



Red de Investigación Estudiantil de la Universidad del Zulia
Revista Venezolana de Investigación Estudiantil

REDIELUZ

Sembrando la investigación estudiantil

Vol. 13 N° 2

Julio - Diciembre 2023



ISSN: 2244-7334
Depósito Legal: pp201102ZU3769



VAC

Universidad del Zulia
Vicerrectorado Académico

ÉTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO

Ethics and quality of the educational service from the perspective of the university student

Yelitza Silva, Jorge Fuenmayor, Alí Ramones

Programa Doctorado en Educación. Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB).
Maracaibo – Venezuela.

Docente – Investigador(a). Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia. Maracaibo –
Venezuela.

yelitzasilvacpc@gmail.com

jorgecontadorpublico1001@gmail.com

alicontadorpublico@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo tuvo como propósito, realizar una revisión teórica sobre la ética y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva del estudiante universitario. Para ello, se toman como base a autores como Lago et al., (2013), Inguillay et al., (2020), González (2005) y Botina et al., (2022) por considerarse pertinentes con las categorías seleccionadas. Así mismo, desde el punto de vista metodológico el tipo de investigación fue documental con un diseño bibliográfico. Se seleccionó como unidad de análisis la literatura de los autores mencionados. Así mismo, la técnica de análisis de información fue la triangulación, a fin de encontrar elementos convergentes y divergentes entre las posturas autorales. Finalmente, se obtuvo como resultado, constructos teóricos donde se evidenció que la ética está relacionada con la calidad del servicio educativo, pues, a través de la adecuada ejecución de los procesos administrativos y académicos dentro de las universidades, se puede garantizar la prestación de un servicio adecuado en el marco de las exigencias del entorno.

Palabras clave: Ética, calidad de servicio, estudiante universitario.

ABSTRACT

The purpose of this article is to carry out a theoretical review on the ethics and quality of educational service from the perspective of the university student. To do this, authors such as Lago et al., (2013), Inguillay et al., (2020), González (2005) and Botina

et al., (2022) are taken as a basis as they are considered relevant to the selected categories. Likewise, from the methodological point of view, the type of research was documentary with a bibliographic design. The literature of the aforementioned authors was selected as the unit of analysis. Likewise, the information analysis technique was triangulation in order to find convergent and divergent elements between the author's positions. Finally, theoretical constructs were obtained as a result where it was evident that ethics is related to the quality of the educational service, since, through the adequate execution of administrative and academic processes within universities, the provision of a Adequate service within the framework of the demands of the environment.

Key words: Ethics, quality of service, university student.

Recibido: 30/05/2023 Aprobado: 28/07/2023

INTRODUCCIÓN

Las políticas aplicables a la educación universitaria, se han tornado a nivel internacional en un tema de creciente interés público, que va mucho más allá de la importancia que tiene para los especialistas y de la atención que deben prestarle los responsables de las políticas públicas del área, especialmente en lo referente a los mecanismos empleados para atender la educación universitaria, prestando especial atención a la forma como los docentes imparten las clases y como los estudiantes

participan en el proceso de formación profesional, considerando los recursos asignados a este sector entre las universidades del país, la forma cómo se reparten luego al interior de ellas, a las formas de hacer uso efectivo de los recursos y a la rendición de cuentas.

Todo ello, ha generado la necesidad de establecer políticas de educación universitaria que muestren rasgos de madurez, modernidad institucional y calidad académica realmente notables, que orientan las acciones a la creación del diseño y la aplicación de políticas que modifican algunas tradiciones y actitudes, lo que indica que la teoría educativa debe preocuparse por identificar atributos de calidad en el proceso educativo, que permitan alcanzar los objetivos propuestos, articulando la participación activa de los involucrados, lo que facilita el desarrollo de la sociedad en su entorno.

Es necesario considerar, que las transformaciones sociales y económicas que han ocurrido en Venezuela han generado la necesidad de plantear un conjunto de acciones orientadas a resolver dificultades surgidas en la tríada Estado-Sociedad-Territorio, para la transformación curricular, donde el ser, saber, hacer y convivir se conjuguen para minimizar el impacto de las variables sociales y familiares que influyen en la deserción, la repetición y la baja prosecución de la educación universitaria, prestando especial atención a la población de los sectores rurales y urbanos excluidos.

