

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO DEL ESTUDIANTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

*Carlos Delgado Guzmán
Rossi Eugenia Cedeño*

Abstract

In the frame of the Law of Communitary Service for the Student of Upper Education, the aim of investigation this is to evaluate the educative quality in the implementation of Communitary Service in the Juridical and Political Sciences Faculty of Central University of Venezuela. The evaluation was realized considering the two fundamental appearances of the implementation of the Communitary Service: creation of Communitary Service Unity and the put in practice of the Induction's Program directed to the students. The strategies and activities advanced by the Communitary Service Unity analyses the pertinence of the formative actions developed in the Induction's Program for the Communitary Service of the students, like this like the perspectives and limitations in the formative actions in the Induction's Program for said service. The investigation framed inside the methodological paradigms Cuanti- Cualitative, allowing use technicians to obtain empirical data, so as analysing and interpret the same of form detailed and determine his meaning. The results launched that there was a felicitous educative quality, the students maintained a favourable attitude in front of the formative actions however, to the equal that the professors, manifested the presence of limitations in the academic and administrative field, pertinent to consider in a future to improve the operation and execution of the unity of communitary service in his two phases: Induction's Program and communitaries practices.

Key Words: Communitary Service, Educative Quality, Evaluation, Program, Formative Actions.

Introducción

La reciente entrada en vigencia de la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante

de Educación Superior (LSCEES), ha motivado amplios debates en los espacios uni-

versitarios, especialmente relacionados con los requerimientos jurídicos, académicos y administrativos para su cumplimiento y aplicación, constituyendo actualmente un área naciente para la realización de investigaciones tanto para el profesorado como para el estudiantado de educación superior.

La Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (LSCEES), constituye la base o lineamiento jurídico que permite organizar e implementar la prestación del servicio comunitario por parte del estudiantado en su condición de aspirante al ejercicio de una determinada profesión; aplicando conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos en su formación académica, en pro del beneficio de la comunidad y en búsqueda de la equidad social.

Para ello, se contempla dos fase o etapas para su implementación, la primera dirigida a la preparación, capacitación previa del estudiantado y docentes para la ejecución del servicio comunitario, en el caso de los estudiantes prestadores del servicio a la comunidad a través de seminarios, cursos, talleres sobre la realidad comunitaria; y la segunda fase correspondiente a la práctica comunitaria, referida a la puesta en ejecución de los conocimientos profesionales al servicio de las comunidades para ofrecer soluciones a las necesidades identificadas, esto a través de los proyectos comunitarios planificados institucionalmente.

En este sentido, la Universidad Central de Venezuela (UCV) debe responder a la demanda de preparación y conocimiento del estudiantado sobre la realidad comunitaria, en el caso de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, se estableció un Programa de Inducción para los efectos de dar cumplimiento a la primera fase contemplada por LSCEES.

Lo que hizo necesario llevar a cabo una evaluación del proceso educativo con miras a determinar su calidad educativa. La evaluación de la calidad no se enfoca sólo en determinar la eficacia a través de los productos terminados del proceso educativo sino también en su desarrollo. La implementación de la calidad educativa en el servicio comunitario estuvo determinada por la relación de diferentes requerimientos para su ejecución: 1) las políticas educativas de la UCV, 2) las estrategias y actividades desempeñadas por las coordinaciones académicas y administrativas y las distintas acciones formativas para la capacitación del profesorado y el estudiantado para el ejercicio del servicio.

En el presente artículo se presenta un estudio que tuvo como propósito de investigación efectuar una evaluación de la calidad educativa en la implementación del servicio comunitario en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela (UCV), en sus aspectos administrativos-organizativos, didácticos-pedagógicos, con el fin de determinar las estrategias-actividades adelantadas por la Unidad de Servicio Comunitario, y la pertinencia de las acciones formativas en el programa de inducción del estudiante de dicha facultad.

El Problema

Se hace necesario que una universidad entendida como «una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre... y a ella corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales» (Ley de Universidades, 1970 Art. 1 y 2) tenga entre

sus objetivos sociales la formación de profesionales con un profundo sentido ético al servicio de la sociedad.

En este sentido, en septiembre del año 2005 la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, sancionó la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (LSCEES); instrumento dirigido a consolidar una base jurídica que permitiera organizar e implementar la prestación del servicio comunitario por parte del estudiante de educación superior en su condición de aspirante al ejercicio de una profesión.

