y sustentado en este contexto regulatorio, la Misión Sucre surgió en el año 2003 como mecanismo de inclusión educativa y en el marco de las líneas estratégicas del Proyecto Nacional “Simón Bolívar” 2007-2013; tiene la gran responsabilidad de formar el capital humano que requiere la sociedad venezolana para desarrollar y fortalecer el sistema administrativo, el soporte académico y la infraestructura; es, probablemente, la tarea más trascendente en materia de educación universitaria que se haya emprendido en la República Bolivariana de Venezuela, especialmente si, como propone y es el objetivo esencial de la misma, se realiza ofreciendo elevados estándares de calidad.

Para materializar su encargo social, la Misión Sucre funciona con una infraestructura conformada por una gran red de espacios denominados “Aldeas Universitarias” (ambientes locales de desarrollo educativo alternativo socialista), recintos educativos creados para brindar educación de calidad a la población desposeída del país sin distinciones de clase, raza, edad, ni credo, donde se imparten conocimientos contextualizados a la realidad de cada municipio donde se encuentran; en ellas se desarrollan de forma cooperativa la construcción de nuevos saberes que contribuyan a la solución de las necesidades de la sociedad donde se desenvuelven.

Sin embargo, la revisión de documentos normativos de la Misión Sucre, entidad responsabilizada por la calidad del servicio educativo que brindan las Aldeas Universitarias, del municipio Ezequiel Zamora, Estado Cojedes, así como entrevistas informales realizadas a la coordinadora regional del estado, a su coordinador del eje 1, coordinadores regionales de programas de formación de grado, coordinadores de Aldeas, profesores asesores y estudiantes (triunfadores), además de la experiencia de la autora en el ejercicio de sus funciones como coordinadora académica regional, han permitido identificar las siguientes deficiencias:

- A pesar de que está establecido su funcionamiento mensual, aun no se logra la concreción de la Mesa Técnica de Enlace Académico (conformada por los coordinadores académicos de las universidades que acreditan los diferentes programas de formación que en ella se ofrecen, la Universidad Bolivariana de Venezuela, Universidad Nacional Experimental Rómulo Gallegos, Universidad Cecilio Acosta, Instituto Universitario Tecnológico del Estado Portuguesa), ente encargado del cumplimiento del ciclo administrativo, lo que incide en la calidad del servicio académico que ofrecen estas Aldeas.
- Es aún insuficiente la dirección participativa que promueva el compromiso, la contribución y la responsabilidad para que se concreten en el trabajo en equipo que permita lograr la calidad esperada en el servicio académico.

- Se concede mayor prioridad a los planes operativos que a las estrategias en función de mejorar de manera continua el servicio académico en las Aldeas Universitarias del municipio.
- A pesar de que la calidad del servicio académico ofrecido por estas Aldeas es objeto de análisis en las esporádicas reuniones de la mesa técnica de enlace académico y de coordinadores de aldeas universitarias, no se evidencia el desarrollo eficaz de un proceso formal conducente a la evaluación de su calidad que propicie la identificación fiable y válida de información y su contrastación con un estándar establecido, de manera que facilite la proyección de acciones dirigidas a propiciar el proceso de toma de decisiones para su mejora continua.

A partir del reconocimiento de esta problemática, se identifica como objetivo de este trabajo el siguiente: diseñar un procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio académico que se genera en las Aldeas Universitarias del municipio Ezequiel Zamora adscritas a la Misión Sucre del Estado Cojedes.

DESARROLLO

Uno de los principios de la evaluación de la calidad es el asociado a su carácter sistemático, según el cual la misma debe atenerse a normas y procedimientos minuciosamente planificados y desarrollados. En este sentido, un procedimiento es la forma específica de implementar una actividad y generalmente contiene el objeto y campo de aplicación de la misma especificando qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo, qué aseguramientos deben utilizarse y cómo debe controlarse y registrarse (Parra Ferié, et al., 2009). Es la secuencia de acciones concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir un fin u objetivo predeterminado (Reyes Benites, 2010).

