

Estudio de la satisfacción de los egresados de los programas de habilitación docente de la Universidad Tecnológica de Santiago, Recinto Santo Domingo Oriental

Pedro A. De Jesús

Universidad Tecnológica de Santiago; Santo Domingo, República Dominicana. peter.31@live.com

Recibido: 28 mayo. 2020

Aceptado: 5 octubre 2020

RESUMEN

El presente estudio analiza la manera en que los programas de educación continua en Habilitación Docente impartidos por la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), Recinto Santo Domingo Oriental, satisficieron las expectativas de los egresados respecto a su formación personal y de acuerdo con el mercado global y competitivo que caracteriza esta nueva era. Asimismo, señala la importancia de la educación continuada para el fortalecimiento del sistema educativo dominicano como base para la profesionalización y con ello contribuir a la mejora de la calidad de la enseñanza en las escuelas dominicanas. Adopta un enfoque cuantitativo y se basa en un razonamiento deductivo partiendo de preceptos generales para llegar a conclusiones particulares que permiten sostener el análisis para obtener resultados coherentes amparados en bases científicas y lógicas de manera que sirvan de aporte a la institución educativa, sus usuarios y la sociedad en sentido general. Las conclusiones comprueban satisfacción de los usuarios con el programa analizado.

PALABRAS CLAVE: Programa; Habilitación; Docente; Satisfacción; Educación Continua

ABSTRACT

Study of the satisfaction of graduates of the teaching qualification programs of the Technological University of Santiago, Santo Domingo Oriental Campus. The present study analyzes the way in which the continuing education programs in Teacher Qualification taught by the Technological University of Santiago (UTESA), Santo Domingo Oriental Campus, met the expectations of the graduates regarding their personal training and according to the global market and competitive that characterizes this new era. It also points out the importance of continuing education for the strengthening of the Dominican education system as a basis for professionalization and thus contribute to the improvement of the quality of teaching in Dominican schools. It adopts a quantitative approach and is based on a deductive reasoning based on general precepts to reach particular conclusions that allow to sustain the analysis to obtain consistent results covered in scientific and logical bases so that they serve as a contribution to the educational institution, its users and the society in a general sense. The conclusions prove user satisfaction with the analyzed program.

KEYWORDS: Program; Qualification, teaching; Satisfaction; Continuing Education

INTRODUCCIÓN

La habilitación docente es un programa que busca facultar tanto a docentes como a profesionales de carreras no pedagógicas. El programa de Habilitación Docente, como curso diplomado, se desarrolló en todos los recintos de la Universidad Tecnológica de Santiago a partir del año 2015, hasta el año 2018. Estaba dirigido a profesionales egresados de todas las carreras interesados en insertarse a trabajar como maestros del nivel básico del sistema educativo dominicano, en un momento en que éste aumentaba la oferta de plazas. El programa se impartía en dos modalidades, la presencial, con una duración de diez meses y la semipresencial, que tenía cinco meses de duración.

Es importante señalar que, con el paso del tiempo y en virtud de los inminentes cambios sociales, tecnológicos y económicos se hace cada vez más necesaria la creación de políticas y mecanismos educacionales que permitan el crecimiento del individuo en la búsqueda constante de información y generación de conocimientos. Se trata de una necesidad constante de aprender y comprender el mundo que nos rodea, analizar hechos y estudiar situaciones. En ese sentido, es conocido que la educación es un proceso permanente, que involucra a las personas de manera integral. Con el tiempo, se va desarrollando una necesidad constante de aprender que, indudablemente, no tiene fin, pues es considerada como un elemento esencial para vivir involucrados en todas las actividades productivas y de supervivencia que caracterizan al ser humano como tal. La manera en que se concibe el mundo es precisamente lo que empuja a las personas a crear nuevas formas de adquisición de conocimientos y si es necesario establecer la esencia misma de la educación continuada: la necesidad de aprender permanentemente.