Según la Ley (LSCEES) el servicio comunitario se define como:

«La actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación superior que cursen estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en esta Ley» (Art. 4).

Es deber de las universidades responder a las demandas de formación académica del estudiantado requeridas para el abordaje comunitario.

Para ello, el Consejo Universitario de la Universidad Central de Venezuela sancionó en el mes de julio de 2006 el Reglamento Interno del Servicio Comunitario del Estudiantado en esta casa de estudios. Dicho reglamento contempla dos (2) programas

integrados: el primero se refiere al programa de inducción y el segundo al programa de prácticas comunitarias, los cuales tienen la finalidad de regular la prestación del servicio comunitario que deberá cumplir el estudiantado en las diferentes carreras de Pre-grado.

En el caso de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, la implementación del servicio comunitario estudiantil se inicia en abril de 2007 con la creación de la Unidad de Servicio Comunitario, que es la responsable de diseñar e implementar los Programas de Inducción y Prácticas Comunitarias dirigidos al estudiantado en dicha facultad.

En agosto de 2007 la Unidad de Servicio Comunitario diseñó e implementó el primer Programa de Inducción dirigido a las y los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, el cual tuvo una duración de seis (6) semanas. Se realizó como un curso de verano y para ello se organizaron secciones para las dos (2) escuelas de la Facultad: Derecho y Estudios Políticos y Administrativos. En esta dinámica también se fueron estructurando varios proyectos para que el estudiantado, luego de realizar la inducción, pudiera efectuar el programa de prácticas comunitarias.

Luego de esta primera experiencia de aplicación, el Programa de Inducción fue revisado y reestructurado (sin una sistematización) por parte de la Unidad de Servicio Comunitario de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, iniciándose nuevamente en octubre en el período lectivo II-2007, contemplando las modalidades presencial y a distancia, con una duración de 48 horas académicas, distribuidas en ocho (8) semanas.

Un análisis de la implementación del Servicio Comunitario en la Facultad de Cien-

cias Jurídicas y Políticas, permite evidenciar que ha sido un proceso que ha ido avanzando por medio de la ejecución de actividades de la Unidad de Servicio Comunitario y el desarrollo del Programa de Inducción, sin consideración en las acciones de la Facultad que estuviesen dirigidas a evaluar la calidad educativa que debería estar presente en la implementación del Servicio Comunitario, lo que contribuiría no sólo a determinar los logros alcanzados por el estudiantado, sino las acciones o actividades organizativas necesarias para fortalecer el proceso educativo.

La calidad educativa es una concepción que propone abarcar «conocimientos científicos de excelencia, pero también la formación en competencias necesarias para el trabajo, y la formación en valores necesaria para educar a una ciudadanía participativa y solidaria» (Cecchi, 2006).

Cabe destacar que las evaluaciones concernientes a la calidad educativa, según Palladito (1998), deben tomar en cuenta los objetivos educacionales, los contenidos y el contexto donde se desenvuelven las acciones. La evaluación desde la perspectiva de la calidad educativa debe considerar a las y los implicados (docentes, estudiantes, Unidad de Servicio Comunitario) haciendo énfasis en el logro de los objetivos, la trayectoria para alcanzarlos y las cuestiones organizativas del servicio comunitario.

El proceso de evaluación supone entonces, «valorar, enjuiciar, tomar decisiones y ejecutarlas para producir el mejoramiento, para volver a repetir el proceso o hacer seguimiento a las decisiones en ejecución.» (Campero, 1995, p.7). Por ello esta investigación se planteó evaluar la calidad educativa en la implementación del servicio comunitario en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela, en

sus dos aspectos: la creación y funcionamiento de la Unidad de Servicio Comunitario y el Programa de Inducción dirigido al estudiantado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela.

De acuerdo con la situación de estudio se plantearon como preguntas que orientaran la investigación: ¿Cuáles son las estrategias y actividades adelantadas por la Unidad de Servicio Comunitario en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela?; ¿Las acciones formativas desarrolladas en el Programa de Inducción del Estudiantado en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Política son pertinentes para generar las capacidades y herramientas requeridas en el servicio comunitario?; ¿Cuáles serán las perspectivas y limitaciones consideradas por estudiantes y docentes participantes en el Programa de Inducción para el Servicio Comunitario del Estudiantado en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela?; ¿Cuáles son las habilidades y estrategias sociales con las que cuenta el estudiantado de Ciencias Jurídicas y Políticas luego de culminado el Programa de Inducción para el Servicio Comunitario?