El procedimiento diseñado para la evaluación de la calidad del servicio académico de las Aldeas Universitarias del municipio Ezequiel Zamora, Estado Cojedes, sigue una lógica tal y como se identifica en la tabla 1. Para el desarrollo del procedimiento es necesario prefijar condiciones que garanticen el cumplimiento de los objetivos propuestos en cada una de sus fases. Estas condiciones se constituyen en premisas del procedimiento, los cuales son relacionados a continuación:

1. El enfoque de dirección de la estructura regional de la Misión Sucre en el estado Cojedes, prioriza el cumplimiento de los principios básicos de la gestión de la calidad.
2. La calidad en las Aldeas Universitarias del municipio Ezequiel Zamora es evaluada con una periodicidad de dos veces en el año, mediando entre ellas un lapso no mayor de seis meses.

Tabla 1: Procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio académico de las Aldeas Universitarias del municipio Ezequiel Zamora, Estado Cojedes.

FASE I	Preparación del proceso de evaluación
I.1	Selección de la comisión responsable de la evaluación
I.2	Capacitación de los miembros de la comisión
I.3	Organización y planificación del trabajo de la comisión
FASE II	Evaluación de la calidad del servicio académico de las Aldeas Universitarias
II.1	Identificación de las dimensiones y sus atributos asociados del servicio académico
II.2	Diseño e implementación de la escala de evaluación de la calidad del servicio académico
FASE III	Análisis de los resultados y propuesta del Plan de mejoras
III.1	Análisis de los resultados de la evaluación
III.2	Propuesta de plan de mejoras

Fase I: Preparación del proceso de evaluación

Esta fase tiene como objetivo establecer las condiciones necesarias para el desarrollo del proceso de evaluación. Esto supone la realización de tres etapas: la selección de la comisión de evaluación, la capacitación de los miembros de la comisión y la organización y planificación del trabajo. En la primera etapa, la estructura de la Misión Sucre estatal, selecciona los miembros de la comisión de evaluación que se constituye en el equipo de trabajo responsable de desarrollar este proceso.

La tabla 2 ilustra una propuesta de la comisión junto con las funciones que deben ejecutar en el proceso de evaluación de la calidad del servicio a efectos del cumplimiento del objetivo de esta investigación.

Tabla 2. Comisión para la evaluación de la calidad del servicio académico de las Aldeas Universitarias del municipio Ezequiel Zamora, Estado Cojedes

Miembros	Funciones
Coordinador de eje 1	Máximo responsable de la organización, planificación, dirección, control y coordinación del proceso de evaluación de calidad del servicio académico en las Aldeas universitarias
Coordinadores de programas	Se constituyen en implementadores del proceso
Coordinadores de Aldeas	
Vocero estudiantil de las Aldeas	

La segunda etapa de esta fase consiste en la capacitación de los miembros de la comisión. Esta etapa se desarrolla por el Coordinador de eje 1. Es preciso que el programa de capacitación que se diseñe, esté enfocado a que los miembros de la comisión sean capaces de analizar los referentes teóricos asociados al proceso de evaluación la calidad del servicio; además, con el objetivo de que los mismos analicen las fases propuestas en el procedimiento, resulta necesaria la explicación minuciosa de cada etapa, a fin de que las dominen plenamente.

Todo ello debe estar sustentado en el conocimiento y desarrollo de técnicas de trabajo en equipo que propicien el desarrollo eficaz del proceso. Es necesario recalcar que se pueden hacer modificaciones o dejación de esta etapa en futuras evaluaciones, una vez se alcance la madurez en la curva de experiencia de los miembros de la comisión.

Como tercera etapa de esta fase, se procede a la organización y planificación del proceso de evaluación de la calidad del servicio el coordinador del eje 1, identificado como el máximo responsable de la ejecución de estas tareas, en consonancia con uno de los principios básicos de la gestión de la calidad (liderazgo de la dirección), establece la orientación de la organización en la consecución del propósito de este proceso y, de esta manera, guía al resto de la comisión en la determinación de la duración y necesidades de recursos (humanos, materiales, financieros, de información, etc.) de las fases del procedimiento y sus etapas.