La educación dominicana enfrenta grandes retos, debido a que los estudiantes que egresan de las escuelas no cuentan con las competencias que se supone deben alcanzar en sus respectivos niveles. El principal indicador de los problemas de la calidad de la educación dominicana lo constituye los resultados de las Pruebas de la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA, por sus siglas en inglés), las cuales son llevadas a cabo por la Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE). Se pudo verificar que en el 2015 el país quedó en último lugar en la medición de competencias en Ciencias, Lectura y Matemáticas. Asimismo, la evaluación PISA realizada en el 2018, arrojó resultados similares a los alcanzados en el 2015 (OCDE, 2015), en las valoraciones de las competencias en Ciencias y Matemáticas, es decir, que no mejoraron los puntajes, mientras que en el área de Lectura el país obtuvo una puntuación menor que la anterior.

Este problema de la calidad educativa puede tener múltiples razones, una de ella se atribuye a limitaciones cognitivas y pedagógicas de los maestros. La integración de profesionales de distintas áreas del saber a la docencia en los niveles de educación básica y media podría contribuir con mejorar la calidad de las clases que se imparten en las escuelas. Es por ello por lo que la educación continua para la habilitación docente podría ser una parte de la solución para impulsar la mejora de la calidad de la educación dominicana, captando especialistas de las diferentes áreas del saber que, a través de un programa de capacitación, adquieran las competencias didácticas y filosóficas que les permitan introducirse en el sistema educativo. En ese sentido, para enfrentar esta problemática, la universidad de hoy debe ofrecer formación académica suplementaria para que tanto los estudiantes como los egresados de las carreras universitarias puedan ir adquiriendo aptitudes que permitan cerrar las brechas existentes entre la demanda de la sociedad y el producto que egresa de las universidades, dentro de esa educación adicional se encuentra la Habilidad para la Docencia en los niveles básicos y medio.

En pleno siglo XXI, donde la sociedad demanda de forma contundente la capacitación constante de profesionales de manera integral, el problema de la inequidad e inclusión sigue estando latente, impidiendo el amplio desarrollo de nuestras regiones. La competitividad del maestro cada día toma más fuerza y los hallazgos tecnológicos y novedades científicas no paran de crecer, por lo que se hace cada vez más necesario para el sector educativo estar estructurado con un personal altamente calificado para de esta manera competir de manera eficiente en el mercado global.

Esta investigación busca determinar en qué medida los programas de educación continuada de Habilidad docente satisficieron las necesidades y expectativas de los egresados de la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), Recinto Santo Domingo Oriental. El trabajo se organiza en cinco apartados: el primer apartado, trata los fundamentos teóricos de la temática; en el segundo, se presenta el diseño metodológico; en el tercer apartado se incluyen los resultados; en el cuarto, discusión y conclusiones y en el quinto, las recomendaciones.

DISEÑO METODOLÓGICO

El presente estudio, según su alcance, es de tipo descriptivo, puesto que se identificarán situaciones, hechos, características del objeto de estudio (Bernal, 2010), sin llegar a buscar las razones. El enfoque del estudio será cuantitativo. Sobre los estudios cuantitativos, Bernal expone que se fundamentan en “la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco teórico al problema analizado una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

En cuanto a la estrategia a utilizar, el estudio será de campo, debido a que se obtendrá información directa de los usuarios de los servicios educativos. Con relación al tiempo de ocurrencia el estudio será prospectivo, con un corte transversal, puesto que se levantará información de un solo momento.

Partiendo del concepto que encierra el diseño no experimental como tal, el estudio no se dirigirá hacia la comparación, manipulación y control de las variables estudiadas. Al partir de un diseño no experimental, se estudia la situación y realidad existente en el contexto de análisis. El muestreo llevado a cabo para la presente investigación será de carácter no probabilístico intencional. Este tipo de muestreo selecciona casos particulares de una población generalmente variada y pequeña, limitando de forma exclusiva la muestra a estos casos (Otzen y Manterola, 2017).

Se tomaron como muestra 50 egresados de ambos sexos del Programa de Habilitación Docente que estén cursando otros estudios de educación superior en la universidad.

Las variables independientes son: calidad, plan de estudios, preparación y condiciones pedagógicas de los profesores, recursos y medios audiovisuales. La variable dependiente es la satisfacción de los egresados.