Generar respuestas a estas interrogantes permitió evaluar la calidad educativa en la implementación del servicio comunitario del estudiante de educación superior en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela.

El estudio ha tenido como objetivo general evaluar la calidad educativa en la implementación del servicio comunitario del estudiante de educación superior en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela. Como objetivos específicos tuvo los siguientes: a) Describir

las estrategias y actividades adelantadas por la unidad de servicio comunitario en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la UCV; b) Determinar la pertinencia de las acciones formativas desarrolladas en el Programa de Inducción para el Servicio Comunitario del estudiantado en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas; c) Analizar las perspectivas y limitaciones del Programa de Inducción para el Servicio Comunitario del estudiantado en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela.

Modelo Teórico

Calidad educativa

En el ámbito educativo, se habla de la calidad de la educación caracterizada por varios elementos, siguiendo lo señalado por Cuttance (citado en Cano, 1998), la «calidad de las experiencias (proceso) y resultados de rendimiento de los alumnos. Y como él muchos autores establecen la constatación de la importancia tanto de la llegada como del camino recorrido» (p.109)

A partir de estos elementos debe considerarse la calidad educativa de forma particular, sin ubicarla en conceptos estereotipados de eficiencia, centrada en el producto final. En tal sentido, según Cano (1998) se entiende por calidad educativa:

«el proceso consensuado (por todos las y los miembros) de construcción de objetivos para cada contexto y momento y como trayectoria o tendencia que realizamos para conseguirlo. En el caso de la educación sería el proceso de construcción y/o fijación (por los miembros de los distintos estamentos de la comunidad educativa) de objetivos educativos,

no sólo referidos a los logros de los alumnos, sino también a cuestiones curriculares y organizativas, a la vida del centro, y el camino que recorremos para lograrlo» (p. 106)

La definición de calidad educativa encierra aspectos complejos, por ello nos referimos a la conceptualización de calidad educativa ubicándola en un campo integral, tal como lo señala Seibold (2000), quien propone una redefinición del concepto de calidad educativa unido al concepto de equidad, por lo que sostiene que todo proceso educativo incorpora tres condiciones necesarias y trascendentales: la calidad, la equidad y los valores.

Para Seibold (2000), «La calidad integral educativa debe impregnar, por lo tanto, la totalidad del proceso educativo, y la evaluación, en correspondencia con este proceso, deberá ayudar a consolidar y no a encubrir la transformación educativa en marcha en cualquier institución escolar» (p.5).

Según Colom (2006), la calidad educativa no puede ser concebida como un concepto riguroso, sino debe ser un término orientativo y flexible donde se vislumbren los niveles de mejoras obtenidos en una institución educativa, por medio de un proceso evaluativo permanente.

Evaluación de la calidad educativa

En este sentido, la evaluación de la calidad de programas de educación superior, «ha estado referida a las características de los docentes, en otras ocasiones han considerado la disponibilidad de instalaciones o apoyos materiales, la pertinencia del currículo, o el perfil de los estudiantes como dimensiones de calidad.» (Romay, 2007, p.2)

La evaluación de programas desde la perspectiva de la calidad educativa, conlleva en sí mismo una complejidad, porque no podrían ser evaluados por los métodos tradicionales centrados en la evaluación de resultados. Por tanto, se hace necesario considerar otros factores que inciden en su conformación: «el sociocultural, el institucional-organizativo y el didáctico-pedagógico, que forman como su «contexto» concomitante.» (Seibold, 2000, p.7)

Respecto a la evaluación de la calidad educativa, Colom (2006), propone un modelo para evaluar la calidad, el cual tomamos como una referencia en la investigación, señala que se trataría evaluar: «Las características y preparación de alumnos y profesores, los programas de estudio, los niveles de innovación educativo, los procesos, el equipamiento y su utilización, el clima institucional, la organización, la administración y demás servicios (suministros, centros de documentación y la atención de los alumnos).» (p.79)

Para Colom (2006), la calidad requiere de políticas educativas efectivas, buen profesorado, medios adecuados, contenidos acordes con la realidad de la institución, que posean una valoración social de la educación, lo que consideramos iría en correspondencia con la implementación del servicio comunitario.

Igualmente en relación con el servicio comunitario es importante destacar el papel del profesorado, ya que como actores principales deben estimular, y ser protagonistas de la calidad educativa, aportando sus ideas pedagógicas basadas en el principio de equidad como un eje transformador para la realidad social, destacando que educar equitativamente es contemplar lo social y lo individual como unidos en una sola relación, lo que permite ir cumpliendo los objetivos planteados por las instituciones educativas.