La tabla 3 ilustra el tiempo asignado a la implementación de cada una de las etapas contempladas en las diferentes fases del procedimiento para la ejecución del proceso de evaluación de la calidad del servicio académico. Es necesario recalcar que el proceso deberá iniciar de manera paralela en todas las Aldeas universitarias del municipio.

Tabla 3. Programación del tiempo de ejecución del procedimiento de evaluación de la calidad del servicio académico

Etapas	Semanas		Etapas	Semanas	
	1	2		3	4
Selección de la Comisión de evaluación			Diseño e implementación de la escala de evaluación de la calidad del servicio académico		
Capacitación de los miembros de la Comisión			Análisis del proceso evaluativo		
Organización y planificación del trabajo de la Comisión			Propuesta de plan de mejoras		
Identificación de las dimensiones y sus atributos asociados del servicio académico					

No se prevén gastos en manos de obra, por cuanto la ejecución del proceso de evaluación de la calidad está circunscrito en las funciones y contenido de trabajo inherentes a las plazas que ocupan de los miembros de la Comisión evaluadora.

La selección de una comisión para la evaluación de la calidad del servicio, conformada por la estructura tanto de la Misión como los propios coordinadores de Aldeas, está en consonancia con el principio de gestión de la calidad asociado a la participación del personal, el compromiso de estos con el proceso, de forma que sus habilidades son usadas para el beneficio de la organización.

Fase II: Autoevaluación de la calidad del servicio académico de las Aldeas Universitarias

Esta fase, cuyo objetivo esencial es implementar el proceso de autoevaluación en las aldeas, comprende tres etapas, a saber: la identificación de las dimensiones y sus atributos asociados del servicio académico, el diseño e implementación de la escala de evaluación de la calidad del servicio académico y la valoración de la fiabilidad y validez de la escala de evaluación.

En la primera etapa, se deberá identificar a partir de las dimensiones que predicen la calidad del servicio académico, sus atributos. Primeramente se deberán identificar las dimensiones, recomendándose a tal efecto que se incorporen los elementos asociados a la autoevaluación que se identifican en el Sistema de Evaluación, Supervisión y Acreditación (SESA), del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. En esta investigación se proponen los siguientes:

- Gestión de los recursos humanos:

Los recursos humanos están integrados por la estructura de las aldeas y profesores asesores que laboran en la institución. La composición de los profesores asesores de la Aldea deberá evidenciar profesionales con un perfil docente y científicas acorde a su desempeño, lo que permite que su labor se desarrolle con calidad. Existe un sistema de superación integral para ello teniendo en cuenta las necesidades específicas. La gestión de los recursos humanos garantiza por tanto la sostenibilidad del servicio académico de la Aldea

- Formación del estudiante:

El proceso de formación del estudiante se concibe como un sistema en el cual sus principales componentes lo constituyen profesores y estudiantes. Los profesores, por sus cualidades, comprometidos con el proyecto social, con una sólida preparación integral (científico-técnica, político-ideológica y pedagógica), evidencian un elevado desempeño como educadores.

La formación cultural integral del estudiante constituye una de las bases para el desarrollo eficaz del servicio académico. El incremento de los niveles de

estudio de los estudiantes constituye prioridad y la base fundamental para lograr resultados académicos superiores. Se desarrollan diversas acciones en cada una de las instancias, encaminadas a perfeccionar los métodos de estudio, tanto individual como colectivo, y el aprovechamiento óptimo del tiempo dedicado al trabajo independiente. Se analiza periódicamente el desempeño de los estudiantes y se fomentan los compromisos colectivos en relación con esta labor, lo que contribuye a la apropiación consciente por parte de cada estudiante de su responsabilidad social y de sus deberes.