Además, la modernización de la gestión pública de los servicios, trae consigo la necesidad de establecer formas más directas de desconcentración y descentralización, que conlleven al mejoramiento de las condiciones académicas, con acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación y su incorporación como herramienta educativa.

El propósito de este artículo, consiste en aportar información acerca de la incidencia de la ética en la prestación de servicios educativos, ofreciendo calidad para satisfacer las necesidades a los involucrados y orientar su curso de acción hacia la excelencia y progreso social.

Este tema se considera de relevancia, por cuanto la ética no es una moda, ni puede ser traspasada; es una dimensión que se encuentra inmersa en todas las actividades humanas y organizacionales. En ese sentido, se procede a desarrollar algunos aspectos teóricos que brindan sustento al estudio, los cuales, se observan a continuación.

Acceso a la educación universitaria

A las universidades ingresan con mucha frecuencia, estudiantes foráneos procedentes de zonas muy alejadas del recinto universitario, lo que imposibilita su traslado diario, quienes inician sus estudios con mucho entusiasmo, sin embargo, en un corto plazo se convierten en desertores, motivado a dificultades de índole económico y social al tener que afrontar, siendo aún muy jóvenes, desprendimiento de su hogar, limitándose a encuentros muy ocasionales con su familia, además de la necesidad financiera requerida para cubrir sus gastos por alojamiento, traslado, salud y alimentación.

Sobre el particular, Ronconi (2018), indica la necesidad de “eliminación de todo tipo de barreras que de hecho impiden u obstaculizan el acceso a la educación”, lo que implica la obligación de los estados de “crear y sostener establecimientos educativos conforme a las necesidades de cada zona o barrio”, dejando de lado la situación que prevalece actualmente que los establecimientos educativos se encuentran ubicados en la ciudad, o que no responden a la demanda de las zonas de donde provienen los estudiantes. Por otro lado, las instituciones educativas públicas afrontan déficit presupuestario que limita dar cobertura a la necesidad de residencia estudiantil para cubrir la cantidad de estudiantes provenientes de zonas foráneas.

Considerando, además, que la formación de profesionales desde los municipios con carencia de profesionales fuera de su entorno, no conlleva a la solución de este déficit, puesto que el estudiante desde muy temprana edad se va formando tanto en el ámbito social como laboral en la zona donde realiza sus estudios, lo que conlleva a una perpetuación en esa zona y el municipio de su procedencia continúa adoleciendo de la falta de profesionales y se ve en la necesidad de reemplazarlo por otros que no son los requeridos o la contratación desde la ciudad, lo que lo hace mucho más costoso.

Al respecto, el Proyecto Nacional Simón Bolívar, Tercer Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2019-2025, contempla entre sus Objetivos Estratégicos:

- Profundización en el desarrollo educativo y tecnológico.
- Pertinencia y calidad de la educación.
- Ampliar la infraestructura, la dotación escolar y deportiva
- Garantizar la inclusión plena y protagónica.

- Desarrollo del sistema técnico y universitario
- Adecuar planes regionales y municipales al desarrollo del Plan de la Patria
- Fortalecer la investigación, estudios interinstitucionales y la difusión del conocimiento
- Promover la formación tanto en pregrado como en postgrado, en áreas sociales y humanistas vinculadas a la descolonización del pensamiento y a identidad.
- Articulación en estados y municipios para la planificación de políticas en materia educativa.
- Erradicar la discriminación en materia educativa
- Adaptar los programas educativos a las unidades productoras en la región
- Alcanzar la territorialización y regionalización de la educación, adaptada a la regionalización productiva y las escalas de su desarrollo, adaptada a su cultura y geohistoria.
- Garantizar el acceso a las universidades
- Desarrollar la educación intercultural bilingüe
- Consolidar y ampliar la municipalización de la educación universitaria como principio para el acceso físico, económico y cultural.
- Articular el proceso educativo universitario para la conformación de empresarios productivos de acuerdo a las potencialidades del territorio, tendientes a satisfacer las necesidades de la población.
- Garantizar el acceso al conocimiento para universalizar la educación superior con pertinencia social.

Se puede afirmar entonces, que la revisión curricular debe incluir, además, extender la educación universitaria en el ámbito local. Esta modernización de la implantación de formas de proyectos educativos universitarios, enfatiza formas novedosas más directas de desconcentración y descentralización, en la intensificación de los programas para minimizar el impacto de las variables sociales, económicas y familiares que influyen en la deserción, la repetición y la baja prosecución de la educación universitaria, por lo que se puede afirmar, que la atención de la educación es la clave para alcanzar el desarrollo económico con espíritu de justicia social.