La educación de calidad se asocia a los valores y los objetivos que han sido trazados para fomentarlos. La solidaridad, el sentido de justicia, respeto, convivencia, participación, son valores que buscan fortalecer el servicio comunitario a través de su implementación, para preparar un futuro profesional sensibilizado ante la realidad social.

A partir de esta revisión teórica-conceptual se estableció un modelo teórico propuesto para el estudio logrando así la operacionalización de la variable e indicadores. (Ver Figura N°1 y Cuadro N° 1)

La conceptualización de la calidad educativa ubicándola en un campo integral debe impregnar por lo tanto la totalidad del proceso educativo y su evaluación. En este sentido, el proceso de evaluación de la calidad educativa estaría contemplando un proceso de evaluación formativa, ya que estaría apoyando a la mejora de los implicados y evaluados, y a su vez mejorar lo que está realizando.

En este sentido, la calidad educativa en la implementación del servicio comunitario del estudiante de educación superior es considerado como un proceso sistemático, continuo que busca ofrecer información acerca del desarrollo de la gestión organizativa y del proceso educativo, que sirve para ayudar a mejorar la implementación de las acciones educativas que se efectúan o su funcionamiento, en sus aspectos: objetivos administrativos, educacionales, los contenidos y el contexto donde se desenvuelven las acciones.

Metodología

La investigación se enmarcó dentro del paradigma metodológico cuanti- cualitativo, también llamado enfoque mixto, ya que permitió usar técnicas para obtener datos

empíricos con el fin de contar, medir las frecuencias o número de casos de esa masa de datos, así como analizar e interpretar los mismos de forma detallada y determinar su significado. El tipo de investigación propuesto fue de tipo evaluativo, ya que «en la investigación evaluativa se valora los resultados de la aplicación de un programa o de una intervención en términos del logro de sus objetivos» (Hurtado, 2000, p.383).

En el presente estudio la evaluación de la calidad educativa de la implementación del servicio comunitario de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la UCV, a través de una revisión del Programa de Inducción para el Servicio Comunitario del estudiantado, desde la mirada del estudiantado y el profesorado involucrado específicamente, en las Escuelas de Derecho y Estudios Políticos y Administrativos, a través de las perspectivas y limitaciones en las acciones formativas consideradas por los actores involucrados.

El diseño de investigación busca la integración paradigmática –Triangulación– utilizando la encuesta y la entrevista como técnicas centrales para obtener la información, con lo que seguidamente se contrastó la información de los investigadores, los participantes y la revisión teórica establecida, logrando así una triangulación significativa.

La selección de las unidades de análisis (muestra) se llevó a cabo mediante un muestreo no aleatorio e intencional, tomando en cuenta los siguientes criterios: Estudiantes de las escuelas antes mencionadas que participaron en el programa de inducción, las y los docentes facilitadores del mismo. Por ello, las unidades de análisis son «típicos», utilizados como informantes clave sobre la situación problematizada.

Respecto al tamaño de la muestra del presente estudio, la misma estuvo constituida

por aquellos estudiantes que habiendo recibido la formación académica, se encontraban al momento de la aplicación del instrumento (cuestionario), ya que se consideró que por ser un tema innovador en los actuales momentos dentro de la Universidad, era preciso obtener información de las y los participantes (estudiantes y docentes) involucrados en la implementación del servicio comunitario en la facultad antes señalada. Quedando constituida por doscientos ochenta (280) estudiantes del programa de inducción (ambas escuelas) distribuidos en ocho (8) sesiones y seis (6) docentes facilitadores.

Tomando en cuenta la dimensión de la investigación, la técnica de recolección de información utilizada fue la encuesta de tipo estructurada, haciendo uso del cuestionario como instrumento de registro de datos con una escala de medición tipo Likert, conformado por 47 ítemes, permitiendo analizar las perspectivas y limitaciones (actitudes favorables y desfavorables) en las acciones formativas consideradas por estudiantes y docentes participantes. También se utilizó la técnica de la entrevista, de tipo no estructurada haciendo uso de la guía de entrevista como instrumento, dirigida a las y los docentes responsables del desarrollo del programa de inducción para el servicio comunitario.