Se implementan en todos los programas sistemas de evaluación caracterizados por su rigor, exigencia y sistematicidad. Se logra un balance equilibrado y una conjugación armónica de todas las actividades evaluativas. Las evaluaciones frecuentes aseguran el estudio cotidiano de los estudiantes y los prepara para las evaluaciones parciales y finales. La evaluación de los trabajos que se realizan fuera de clase se acompaña con valoraciones educativas que ponderan la dedicación mostrada por los estudiantes. Las evaluaciones parciales y finales propician la sistematicidad en el estudio independiente. El sistema de evaluación contribuye a la elevación de los niveles de dedicación individual al estudio.

Los estudiantes participan de forma protagónica como sujetos activos de su proceso formativo, con una elevada calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas. En las diferentes comprobaciones realizadas a los estudiantes, estos demuestran un adecuado dominio de los contenidos, en correspondencia con los objetivos a alcanzar, entre otros elementos a considerar.

▪ **Interacción social:**

La interacción social comprende todos los procesos universitarios a través de los cuales la Aldea interactúa estrechamente con la sociedad, evidenciando la pertinencia de su quehacer con el entorno. Se manifiesta a través de las respuestas que brinda a la demanda de profesionales, tanto a nivel local como territorial teniendo en cuenta las estrategias para el desarrollo sostenible y la protección ambiental. Existen y se aplican consecuentemente estrategias para el desarrollo sustentable y la protección del medio ambiente en los diferentes escenarios, localidades y territorios donde se proyecta el quehacer universitario.

▪ **Infraestructura y gestión de los recursos:**

La infraestructura constituye toda la base material de una Aldea necesaria para llevar a cabo un servicio académico de calidad, por ejemplo, edificaciones, equipos e instalaciones de todo tipo que posibilitan el quehacer de la institución. La gestión de los recursos está determinada por el conjunto de acciones que se planifican, organizan, ejecutan y controlan con el fin de emplear de manera eficiente y eficaz los recursos materiales y financieros que garantizan el desarrollo de todos los procesos universitarios.

Las edificaciones, las instalaciones, el equipamiento, el mobiliario, las redes técnicas y otros activos tangibles, presentan un estado técnico que posibilita el

desarrollo, ejecución y cumplimiento de las principales misiones de la institución. Las áreas y puestos de trabajo poseen la iluminación, ventilación y organización establecidas y se cumple con los requisitos previstos para cada actividad, de manera que está protegida la salud de los trabajadores y estudiantes.

Las dimensiones genéricas antes descritas podrían prescribir un servicio académico de calidad en una aldea universitaria; son susceptibles de cambio y modificaciones conforme al carácter multidimensional y sistémico y procesal de la categoría calidad.

A efectos de consensuar estas dimensiones así como identificar atributos que las operacionalicen (u otras que se identifiquen) y que prescriben un servicio académico de calidad, se propone, en esta etapa, la realización de una dinámica grupal, cuyos participantes deberán ser los protagonistas del proceso docente educativo: la estructura estatal de la Misión Sucre, los coordinadores de las aldeas universitarias del municipio Ezequiel Zamora y una muestra representativas de profesores asesores así como voceros estudiantiles.

La dinámica de grupo que se propone realizar deberá seguir la siguiente lógica:

- Al grupo seleccionado se les explica el objetivo que se persigue con el desarrollo de la dinámica de grupo, orientado en lo esencial a la identificación de las dimensiones que prescriben un servicio académico de calidad así como sus atributos asociados, en el contexto específico de una aldea universitaria.
- Se explica la metodología a seguir para el desarrollo de la dinámica de grupo, haciendo énfasis en elementos esenciales del trabajo en grupo, la regla de la escucha activa donde todos los criterios de los integrantes del grupo serán tenidos en cuenta y registrados para una segunda ronda de depuración de los criterios. La técnica que se utiliza: torbellino de ideas, tormenta de ideas en la variante de rueda libre, considerada una técnica propicia para generar ideas, donde las personas participan en igualdad de condiciones y tienen la posibilidad de fertilizar las ideas expuestas por otros, respetando sus criterios.
- Se establece el tiempo de duración de la dinámica de grupo, teniendo en cuenta que no exceda de dos horas. Se aclara que no se deben hacer críticas y que es necesario anotar tantas ideas como sean posibles para multiplicarlas, mejorarlas o conseguir nuevas ideas sobre el objetivo de esta dinámica.
- Se presenta y explica las propuestas de dimensiones genéricas que prescriben un servicio académico de calidad.
- Seguidamente, el facilitador elegido (se propone al coordinador del eje 1 para que desempeñe ese rol) presenta las interrogantes a debatir (anexo 4) y estimula a los participantes a la generación de ideas asociadas a establecer atributos por cada una de las dimensiones propuestas, o, para