Formación de talento humano universitario con pertinencia social

La pertinencia social de las universidades está referida al establecimiento de un diseño curricular que contemple estrategias conducentes a promover el acceso, prosecución y egreso de los aspirantes a cursar estudios superiores con compromiso social, lo cual, ha sido objeto de mucha preocupación, aunado a la calidad y a la cooperación internacional, constituyendo este uno de los aspectos contenidos en el Plan de acción CRES 2018-2028.

En la III Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRES 2018), quedó establecido la regulación por parte del estado de la educación superior de la región, ya sea pública o privada, para lo cual se establece la meta de “diseñar y ejecutar programas y proyectos para incrementar la cobertura con calidad, equidad, inclusión social y pertinencia”, estableciendo además, la meta de considerar estos aspectos para “sistematizar y evaluar los resultados alcanzados por los sectores de educación superior” y el “impacto alcanzado por su cobertura”.

Al respecto Tünnermann (2018), hace referencia al concepto de pertinencia social como “la adecuación del trabajo de la universidad a las necesidades de la sociedad en su conjunto”, indicando que “calidad y pertinencia son como las dos caras de una misma moneda, son dos conceptos estrechamente interrelacionados que se requieren mutuamente”, expresando el autor además, que “no es posible evaluar la calidad de un programa sin analizar su pertinencia y de poco serviría la pertinencia o relevancia de éste si carece de calidad”.

Las instituciones universitarias deben replantearse constantemente objetivos, funciones, diseños curriculares, adaptadas a las necesidades de la sociedad y su entorno, considerando los avances de la ciencia y tecnología y al ser humano dentro de su contexto económico, social y cultural, lo que implica una constante formación del personal docente y la incorporación de la investigación, en la adaptación de la tecnología, manteniendo siempre presentes los indicadores de calidad y la adaptación de los métodos de enseñanza.

Para ello, Tünnermann (2018), indica que “partiendo de un amplio concepto de pertinencia social, la Universidad latinoamericana que se comprometa con un modelo de globalización alternativa, tiene que comenzar por redefinir su misión y visión, a fin

de incorporar en ellas claramente este compromiso”, cultivando valores y esforzándose a alcanzar los más altos niveles en sus funciones de docencia, investigación y extensión, con un perfil humanista y de compromiso social.

Sobre el particular, en los postulados de la CRES (2018: 8), se plantea que “los sistemas e instituciones de educación superior son un bien social estratégico, plural, basados en la autonomía, la calidad, la inclusión, la diversidad cultural, los derechos humanos y la justicia social”, estableciendo que la evaluación de la pertinencia de la educación superior requiere una adecuada articulación entre lo que ofrecen las instituciones de educación superior y la satisfacción de las necesidades de la sociedad y del mundo del trabajo.

La III Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRES 2018: 36), en su Objetivo No. 5 establece las siguientes metas y estrategias en relación a la pertinencia:

- Ampliar a inclusión social mediante el diseño de “acciones afirmativas para el ingreso, la permanencia, la culminación exitosa de los estudios en las instituciones de educación superior”.
- Diseñar e implementar sistemas de seguimiento de estudiantes para identificar las dificultades (intrainstitucionales y extrainstitucionales) que llevan a la deserción temporal o permanente.
- En la Meta 2, se plantea, lograr un aumento del 50% en los niveles actuales de graduación exitosa y oportuna de los estudios en las instituciones de educación superior, con calidad asociada a los requerimientos de una formación con pertinencia local y regional, mediante la elaboración de Diseños Curriculares flexibles, además de propuestas alternativas y estrategias innovadoras de enseñanza y aprendizaje que favorezcan la adquisición de conocimientos y habilidades requeridas para acompañar los procesos de formación en estas instituciones.
- En la Meta No. 3, se establece la diversificación de ofertas de programas, carreras, trayectos formativos, titulaciones, modalidades de enseñanza y aprendizaje, y estrategias formativas, de pregrado y post grado, con calidad, mediante la creación de nuevos trayectos formativos pertinentes al desarrollo social y cultural local, nacional y regional, de-

tectando requerimiento en áreas estratégicas para el desarrollo social, científico cultural y mediante el seguimiento de graduados que permitan evaluar la calidad de la formación en las instituciones de educación superior.