El instrumento de medición utilizado fue un cuestionario autoadministrable de 25 ítems con seis opciones de respuestas, elaborado por el autor, tomando como referencia los siguientes planteamientos: sobre la satisfacción con los programas educativos en el nivel superior, se tomó como marco las variables consideradas en el instrumento para medir la satisfacción de los servicios educativos, elaborado por Gento y Vivas (2003), los cuales establecen: el contenido de los programas, la organización del tiempo, los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución, la preparación, la actualización y condiciones pedagógicas de los profesores, la incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, la facilidad de comunicación con los profesores. Para la elaboración del cuestionario, también se consideró un instrumento elaborado por Torres (2003), expuesto por Palomino y otros (2016), quien utiliza las siguientes variables: satisfacción general, calidad percibida, resultados del servicio y reputación de la institución, de las cuales sólo se incluirán la satisfacción general y calidad percibida.

De las variables planteadas por los autores citados, se consideraron para este estudio: satisfacción con el servicio, como variable dependiente; mientras como variables independientes se tomaron en cuenta: calidad del programa, el plan de estudios, preparación y condiciones pedagógicas de los profesores, recursos y medios audiovisuales.

En relación con el procedimiento, el borrador del cuestionario se aplicó a un pequeño grupo de diez egresados, con la finalidad de evaluar la validez de constructo y de criterio. Se aplicaron las correcciones que resultaron de estas evaluaciones. Luego de probado el cuestionario, se identificaron 50 personas egresadas del programa de Habilitación Docente, los cuales están cursando maestría en la universidad en el recinto Santo Domingo, a los cuales se les solicitó llenar el cuestionario. Se les pidió su colaboración a los profesores para que faciliten el permiso para hacer la evaluación, y a los estudiantes para ser encuestados, y se explicaron las condiciones del llenado y las instrucciones se procedió a pasar los formularios a los estudiantes, los cuales completaron el cuestionario de manera individual.

Para procesar la información, se utilizó el Software Producto de Estadística y Producción de Servicios, mejor conocido como SPSS Static, en su versión 22, el cual es un programa muy utilizado para análisis de datos, crear tablas y gráficos. "El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más" (Question Pro, s. f.).

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Respecto a la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos, Guerra (1996,1999) establece que "Aunque en el proceso de enseñanza aprendizaje, intervienen diversos estamentos y personas, el único sujeto evaluable del sistema universitario es el alumno" (p. 3).

Asimismo, la satisfacción constituye una de las dimensiones de la calidad más aceptadas en los distintos modelos propuestos y se refiere a la satisfacción de los involucrados, desde quienes "participan en el diseño, prestación y mejora del producto, bien o servicio, a quienes son sus clientes, usuarios o destinatarios." (p. 19). En ese sentido, Pérez (2000) destaca que la satisfacción, en algunos casos, se refiere a las necesidades que experimenta el personal

de la organización; en otros, a la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios (Pérez, 2000), citado por Gento y Vivas (2003, p. 19).

Al referirse a la satisfacción de los usuarios de las instituciones educativas de educación superior, Mejía (2009) citado por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) expresa que medir la satisfacción del usuario es válida siempre si se acompaña de acciones que provoquen la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de manera permanente y adecuada, contribuirá con la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades

De igual manera, la evaluación de la satisfacción de un programa educativo tiene mucha relevancia, debido a que permite a la universidad obtener información de primera mano referente a cómo perciben los alumnos los servicios educativos que la institución ofrece, recaba información de la consistencia de los programas educativos, la percepción sobre los métodos y técnicas utilizados por los profesores, así como del impacto de la educación en los ámbitos laboral, social y personal del estudiante. En esencia, toda evaluación de la satisfacción de programas educativos o cursos de educación permanente tiene su centro de atención en la satisfacción de los estudiantes (Pecina, 2019). Aunque existen diferencias en cuanto a la historia del surgimiento de la evaluación educativa en general y de programas en particular, se fija su origen en los Estados Unidos, y posteriormente “se extiende ampliamente a todas partes del mundo” (Madaus y Stufflebeam, 2000, citados por Thi Kim, 2018, p. 140, traducción libre mía, P. A. de Jesús).