establecer dimensiones no contempladas inicialmente y que prescriban un servicio académico de calidad

- Posteriormente se someten a un proceso de reducción con el objetivo de llegar a un consenso sobre las dimensiones y sus atributos que prescriban un servicio académico de calidad para el periodo de evaluación considerado.

Con la identificación de las dimensiones y sus atributos asociados se procede entonces a la ejecución de la próxima etapa de esta fase del procedimiento: el diseño e implementación de la escala de evaluación de la calidad del servicio académico. Se procederá a construir la escala de evaluación que deberá seguir el formato que se sugiere en la tabla 4.

Se utiliza la escala Likert, la cual se basa en la elección de un conjunto de enunciados asociados a los atributos (mediante una escala del 1 al 5), y se pide al encuestado que exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con el desempeño real de los mismos.

Para la aplicación de la escala, primeramente, se debe dejar establecido que la misma se implementará al unísono en todas las aldeas del municipio; la muestra quedará intencionada de la siguiente manera:

- Se recomienda que todos los coordinadores de aldeas (21) sean incorporados a la muestra.
- Para el caso específico de los profesores asesores y los triunfadores se deberá calcular la muestra utilizando el muestreo aleatorio simple para datos cualitativos, asumiéndose un nivel de confiabilidad del 95% con un error máximo permisible del 5%. Los coordinadores de Aldeas dominan el número de la población de alumnos y profesores asesores para calcular sus muestras respectivas.
- Se deberá aplicar la escala a profesores y triunfadores de acuerdo a los Programas nacionales de formación en que laboren o estén matriculados respectivamente con el objetivo de hacer análisis casuísticos de la calidad del servicio académico que se ofrece en la Aldea.

Tabla 4: Proyecto de escala de evaluación de la calidad del servicio académico generado en las Aldeas Universitarias del municipio Ezequiel Zamora, Estado Cojedes.

Estimados compatriotas: Esta escala tiene como objetivo valorar el servicio académico que se ofrece en la Aldea Universitaria. Sus respuestas serán de gran ayuda para tomar decisiones encaminadas a elevar la calidad del mismo. Es totalmente anónima y solo deberá identificar su rol en la Aldea marcando con una X tal y como se especifica a continuación así como el PFG en que labora.			
Coordinador de Aldea Universitaria			
Triunfador(a) PFG		Profesor(a) asesor(a) PFG en que	

matriculado_____		labora_____				
<p>Para asignar un valor en esta escala, por favor, en la columna “Calificación”, defina el nivel de desempeño que tiene cada uno de los atributos precisados para cada dimensión del servicio académico que ofrece la Aldea. Para ello, marque con una X en la celda de su elección, sabiendo que: 1: desempeño Muy Bajo del atributo; 2: desempeño Bajo del atributo; 3: desempeño Medio del atributo; 4: desempeño Alto del atributo y 5: desempeño Muy Alto del atributo Muchas Gracias por su colaboración.</p>						
<u>Escala de evaluación de la calidad del servicio académico de la Aldea</u> <u>Universitaria</u>						
Nombre _____ de _____ la _____ Aldea						
Universitaria: _____						
Dimensiones del servicio académico	Atributos por Dimensiones del servicio académico	Calificación				
		1	2	3	4	5
Gestión de los recursos humanos	a)					
	b)					
	...					
Formación de los triunfadores	a)					
	b)					
	...					
Infraestructura y gestión de los recursos de la Aldea	a)					
	b)					
	...					
Impacto social	a)					
	b)					
	...					