Ética aplicada a los estilos de aprendizaje

Los estilos de aprendizaje, se reconocen como evaluaciones dentro de un proceso sistemático para emitir juicios, estos deben estar en función de mejorar las circunstancias educativas. En esa medida, las evaluaciones formativas, siempre están en función de los aprendizajes y de las decisiones que se tienen que tomar para reconocerlos y adquirirlos, por encima de la función sumativa que privilegia la medición y la jerarquización

En otro orden de ideas, los estilos de aprendizaje son evaluaciones, siendo un proceso coherente y secuenciado, aporta conocimientos a los involucrados, lo que permite la toma de conciencia para la autodeterminación de los juicios y venideras prácticas de evaluación que facilita a los evaluadores la participación y la autonomía para regular sus aprendizajes.

Según la perspectiva ética de la evaluación desde la visión crítico-constructivista planteada por Segura (2007: 5), recrear tensiones y desequilibrios convierten al maestro en mediador de los aprendizajes con una gran responsabilidad, indicando el autor, además, que ello involucra:

- Diagnosticar las dificultades y facilidades que tiene el alumno para desarrollar los procesos
- Orientar al estudiante para lograr un mayor aprendizaje ofreciendo una fuente de información donde se reafirman los aciertos y se corrijan los errores
- Realimentar el proceso educativo
- Ayudar y motivar a estudiantes
- Cualificar los resultados antes de cuantificar

Lo anterior supone, que en toda evaluación formativa, debe estar presente la pregunta por qué evaluar, es decir, la cuestión por la perspectiva ética. Ahora bien, para ampliar la perspectiva ética de la evaluación tenemos que despejar lo que entendemos por ético. Con frecuencia se tiende a confundir lo ético con lo moral, puesto que en el imaginario colectivo se comprende lo ético como un sistema conductual validado por una sociedad.

Así mismo, la práctica educativa está impreg-

nada de un valor ético y político enérgico, porque la formación de los sujetos debe responder a otras instancias sociales que declaran unos fines específicos. Esto indica, que es necesario formar a un maestro polifacético, que sea competente, reflexivo, crítico e idóneo en su profesión. La ética, en este sentido, le permitirá encausar su práctica evaluativa desde el poder de los argumentos, para ello, debe prescindir de esa representación de la evaluación como salvoconducto cultural, es decir, como solo promoción y calificación. Esto, en definitiva, es una manifestación moral.

Otro aspecto importante a considerar es la calidad en los estilos de aprendizaje que debe comprender: relevancia el aprendizaje debe ser significativo, pertinencia el centro del aprendizaje es el alumno, equidad niveles de desarrollo y aprendizaje sin importar la clase social, eficacia propiciar un aprendizaje óptimo y eficiencia uso responsable del recurso económico”.

Ética en la aplicación de estrategias cognitivas de aprendizaje

La ética y los atributos de calidad deben estar dirigido al pensamiento crítico que utilizan los estudiantes para analizar la información y están en la capacidad de llegar a cada conclusión, basadas en datos de información reales, que reconozcan la fuente de origen de toda estrategia de estudio.

Lo importante del estudio de las estrategias cognitivas de aprendizaje, es que proporcionan a los estudiantes, medios que les ayuden a comprender mejor la información y a retener por más tiempo el conocimiento siendo efectivas para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, el cual, utilizan técnicas estratégicas como métodos de memorización para recordar información importante, como la creación de tarjetas de memorias.

La parte importante del método de estrategias cognitiva es que mejora la motivación; cuanto mejor comprendan los estudiantes los atributos de la calidad de aprendizaje, mayor será su motivación para estudiar y aprender el uso generalizado de la tecnología educativa para ayudar en la realización de trabajos y actividades eficaz y la interacción entre estudiantes la discusión y la interpretación e interacción entre los estudiantes durante el proceso de aprendizaje serán altamente valorados en la ética y calidad profesional.

Dimensiones de la calidad en la educación universitaria

En cuanto a la calidad educativa, Lago y otros (2013), afirman que la calidad es el resultado de comparar las expectativas con la percepción del servicio recibido. Esto significa, que la medida de la calidad está en la satisfacción de las personas y en el valor de lo que reciben. La efectividad, como relación entre las necesidades sentidas y los resultados percibidos es la única escala válida para medir la calidad. El éxito de los programas o de las organizaciones radica esencialmente en responder a la maximización de esta proporción.