Conocer las expectativas y percepción de estudiantes acerca de la efectividad, recursos, estrategias y métodos empleados en la práctica docente en un determinado programa son esenciales para la toma de decisiones por parte de las autoridades educativas, tanto a nivel organizacional como estatal para inducir las políticas públicas dirigidas a mejorar la educación. Incluso, en determinados programas, como los de Medicina, se organizan Comités de Evaluación del Programa (Schwartz, Siegel y Lee, 2019), caso de los Programas de Residencia de Medicina Interna de la Escuela de Medicina de la prestigiosa universidad de Yale de Estados Unidos.

Los procesos de evaluación de cursos y programas incluyan las percepciones de los estudiantes para conocer informaciones y comentarios, que sean factibles de procesar para determinar la efectividad de los programas en términos de los aprendizajes obtenidos. En ese sentido, importa señalar que los resultados arrojados por esta investigación servirán a la organización para identificar la perspectiva de los usuarios en cuanto al programa investigado y sus conclusiones y recomendaciones podrán ser tomadas en cuentas para la mejora continua de otros programas similares que se desarrollen en las universidades dominicanas. Además, cabe destacar que, la mayoría de los sistemas educativos de América Latina se enfrentan con una serie de fuertes obstáculos para la profesionalización de los profesores, ya que en buena parte de nuestras realidades los arreglos tradicionales de organización de la educación perviven intocables (Aguerrondo, 2003), esto contribuye a que todo el profesorado continúe bajo un esquema o modelo tradicional que encierra aspectos relacionados con la calidad y la orientación de su formación. En consecuencia, constituye un reto para los estados enfrentar los problemas que se generan producto de la resistencia al cambio por parte de los profesores, siendo uno de los mayores desafíos para las sociedades actuales y sus gobiernos. Pese a importantes reformas en diversos países de la región aún debe mejorarse en gran medida la calidad de la fuerza de la enseñanza cambiando aquellos procesos que obstaculizan el avance de nuestros sistemas educativos.

Con relación a la formación de los docentes dominicanos, está contemplada en la Ley 66-97 Orgánica de Educación, en su artículo 126 que instituye el compromiso del Estado Dominicano con el fomento y garantía de la formación de docentes a nivel superior para su integración en el proceso educativo en todos los niveles y las distintas modalidades (Congreso Nacional de la República Dominicana, 1997).

RESULTADOS

Percepción de la calidad del programa por parte de los egresados

Se indagó respecto a cómo perciben los egresados la calidad del programa, para lo cual se tomó en cuenta lo planteado por Tiana (s. f.), quien se refiere a las distintas dimensiones desde las cuales puede analizarse la calidad

de la educación, son estas: la eficacia, la eficiencia, satisfacción y pertinencia. Para medir la percepción respecto a la eficacia, se preguntó entre los egresados en relación con la satisfacción de las necesidades que llevaron a realizar el programa, el 46% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo, con la afirmación de que el programa satisfizo las necesidades que motivaron a realizarlo. Un 26% está muy de acuerdo, un 20% de acuerdo, un 6% totalmente en desacuerdo y un 2% muy en desacuerdo.

Asimismo, al medir la percepción de los egresados respecto a la eficacia se preguntó sobre la captación de los contenidos del curso, sobre lo cual se evidencia que un 92% de los encuestados manifestó estar de acuerdo, muy de acuerdo y totalmente de acuerdo, solo un 8% expresó resultados insatisfactorios.

En la medición de la calidad, siguiendo a Tiana (s. f.) se evaluó la percepción sobre eficiencia, al indagar respecto a la inversión de recursos versus beneficios obtenidos del programa, a lo que una extensa mayoría valora de forma positiva la relación costo beneficio del programa, contra solo un 8% que no la valora bien.