Otra técnica de recolección de información utilizada fue la observación participante, ya que a medida que se realizaban las entrevistas y se conversaba con las personas, la observación permitió corroborar la información que las y los entrevistados expresaban y ver más allá, es decir, conocer su conducta no verbal: gestos, posturas, mímicas, entre otras. Específicamente, según Martínez (1999), «La observación participante permite conocer lo que habitualmente no se dice a un extraño o que se sucede fuera de la duración de una entrevista, pero, además permite

observar y registrar lo que no se habla (actividad, conducta).» (p.124)

Esta técnica a su vez facilitó al equipo investigador durante las asistencias a las sesiones de clase, analizar las estrategias y actividades adelantadas por la unidad de servicio comunitario en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela.

Lo anterior, permite señalar que se pudo alcanzar la triangulación de métodos contemplados en el diseño de investigación, es decir, la utilización de distintos instrumentos de recolección de datos (fuentes de datos) con el fin de superar el sesgo posible ante la explicación de un mismo fenómeno de estudio, en este caso, el servicio comunitario, a través de la contrastación de la información del estudiantado y del profesorado sobre un mismo tema objeto de estudio, así como también la interpretación de tales resultados con la ayuda de los referentes teóricos.

La validez de contenido del cuestionario aplicado a las y los estudiantes del programa de inducción, lo cual se logró a través de la operacionalización de la variable de estudio y sus indicadores de medición, los cuales se expresan en ítems que fueron sometidos a la consideración o evaluación externa, es decir, mediante la revisión por expertos, constituidos por cuatro (4) profesores universitarios: tres (3) de la Universidad Central de Venezuela y uno (1) del I.U.T Federico Rivero Palacios, Región Capital.

A las y los expertos se les solicitó su opinión, emitiendo el criterio por escrito a través del formato elaborado mediante el cual indicaron la pertinencia o no de cada uno de los ítems propuestos para el tipo de investigación desarrollada. Los criterios establecidos fueron: Relación de los objetivos, pertinencia

del indicador, tipo de pregunta y redacción de la misma. A la guía de entrevista y a la de observación se les aplicó la técnica de triangulación para reunir la información desde distintos puntos de vista a partir de diferentes personas, confrontándola con los aspectos teóricos.

Para el equipo validador, las preguntas planteadas en cada uno de los instrumentos así como su escala de actitud, no presentaron inconsistencia con los objetivos planteados en la investigación. Se efectuaron algunas sugerencias en cuanto a la redacción de algunos ítems, las cuales fueron asumidas en el diseño final del cuestionario.

Partiendo de que las técnicas de recolección de la información fueron la Encuesta y la Entrevista, las técnicas para el análisis de la información recolectada fueron: Para el cuestionario aplicado a los estudiantes el Análisis Estadístico haciendo uso de la distribución de frecuencias en los cuadros presentados, tanto absolutas, referida al número de casos en una determinada categoría, como las frecuencias relativas, que son los porcentajes de casos en cada categoría presentada. Información que fue procesada a través del Programa estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) de su definición en inglés lo que facilitó la creación de una base de datos computarizada, permitiendo así presentar y analizar la información en cuadros estadísticos e histogramas (gráficos de barras).

Es importante señalar que los datos obtenidos de las encuestas se presentaron con una tendencia o actitud favorable o desfavorable según la escala de actitud establecida (escala de Likert) por parte del estudiantado ante el Programa de Inducción para el Servicio Comunitario, para ello se efectuó la sumatoria de las frecuencias absolutas y relativas (porcentajes) de los puntajes muy

de acuerdo y de acuerdo lo que presentó la actitud favorable, y la correspondiente a muy en desacuerdo y en desacuerdo la actitud desfavorable, con respecto a los ni de acuerdo, ni en desacuerdo se asume como una actitud indiferente o de no importancia por parte de los estudiantes ante las afirmaciones presentadas, sin embargo, se intentó dar una interpretación a dichos resultados, en especial, en ítemes donde se hagan más significativos.

Otra técnica para el análisis fue el Análisis de contenido, aplicado a las preguntas abiertas del cuestionario dirigido al estudiantado y las entrevistas efectuadas a las y los docentes. Esta técnica de análisis permitió interpretar las expresiones verbales sean estas de forma orales o como expresiones escritas. Según Navarro y Díaz (Cap.7 Delgado y Gutiérrez, 1999), «El investigador que estudia expresiones verbales trabaja usualmente sobre texto. Desde este punto de vista, el ‘ntenido’ de un texto no es algo que estaría localizado dentro del texto en cuanto tal, sino fuera de él, en un plano distinto en relación con el cual ese texto define y revela su sentido». (P.179)

Es de señalar que la categorización, el análisis y la interpretación de los contenidos, son pasos que van de la mano, ya que a medida que se establecieron las categorías de análisis se fueron dando conexiones entre los datos y su interpretaciones en el marco de las teorías empleadas.