Por otra parte, González (2005), establece que la calidad desde el contexto educativo se puede definir como el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia. Así mismo, el Consejo Nacional de Acreditación - CNA (2010), afirma que la calidad de la educación es un atributo de servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como este servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. Igualmente, alude y supone “el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir de forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones como son: la investigación, la docencia y la proyección social.

Con base en las ideas de Lago (2013), González (2005) y el CNA (2010), se concluye que el concepto de calidad aplicado a las Instituciones de Educación Superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate.

La calidad de la educación superior es la razón de ser del Sistema Nacional de Acreditación. Reconocerla, velar por su incremento y fomentar su desarrollo otorga sentido a la acción del Consejo Nacional de Acreditación. La calidad, así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. Estas funciones que, en última instancia pueden reducirse a docencia, investigación y proyección social, reciben diferentes énfasis en una institución u otra, dando lugar a distintos estilos de institución.

La OREAL C/UNESCO (2007), estableció 5 dimensiones de la calidad educativa:

- Eficiencia: Está referida a dar el mejor uso de los recursos disponibles para cumplir con

el proceso educativo

- **Eficacia:** la educación debe ser capaz de hacer cumplir el derecho a la educación de toda la comunidad atendiendo a la satisfacción de sus necesidades.
- **Relevancia:** se refiere a la función de la educación como gestor de la reproducción del conocimiento para la transformación de la sociedad, homogeneizando las diferencias y respetando la diversidad.
- **Pertinencia:** hace referencia a la necesidad de que la educación permita que los estudiantes como sujetos de la sociedad desarrollen su identidad, autonomía y libertad, adaptándose a la cultura tanto local como mundial, de acuerdo a sus capacidades, experiencias y expectativas.
- **Equidad:** para que la educación sea de calidad, debe ser accesible para todos los que aspiren estudiar, adaptándose a sus necesidades para darles la oportunidad a todos de ejercer su derecho a la educación.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación utilizada es documental, con un diseño bibliográfico, por tratarse de un área temática en particular, aplicando la técnica de la observación o revisión de fuentes documentales. El procedimiento utilizado fue la consulta de fuentes bibliográficas, autores y obras que tratan sobre el tema objeto de estudio, realizando lecturas, reflexiones, acotación de ideas y análisis contextual.

Sobre el particular, Tamayo (2006: 109), expresa

que es un diseño bibliográfico “cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo a los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan”.

Además, este proceso de investigación es empírico, ya que como lo indican Hernández y Otros (2006: 23), “recolecta datos de una realidad objetiva o construida”. Así mismo, se tomó como unidades de análisis documental, la literatura generada por Lago y otros (2013), Inguillay y otros (2020), González (2005) y Botina y otros (2022), entre otros.

Por otra parte, la técnica de análisis de información utilizada fue la triangulación, en la cual, se contrastan distintas posturas o aportes procedentes de fuentes documentales para encontrar elementos de confluencia o divergencia para generar constructos útiles a la ética y calidad de servicio en la educación universitaria. En tal sentido, Rodríguez et al (2006), establecen que cuando se utiliza la triangulación, se establecen semejanzas y diferencias entre distintos aportes autorales para luego fijar una postura con sustento científico a fin de construir teorías.

RESULTADOS

Tomando en cuenta la naturaleza cualitativa del estudio, se procedió construir matrices de triangulación donde se contrastaron distintas posturas sobre la ética y calidad de servicio en virtud de generar constructos teóricos que reflejan la postura de los investigadores, con el fin, de enriquecer las teorías existentes y crear conciencia sobre la importancia de la ética y la calidad de servicio. Esto se denota en las Tablas 1 y 2.

Tabla 1. Matriz de triangulación de la categoría: Ética

Ética		
Lago y otros (2013)	Inguillay y otros (2020)	González (2005)
<p>Ética es la ciencia filosófico-normativa y teórico-práctica que estudia los aspectos individuales y sociales de las personas en consecuencia del acto moral de los seres humanos, de manera que intervenga el conocimiento humano y la honestidad de cada uno con el propósito de llegar al bienestar común.</p>	<p>La ética es un tema muy discutido en la actualidad, con muchas consideraciones distintas, que depende totalmente del ambiente cultural de cada sociedad, además, se ha concluido que el uso adecuado de información forma a grandes investigadores ya que así realizan sus propios trabajos investigativos, usan sus propios conocimientos y eso hace que a las personas que los rodean les llame la atención y les incentiven a investigar.</p>	<p>La ética es una rama de la filosofía que se dedica al estudio de la moral. La moralidad tiene que ver con la conducta humana y con los principios que rigen nuestras acciones.</p>