Otra dimensión de la calidad, considerado por Tiana (s. f.), responde a la relevancia social del programa, ya que la mayoría de los egresados encuestados consideró que el programa es relevante para la sociedad dominicana. Para medir la relevancia, se cuestionó en cuanto a si el programa contribuyó con la solución de los problemas educativos, sobre lo cual el 62% indicó estar totalmente de acuerdo en que el programa fue relevante, el 18% estuvo muy de acuerdo, un 10% contestó de acuerdo, un 2% en desacuerdo, el 8% respondió totalmente en desacuerdo.

Plan de estudios

En esta parte de la investigación se buscó identificar en qué medida la conformación del plan de estudio del programa de habilitación docente llenó las expectativas y requerimientos de los usuarios. Esta variable se tomó en cuenta, fundamentado en lo plantado por González (2003), citado por Álvarez y otros (2014), quien lo considera como un elemento importante que incide en la perspectiva de los alumnos en cuanto a una formación universitaria de calidad. Para analizar la satisfacción con el plan de estudios, se consideró lo establecido por Murillo (s. f.) sobre los aspectos que deben integrarse en un plan de estudio, se pueden citar, descripción del propósito de la carrera, nivel educativo o curso, tiempo de duración, la organización por trimestres, semestres o anuales, la estructuración por asignaturas, áreas o módulos, especificación de objetivos generales y específicos de cada materia, área o módulo, número de horas de teoría y de práctica de cada materia, área o módulo, materias obligatorias, optativas y total de créditos, especificaciones sobre el servicio social, opciones y requisitos de titulación y otros.

Al evaluar esta variable se consideró preguntar a los egresados acerca de su percepción sobre los propósitos del curso, a lo cual, un 36% estuvo totalmente de acuerdo, un 30% muy de acuerdo, un 24% estuvo de acuerdo, un 2% y 8% manifestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, respectivamente.

También se preguntó a los egresados su opinión sobre las asignaturas que se impartieron en el programa, a lo que un 38% indicó estar totalmente de acuerdo, un 34% muy de acuerdo, un 18% estuvo de acuerdo, un 2% en desacuerdo un 6% totalmente en desacuerdo, mientras que el 2% no contestó.

En otro orden, al preguntar acerca de la satisfacción con la organización por módulo del programa, observándose, que un 38% respondió estar totalmente de acuerdo y 32% muy de acuerdo, 18%, de acuerdo, 2% en desacuerdo, 2% en desacuerdo y 8% en desacuerdo.

De acuerdo con Tiana (s. f.), también se indagó a los egresados acerca de su consideración sobre las horas de duración del programa, a lo que un 36% respondió estar totalmente de acuerdo, un 26%, dijo estar muy de acuerdo, un 28% contestó de acuerdo, mientras que 4% y 6% respondieron en desacuerdo y muy en desacuerdo, respectivamente.

Destrezas y competencias pedagógicas de los profesores

La investigación también se fundamentó en verificar cómo la formación y condiciones pedagógicas de los profesores satisficieron a los egresados. Para desarrollar este objetivo, se tomaron en consideración los planteamientos de Vélez y Subirats (2010), acerca del papel del maestro universitario, quienes establecen algunas características que deben tener los docentes de estudios generales en educación superior, entre las cuales se encuentran: la empatía,

la aspiración a mejorar constantemente para generar más conocimiento de manera insaciable, la perseverancia, compromiso con la justicia y la equidad social, la democracia y una sólida preparación, así como sus destrezas pedagógicas.

En ese sentido, esta investigación evaluó la percepción de los estudiantes en relación con las destrezas y competencias pedagógicas de los profesores, cuyos resultados arrojan que un 46% estuvo totalmente de acuerdo, un 26%, muy de acuerdo y un 18%, de acuerdo. Por otro lado, un 2% estuvo en desacuerdo y un 6% totalmente en desacuerdo, mientras que un 2% prefirió no responder.

Otro aspecto importante indagado en esta investigación fue la percepción del egresado sobre la formación académica de los profesores, obteniéndose un 54% de opiniones totalmente de acuerdo, un 20%, muy de acuerdo, 16% de acuerdo, mientras que un 8% estuvo totalmente en desacuerdo y un 2%, no respondió.