Fase III: Análisis de los resultados y propuesta del Plan de mejoras

Esta fase contempla dos etapas en su implementación, ellas son: análisis de los resultados de la evaluación y propuesta del plan de mejoras del servicio académico. Para el análisis de los resultados se deberán primeramente reflejar las valoraciones emitidas por los profesores asesores y triunfadores de cada uno de los PFG que se imparte en la Aldea, con el contenido que se detalla en el anexo 5

Como se aprecia en el referido anexo, primero se deberá identificar el nombre de la aldea cuyo servicio académico que ofrece, fue objeto de evaluación, luego se especificará el PFG en el que están imbricados los profesores asesores y triunfadores encuestados con el objetivo de hacer inferencias individualizadas para realizar un análisis de las coincidencias o discrepancias sobre el comportamiento de las dimensiones o sus atributos asociados.

El análisis concluirá con el registro global de las evaluaciones formuladas por todos los encuestados en la Aldea considerada por cada PFG (anexo 6) que se imparta en la misma. Nótese que las calificaciones que se colocan en la tabla de recolección de los resultados son los valores modales, esto es, la calificación que más se repite entre los encuestados.

La segunda etapa de esta fase final es la propuesta de plan de mejoras para cada una de las Aldeas, la cual se elabora en base a los resultados derivados de las etapas anteriores; esta etapa es desarrollada por:

- Coordinador del eje 1
- Coordinador de la Aldea considerada y su estructura
- Representación de profesores asesores (5 como máximo)
- Voceros estudiantiles de la Aldea

De esta manera se logra la implicación necesaria de estas instancias con el plan y la responsabilidad de su puesta en marcha. Funge como facilitador el coordinador del eje 1. Para ello se aplica la técnica del grupo nominal. El objetivo de la técnica es obtener el consenso del grupo, sobre la base del libre flujo de ideas y la participación activa de los miembros, incorporando técnicas de votación matemática en la recopilación del juicio de sus integrantes; se desarrolla en una reunión de grupo donde se procede de la siguiente manera:

- Se inicia la reunión identificando el tema sobre el cual se aplicará la técnica, a través de la difusión entre los integrantes de los resultados de la evaluación de la calidad del servicio académico.
- Se plantea una pregunta abierta en la que se pide a los implicados que propongan por cada dimensión de la calidad del servicio, acciones encaminadas a la mejora de la calidad, a partir del análisis del comportamiento de sus atributos respectivos.
- Los integrantes del grupo, de manera individual y en silencio, escriben sus ideas en una hoja de papel.
- Al final de un periodo de cinco o diez minutos y personalmente, por turnos (interacción múltiple), presenta una de las ideas que ha escrito en su lista privada.
- El facilitador escribe esa idea en una pizarra que está a la vista de los demás miembros del grupo. Todavía no hay discusión en este punto de la reunión, sólo el registro de ideas previamente manifestadas. La presentación por turnos continúa hasta que todos los miembros indican que ya no tienen más ideas que compartir.
- El resultado de esta de la reunión es una lista de proposiciones por cada dimensión de la calidad del servicio. Durante la acción siguiente, se inicia la discusión, en la que se trata cada una de las ideas presentadas. Esta

discusión se realiza pidiendo aclaración, o relacionando una idea con otra con el propósito de depurar la lista.

A continuación, tiene lugar la votación independiente. Cada uno de los miembros, en privado y por escrito, selecciona cinco ideas prioritarias mediante puntuaciones de acuerdo a la siguiente metodología:

- Escoger la más importante, asignarle 5 puntos y separarla.
- De las que queda escoger la menos importante, asignarle 1 punto y separarla.
- De las tres que quedan escoger nuevamente la más importante, asignarle 4 puntos y separarla.
- De las dos restantes, escoger la menos importante, asignarle 2 puntos y separarla.
- A la última idea que queda asignarle 3 puntos.
- La decisión del grupo es el resultado de la suma aritmética de los votos individuales.