(Continuación) Tabla 1. Matriz de triangulación de la categoría: Ética

Botina y otros (2022)	Constructo
La ética en relación a la educación es comprender que ésta debe estar presente en toda formación educativa y al mismo tiempo, se debe establecer clara y correctamente la labor profesional del docente, quien no solo se encarga de asignar una tarea o es responsable de la educación en cierto nivel, sino quien está presente cuando las realidades de hoy exigen su preocupación y ocupación en tal dirección como parte de la integridad y la calidad de un profesional efectivamente apto para enfrentar y resolver las demandas y los retos más urgentes del mundo actual.	La ética de la educación consiste en entender que ésta debe estar presente en toda enseñanza, y al mismo tiempo, se debe establecer clara y correctamente la labor profesional de un docente, quien no solo es responsable de dar una tarea y no es responsable a nivel cierto nivel. educación, pero quiénes estarán allí cuando la realidad actual requiera su cuidado y profesión, que es parte de la integridad y calidad profesional que pueda abordar y resolver eficazmente las demandas y desafíos más urgentes del mundo actual.

Fuente: Silva, Fuenmayor, Ramones (2023)

Tabla 2. Matriz de triangulación de la categoría: Calidad

Calidad educativa		
Lago y otros (2013)	González (2005)	Consejo Nacional de Acreditación - CNA (2010)
La calidad es el resultado de comparar las expectativas con la percepción del servicio recibido. Esto significa que la medida de la calidad está en la satisfacción de las personas y en el valor de lo que reciben.	La calidad desde el contexto educativo se puede definir como el modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia.	La calidad de la educación es un atributo de servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como este servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate.

Dimensiones (OREAL C/UNESCO (2007))	Constructo
<ul style="list-style-type: none"> •Eficiencia: Está referida a dar el mejor uso de los recursos disponibles para cumplir con el proceso educativo •Eficacia: la educación debe ser capaz de hacer cumplir el derecho a la educación de toda la comunidad atendiendo a la satisfacción de sus necesidades. •Relevancia: se refiere a la función de la educación como gestor de la reproducción del conocimiento para la transformación de la sociedad, homogeneizando las diferencias y respetando la diversidad. •Pertinencia: hace referencia a la necesidad de que la educación permita que los estudiantes como sujetos de la sociedad desarrollen su identidad, autonomía y libertad, adaptándose a la cultura tanto local como mundial, de acuerdo a sus capacidades, experiencias y expectativas. •Equidad: para que la educación sea de calidad, debe ser accesible para todos los que aspiren estudiar, adaptándose a sus necesidades para darles la oportunidad a todos de ejercer su derecho a la educación. 	La calidad en educación es una característica vinculada con el servicio prestado, el cual, cumple con las expectativas de los clientes, a saber, estudiantes, docentes, personal administrativo, entre otros. Se mide en términos de satisfacción y con indicadores como la eficiencia, eficacia, relevancia, pertinencia y equidad. La importancia de la calidad educativa radica en la necesidad medular de formar personas útiles al contexto a través de la provisión de condiciones adecuadas.

Fuente: Silva, Fuenmayor, Ramones (2023)

REFLEXIONES FINALES

Primeramente, se puede establecer que la **ética en educación** se traduce en prácticas adecuadas orientadas al bien hacer y a una praxeología centrada en la formación de personas integrales, con sentido crítico y cuya calidad tiene que ver con la ética del profesional que tiene a cargo, el proceso de enseñanza. El conocer los parámetros de calidad que están asociados a la actividad profesional, permite a los docentes, tomar conciencia sobre la importancia de la prestación de un servicio que cubra las expectativas del contexto, pues, la educación es la profesión que crea a todas las demás.

La calidad educativa debe mantenerse a fin de garantizar la pertinencia del sistema educativo en cualquier nivel, pues, las características como la eficiencia, eficacia, relevancia, pertinencia y equidad, sirven como indicadores para medirla. En tal sentido, las instituciones educativas deben procurar la ejecución de sus procesos tanto administrativos como académicos dentro de los estándares de tiempo establecidos, lo cual incluye, la labor de los docentes, personal administrativo y operativo, pues, son el eje del funcionamiento de las mismas.