Al evaluar la relación de los profesores con los estudiantes, se observa que un 58% indicó que estaba totalmente de acuerdo ante la afirmación de que los profesores tuvieron buena relación con los estudiantes, mientras que un 16% señaló que estaba muy de acuerdo, un 14% dijo estar de acuerdo, mientras 4% estuvo en desacuerdo y un 8%, muy en desacuerdo.

METODOLOGÍA

Por otro lado, el estudio buscó comprobar la satisfacción de los egresados con respecto a los recursos y medios audiovisuales disponibles en el programa. En ese sentido, Repetto (1999) citado por Repetto y Calvo (2003) plantea que los recursos didácticos "son los medios materiales, humanos y organizativos que el profesorado puede utilizar para planificar y desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje" (p. 139) y los clasifican en función de su naturaleza, de la siguiente forma: recursos humanos (profesor materia, profesor especialista, alumnos), recursos organizativos (división de estudiantes, materiales especiales (aula, biblioteca, laboratorio, empresa, aulas naturaleza), materiales impresos (libros, periódicos, revistas), materiales audiovisuales (pizarra, diapositivas, televisor, retroproyector, computador, programas informáticos, presentaciones, multimedia).

Al evaluar los medios y recursos, se cuestionó a los estudiantes con respecto a si el aula virtual, era amigable, a lo que un 42% de los estudiantes estuvo totalmente de acuerdo con el aula virtual, mientras que un 30% estuvo muy de acuerdo, un 14% estuvo de acuerdo; para lograr un 86% de opiniones favorables, mientras que, por el otro lado se obtuvo que un 6% estuvo en desacuerdo y un 2% se manifestó muy en desacuerdo y un 6% totalmente en desacuerdo, alcanzándose un 14% de respuestas no favorables al aula virtual.

Al solicitar las opiniones de los encuestados sobre las aulas físicas utilizadas para el desarrollo del programa, las mismas en su mayoría fueron favorables, ya que un 46% manifestó estar totalmente en de acuerdo, 18% muy de acuerdo, 24% de acuerdo, 6% en desacuerdo y el restante 6%, estuvo totalmente en desacuerdo.

También se preguntó sobre la contribución de los recursos audiovisuales con el aprendizaje de los egresados, a lo cual, el 62% de los encuestados se manifestaron totalmente de acuerdo con la afirmación de que los recursos contribuyeron a su aprendizaje, mientras que un 18% dijo estar de muy de acuerdo, un 10% dijo estar de acuerdo, un 8% se mostró en desacuerdo. Se encontró un 2% de formularios en los que las personas prefirieron no responder.

Esta investigación valoró la calidad de la educación, tomando como fundamento lo indicado por López (1996), citado por Gento y Vivas (2003) la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es referida ya que la óptica del destinatario de la educación, los alumnos, y en su defecto quienes los representan, "se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene" (p. 17).

En términos generales los resultados indicaron alta satisfacción de los egresados en la mayoría de las variables analizadas; sin embargo, se encontró que algunos aspectos no fueron tan altamente valorados, como fueron, la relevancia social del programa, en la cual un 14% estuvo en desacuerdo en que fuera relevante. También, en la pregunta relativa al precio para acceder el programa se encontró que un 14% estaba en desacuerdo con éste, lo que sería un factor a tomar en cuenta.

Es preciso señalar que, aunque la mayor parte de los encuestados - un 88% - manifestó que las relaciones con los profesores eran cordiales, un 12% de los encuestados no estuvo de acuerdo con que éstas fueran buenas, lo cual puede afectar la calidad del aprendizaje, según lo planteado por Cotera (2003), citado por García, García y Reyes (2014), quien indica que “es difícil poder enseñar cuando no hay una buena relación maestro-alumno, ya que si ésta no se da, el lograr el éxito en la enseñanza aprendizaje será muy difícil” (p. 282).