Con los resultados del análisis de lo anterior se procede a realizar el Plan de Mejoras del servicio académico de la Aldea considerada. A tal efecto se propone un Modelo de registro y control del Plan de Mejoras, tal y como se describe en la tabla 5

Este registro contribuye a que las acciones definidas sean sistemáticas, pues identifica quién debe ejecutarlas, los responsables y las fecha establecidas para su cumplimiento; ello supone un documento de proyección y control a disposición de los directivos tanto de la Aldeas Universitarias como de la estructura de estatal de la Misión Sucre, que coadyuve a que la misma pueda progresivamente alcanzar altos niveles de calidad en su servicio académico.

La tercera etapa correspondiente a esta fase consiste en la difusión de los resultados de la evaluación y del Plan de Mejoras. Para ello la comisión que deberá realizar esta actividad aprovechando los espacios de reflexión y debate de la Aldea considerada. De esta manera se busca fomentar un debate constructivo en el seno de los estudiantes y profesores asociado a las causas de las insuficiencias detectadas y cómo revertirlas, implicando a la comunidad universitaria de la Aldea en la implementación del Plan de Mejoras.

El Plan de Mejoras, de esta forma estructurado, contribuye a que las acciones relacionadas sean sistemáticas, además de que supone un documento de registro que permite a la Aldea archivar datos relevantes de la evaluación, que posibiliten realizar análisis de tendencias históricas a favor de la mejora continua.

Tabla 5. Modelo de registro y control del plan de mejoras del servicio académico

Nombre de la Aldea: _____						
(1) Dimensiones de la Calidad del servicio académico	(2) Acciones		(3) Ejecutor(es)	(4) Responsable(s)	5) Fecha de cumplimiento	(6) Aseguramientos
	Correctivas	Preventivas				
Gestión de los recursos humanos						
Formación de los triunfadores						
Infraestructura y gestión de los recursos de la Aldea						
Impacto social						

Leyenda

- 1) Dimensiones definidas para el periodo evaluativo que se contempla.
- 2) Las acciones (correctivas y preventivas) a desarrollar para mantener o mejorar la calidad: Se deben identificar acciones para eliminar la causa de la mala calidad en aquellas dimensiones del servicio que sean evaluadas como tal, con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir (acciones correctivas). Así mismo se deben determinar acciones para eliminar las causas potenciales de mala calidad en aquellas dimensiones del servicio que sean evaluadas como “buena” para prevenir su ocurrencia (acciones preventivas) y de esta forma mantenerla. .
- 3) Se debe ilustrar el / la persona (s) designados para ejecutar las acciones (correctivas y preventivas) de mejora.
- 4) Se deben identificar un responsable o responsables del cumplimiento de las acciones (correctivas y preventivas) definidas.
- 5) Se debe identificar la fecha de cumplimiento de las acciones a implementar. Se recomienda como norma general que las mismas sean ejecutadas en un plazo menor a la ejecución del próximo proceso evaluativo
- 6) Se deben identificar los aseguramientos razonables de ejecución de cada una de las acciones definidas.

CONCLUSIONES

El procedimiento diseñado desde su concepción, propicia lo siguiente:

El cumplimiento de los principios básicos de la gestión de la calidad, en lo fundamental aquellos asociados a la orientación a las necesidades de la sociedad y el de mejora continua.

Regulariza el desarrollo sistemático del proceso de evaluación de la calidad y se imbrica en la gestión de la calidad de la Misión Sucre estatal concretada para el caso específico de las Aldeas Universitarias de municipio Ezequiel Zamora, estado Cojedes, constituyéndose en una alternativa factible para minimizar las insuficiencias latentes en la gestión de la calidad de esta Misión que afectan el cumplimiento eficaz de su encargo social.