Por ende, la ética se relaciona con la calidad educativa, ya que la ejecución adecuada de todos los procesos inherentes al funcionamiento de la academia, garantizará la prestación de un servicio adecuado y vinculante con las exigencias del momento histórico, en el cual, se encuentran las universidades. Así mismo, se estará dando respuesta a la pertinencia externa de las casas de estudio, que representa la razón para la cual fueron concebidas por el estado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Botina, L., Rosero, M., Arciniegas, I y Benavides, L. (2022). La ética en relación a la educación. *Huellas* 15(1), 31-36. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rhuellas/article/download/7261/8064/>
- Consejo Nacional de Acreditación (2010). *El Sistema Nacional De Acreditación (CNA)*. Bogotá. <https://www.cna.gov.co/portal/Sistema-Nacional-de-Acreditacion/> (Información en línea) (Consulta 03/02/2023).
- Declaración Mundial sobre Educación Superior en el Siglo XXI. Guarga, Rafael (2007). *La Pertinencia en la Educación Superior, un Atributo Fundamental*. En *Sistema de Información Científica Redalyc*. Universidades núm. 33, enero-abril, 2007, pp. 25-44. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373033305> (Consulta, junio 2020).
- González, I. (2005). Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el Espacio Europeo de educación superior. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 10(3), 445 – 468.
- Hernández, Roberto y Otros (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Inguillay, L., Tercero, S. y López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social* 3(1), 42-51. <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>
- Lago, Diana. Gamboa, Audin y Montes, Alexander (2014). *Calidad de la Educación Superior: Un Análisis de sus Principales Determinantes*. En *Revista Saber, Ciencia y Libertad*. Vol. 8, No.2. Pp. 157 -169. <file:///D:/descargas/Dialnet-CalidadDeLaEducacionSuperior-5104971.pdf>. (Información en línea) (Consulta 03/02/2023).
- OREAL C/UNESCO Santiago (2007). *El Derecho a una Educación de Calidad para todos en América Latina y el Caribe*. En *REICE - Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 2007, Vol. 5, No. 3. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55130502.pdf> (Información en línea) (Consulta 03/07/2023).
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, La Ciencia y la Cultura (UNESCO 2021). *El Derecho a la Educación*. En <https://es.unesco.org/themes/derecho-a-educacion> (Información en línea) (Consulta, julio 2021).
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior de América Latina y el Caribe (IESALC) (2018). *CRES 2018. III Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe*. <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2019/02/PlandeAccion-CRES2018-2028-Def.pdf> (Información en línea) (Consulta, 19-01-2023).
- República Bolivariana de Venezuela (2019). *Proyecto Nacional Simón Bolívar, Tercer Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2019-2025*. *Gaceta Oficial* N° 6.446 Extraordinario. GOE-6.446_5.pdf (Información en línea) (Consulta, 22-01-2023).
- Rodríguez, C., Pozo, T. y Gutiérrez, J. (2006). *La triangulación analítica como recurso para la vali-*

- dación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior. RELIEVE. Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 12 (2), p. 289-305.
- Ronconi, Liliana (2018). El acceso a la educación desde una mirada igualitaria: la influencia del derecho internacional de los derechos humanos. En Anuario Mexicano de Derecho Internacional vol. XVIII, 2018, pp. 191-211. BJV, Instituto de Investigaciones Jurídicas-UNAM. https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derechointernacional/issue/archive.*1870-4654-amdi-18-191.pdf (Información en línea) (Consulta, julio 2021).
- Segura, Mario (2007). La perspectiva ética de la evaluación de los aprendizajes desde un enfoque constructivista. En Revista Actualidades Investigativas en Educación. Revista electrónica publicada por el Instituto de Investigaciones en Educación de la Universidad de Costa Rica. Volumen 7, Número 1. Enero – abril 2007. Pp. 1-22. España. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9242>. (Información en línea) (Consulta, mayo 2021).
- Tamayo, Mario (2006). El Proceso de la Investigación Científica. Incluye Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Tünnermann, Carlos (2018). Los Desafíos de la Universidad en el Siglo XXI. Asociación Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social “Guillermo Cabanellas”. <https://www.aidtss.org/los-desafios-de-la-universidad-en-el-siglo-xxi> (Información en línea) (Consulta, 19-01-2023).