Otro aspecto a considerar es la percepción con respecto al confort del aula física que, aunque obtuvo una valoración positiva de un 88%, un 12% la valoró de manera negativa. La competitividad que se manifiesta entre las universidades dominicanas y sus ofertas educativas en el ámbito de la educación continua, requiere que las instituciones busquen la excelencia en todos sus aspectos.

En otro orden, con relación a las técnicas e instrumentos utilizados en esta investigación se considera que el mismo llenó su cometido, porque pudo evaluar de manera adecuada las variables consideradas pertinentes por los autores citados como referentes en esta investigación, no obstante, se considera que para futuras investigaciones, será interesante integrar evaluaciones a otros actores del proceso educativo, y la utilización de otras técnicas que permitan realizar una triangulación de los resultados.

Por otro lado, esta investigación puede servir de modelo y aporte para realizar la evaluación de otros programas que se imparten en la universidad, con la finalidad de prever y solucionar problemas que son frecuentes en el proceso enseñanza aprendizaje de la educación superior

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El propósito fundamental de esta investigación consistió en indagar en qué medida los programas de Habilitación Docente impartidos por la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA) satisficieron las necesidades y expectativas a los egresados, los resultados indican que existe una alta satisfacción de los egresados del programa.

De la misma manera, gracias a la técnica e instrumentos de investigación aplicados se pudo conocer de manera efectiva de los egresados sobre la calidad del programa educativo, encontrándose que fueron altamente valorados los aspectos de eficacia, eficiencia y relevancia y pertinencia.

Al preguntar acerca de la satisfacción con el plan de estudios, los resultados arrojaron que, los propósitos del curso, selección de asignaturas, división por módulos del programa y horas de duración, fueron considerados de altamente satisfactorios. Solo la categoría *precio* fue ligeramente menor valorada por los egresados.

En ese orden, al investigar sobre la formación y condiciones pedagógicas de los profesores, se analizaron las destrezas y competencias pedagógicas, formación académica, relación con los estudiantes, percepción acerca de la justicia y equidad y manejo de la tecnología de la información, verificándose en los resultados una alta satisfacción por parte de los egresados. Solo en la categoría *relación con los estudiantes*, la valoración fue ligeramente más baja.

Asimismo, en cuanto, en cuanto a los recursos y medios utilizados se preguntó sobre el aula virtual utilizada, las aulas físicas, recursos empleados por los profesores y actualización de los recursos recomendados para el aprendizaje, encontrándose una alta satisfacción con en estas categorías, solo en el aspecto *aula física*, la valoración fue ligeramente menor.

RECOMENDACIONES

Finalmente, los resultados de la investigación motivan a proponer indagar sobre los aspectos siguientes:

Nuevos recursos y herramientas didácticos en la educación superior

Debido a los cambios que se manifiestan en la sociedad, los cuales abarcan todas las áreas del conocimiento, sería importante analizar las herramientas y recursos didácticos que se utilizan en la docencia universitaria dominicana para evaluar su pertinencia y realizar propuestas que se adapten a la realidad dominicana.

La formación del docente dominicano en la sociedad del conocimiento

Un aspecto fundamental en para la obtención de buenos resultados en la educación lo constituye la formación integral del docente. En una sociedad como la actual, en la cual el conocimiento permite a los individuos un buen desarrollo humano y acceder a mejores oportunidades, debe analizarse en qué medida el sistema educativo se ha transformado para atender a la demanda de maestros con una vasta reparación académica.

Evaluar permanentemente las diferentes variables que inciden e la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de identificar áreas de mejora, debido a que cada día los estudiantes son más exigentes al elegir el lugar donde realizará sus estudios.

Implementar un programa de desarrollo para los profesores, para que se mantengan actualizados en las competencias necesarias para la docencia y dotarlos herramientas para mantener óptimas las relaciones profesor – alumno.

Evaluar permanentemente los precios de los programas en comparación con otros similares impartidos por otras universidades.