BIBLIOGRAFÍA

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No. 5.453 Extraordinaria (2000)

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. No 5.662: Reforma del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación. Caracas, Venezuela, 28 de agosto del 2003

Hernández Medina, C. A. ([s.a]). Calidad, Evaluación, Evaluación Institucional. Retrieved from <http://www.monografias.com/trabajos65/formacion-profesional-cubana/formacion-profesional-cubana2.shtml>

Lanz, R (2008) Educación Superior en Venezuela. Necesidad de una transformación. Temas para la Discusión. Edit. Fondo Editorial Ipasme. Caracas.

Lepeley, M. (2003). Gestión y Calidad en Educación. Un modelo de Evaluación. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Ley Orgánica de Educación (2009) Artículos: 24, 25, 26, 32, 33. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 5929 Extraordinario de Caracas 15 de Agosto de 2009.

Martínez Guzmán, M. D. (2003). Modelo de evaluación para la mejora continua de los programas de formación en servicio. Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona.

Mayo Alegre, J. C., Pérez Proenza, L. M., Reyes Benítez, S. N., y Loredo Carballo, N. A. (2011). La caracterización de la gestión de la calidad como un proceso inherente a la gestión de la eficacia en las organizaciones. Contribuciones a la Economía, (Julio de 2011), 38 pp. Retrieved from <http://www.eumed.net/ce/2011b/apbc.htm>

Ministerio de Educación Superior (2004). Fundamentos conceptuales de la Misión Sucre. Caracas, Venezuela

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA. [En línea] Disponible en: <http://www.misionsucre.gob.ve/websitem/web/frontend.php/index/definicionpnf/p/p/img/img03> [Consultado el 20/11/13].

Montilla Barreto, I. (2003). La calidad de la enseñanza universitaria. Universidad de los Andes, Trujillo, Venezuela.

Mora García, J. (2009). La Universidad Venezolana a debate. Edit Fondo Editorial Ipasme. Caracas

Parra Ferié, C., Negrin Sosa, E., y Gómez Figueroa, O. (2009). Procesos de servicios. Tendencias modernas en su gestión.

Reyes Benítez, S. N. (2010). Evaluación de la calidad del servicio de la sucursal 6432 del BPA Las Tunas. Tesis en opción al título académico de Master en Administración ed Negocios, Universidad de Camagüey, Camagüey

Salcedo, H. (1998). Indicadores de gestión para las universidades venezolanas. Agenda Académica, Vol. 6, N° 1, pp. 177 –190.

Salcedo, H. (2000) Indicadores de Gestión para las Universidades Venezolanas: Un Proyecto de Alcance Nacional Venezuela. Revista Agenda Académica. UCV. Volumen 6, N° 1

Serrano N, C. R. ([s.a]). Gestión estratégica de calidad de la formación en Instituciones de Educación Superior.

Tiana, A. (1994). Evaluación de la Calidad de la Educación. Revista Iberoamericana de Educación. N° 10. Buenos Aires

Torres Fernández, P., y Galdós Sotolongo, S. A. (2007). Evaluación Instiucional. La Habana: Editorial Academia

Trujillo Barreto, N. A. (2008). La evaluación de la calidad del desempeño investigativo de los docentes de las universidades pedagógicas., Instituto Superior Pedagógico "Félix Varela y Morales" Villa Clara, Sancti - Spíritus

UNESCO (2009) Comunicado de la Clausura de la Conferencia Mundial Sobre Educación Superior. 8 de Julio de 2009. [Online] Disponible: http://www.unesco.org/es/higher_education/dynamic_content_single_view:/new/world_conference_on_higher_education_closes_with_an_appeal_for_investment_and_cooperation/beak/11995 Visitado 27/8/2013.

Villarruel, C. (2007). El Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades Venezolanas. . Fondo Editorial Ipasme. Caracas.

Vivas, M. (1999). El modelo de la Calidad Total para las Instituciones Educativas. Revista Acción Pedagógica, Vol. 8, N° 2. Universidad de Los Andes-Táchira.