Revisar las condiciones de las aulas físicas para garantizar a los usuarios inmejorables condiciones de éstas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguerro, I. (2003). Formación docente: desafíos de la política educativa. Cuadernos de discusión (8). México: Secretaría de Educación Pública. Recuperado de: <https://bit.ly/2Vt2at7> 8 de diciembre de 2019.
2. Álvarez, J. Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de
3. Barros, C. y Barros, R. (2015). Los medios audiovisuales y su influencia en la educación desde alternativas de análisis. Recuperado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000300005
4. Congreso Nacional de la República Dominicana. (1997). Ley General de Educación. Durán, R. (2015). La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes. (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona: España.
5. García, E., García, A. y Reyes, J. (2014). Relación maestro alumno y sus implicaciones en el aprendizaje. 279-290. Ra Ximhai. Universidad Autónoma Indígena de México. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134019.pdf>
6. Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*. 12 (2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>
7. Mejía, F. (2003). Tendencias modernas de educación continua y el e-learning. *Revista Centroamericana de Administración Pública*. Enero/diciembre 2003. P-p 131-155. Recuperado de: <https://bit.ly/2EPQTzP> 23 de octubre de 2018.
8. Murillo, (s. f.). Curriculum, planes y programas de estudios. Recuperado en: <https://web.oas.org/childhood/ES/Lists/Recursos%20%20Estudios%20e%20Investigaciones/Attachments/34/27.%20Curri,%20plan.pdf>
9. Oficina Nacional de Estadísticas (2015). Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples (ENHOGAR-2015). Recuperado en <https://www.one.gob.do/encuestas/enhogar/enhogar-2015>.
10. Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE, 2015). Programa Internacional de Evaluación de Alumnos (PISA). Recuperado en Organización de Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE).
11. Palomino, B. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, vol. VII, núm. 18, 2016, 130-142 Distrito Federal, México. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299143567008.pdf>
12. Pecina, R. (2019). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior*,6(11), pp, 1-18. Recuperado el 18 febrero, 2020 de: [www.cemys.org.mx › index.php › CEMYS › article › download](http://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/download)
13. Pérez, R. (2000). Actualización y profesionalización docente. Recuperado de: <http://quizpg.blogspot.com/p/24-actualizacion-y-profesionalizacion.html> 5 de enero de 2020.

14. Otzen, T. y Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1): pp227-232, 2017. Recuperado 20 febrero 2020 de: [scielo.conicyt.cl › pdf › ijmorphol › art37](https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/art37)
15. Question Pro. Qué es. Recuperado en <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html>, en fecha 23 de diciembre de 2019.
16. Repetto, E. y Calvo, J. (2003). La utilización de recursos audiovisuales en la enseñanza universitaria. *El Guiniguada* (12). 137-148. Recuperado de: https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/5467/1/0235347_02003_0011.pdf
17. Schwartz, A., Siegel, M.. & Lee, A. (2019). A novel approach to the program evaluation committee. *BMC Med Educ* 19, 465. Recuperado el 19 febrero, 2020 en: <https://doi.org/10.1186/s12909-019-1899-x>.
18. Tiana, A. (s.f.). La evaluación de la calidad de la educación: conceptos, modelos e instrumentos. Recuperado de: <https://bit.ly/2WoNSLe>
19. The Kim, V. (2018). Evaluation models in educational program: strengths and weaknesses. *Journal of Foreign Studies*, 34(2), pp. 140-150. Recuperado 19 febrero 2020 de: [www.researchgate.net › publication › 324891193](http://www.researchgate.net/publication/324891193).
20. UNESCO y LLECE. (2008). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa en América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000177648>
21. Universidad Regional del Sureste. (2015). Programa de educación continua. Dirección general de asuntos académicos. Recuperado de: <http://www.urse.edu.mx/wp-content/uploads/2016/11/PROGRAMA-DE-EDUCACION-CONTINUA.pdf> 8 de Mayo de 2019.
22. UTESA. (2018). Universidad Tecnológica de Santiago. Recuperado de <https://www.facebook.com/UTESA cursos/> 17 de octubre de 2019.
23. Vélez, W. y Subirats, P. (2010). Apuntes para un perfil del profesor o la profesora de Educación General. Cuadernos de Pedagogía Universitaria. 14. 17-20. Recuperado en <http://bit.ly/2LsX7Yr>