Resultados

Los resultados que se presentan a continuación fueron obtenidos a través de las técnicas de recolección de datos (entrevista/ encuesta) aplicadas tanto al estudiantado como al profesorado participante en el Programa de Inducción para el Servicio Comunitario en la Facultad de Ciencias Jurídicas y

Políticas de la Universidad Central de Venezuela (UCV). Dichos resultados se presentan siguiendo la estructura de la variable de estudio: Calidad educativa en la implementación del servicio comunitario, y sus dimensiones de medición:

Dimensión N° 1 Análisis de necesidades de los y las involucradas en el servicio comunitario

Por disposiciones del Consejo de Facultad se creó la Unidad de Servicio Comunitario. La Unidad presentó dificultades para transmitir información precisa al estudiantado y al profesorado en algunos aspectos: Proyectos en ejecución, Inserción del estudiantado en los proyectos, Formatos y material sobre la elaboración de los proyectos, Modalidades del Programa y ejecución de las mismas.

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas no contempló la realización de estudios diagnósticos participativos para identificar las necesidades formativas del estudiantado. Sin embargo, se realizó una revisión del diseño curricular en cada carrera, donde el profesorado observó la carencia de formación en el área de metodología de la investigación, aprendizaje-servicio y elaboración de proyectos, contenidos que fueron considerados en la programa de inducción para el estudiantado.

Dimensión N° 2 Objetivos educativos del servicio comunitario

Se obtuvo como resultado, que los objetivos establecidos por la Unidad de Servicio Comunitario fue darle cumplimiento a la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior (LSCEES), empleando la

metodología aprendizaje-servicio; así como sensibilizar al estudiantado ante el servicio comunitario con miras a que el mismo fortalezca su profesión.

Identificar las competencias, habilidades o destrezas del estudiantado ante la comunidad y obtener un intercambio cognitivo, afectivo, práctico y valorativo en dicho proceso, lo cual fue cónsono con lo establecido en la LSCEES.

Dimensión N° 3

Programas de Inducción para el Servicio Comunitario

En esta dimensión los resultados arrojados, evidencian que el 83% del estudiantado (correspondiente a 233) manifestó conocer los objetivos del Programa de Inducción. Igualmente 71,8 %, consideró que el mismo fue apropiado para instruirlos en la metodología aprendizaje-servicio orientado a la práctica comunitaria (Ítems 4). (Ver Gráfico N° 1 y 2)

En relación a la pertinencia de las acciones formativas, un 69% (Ítems 9) mostró una actitud favorable ante el aporte de herramientas prácticas para identificar los problemas comunitarios que están dentro del ejercicio profesional. (Ver Gráfico N° 3)

En cuanto a los contenidos del Programa y su correspondencia con las necesidades de formación del estudiantado, el 56,4 % mostró una actitud favorable al respecto. Sin embargo, un 26 % (73 estudiantes) asumió una actitud desfavorable al considerar que los contenidos del programa no respondieron a sus necesidades de formación.

Respecto al número de estudiantes inscritos en las secciones, el profesorado consideró que no fue el adecuado por la gran

cantidad de estudiantes por curso, mientras que el estudiantado manifestó una actitud favorable representada en un 71,1%.

Dimensión N° 4

Recursos para la ejecución del servicio comunitario

Se determinó que participaron seis (6) docentes en el Programa de Inducción. Su ingreso estuvo determinado de la siguiente manera: Cuatro (4) docentes que conformaban el personal académico de la Facultad, (tres de ellos habían realizado el curso SADPRO), Dos (2) docentes ingresaron mediante un estudio de credenciales donde se consideró su experiencia y vinculación con el área social.

En cuanto a la infraestructura para el funcionamiento de la Unidad de Servicio Comunitario, al momento de realizar la investigación no contaba con un espacio físico, lo que en ocasiones dificultó la organización de reuniones entre el personal, y la interacción con el estudiantado.

Se realizó la asignación de un espacio físico (aulas) en condiciones favorables para desarrollar las sesiones del Programa de Inducción.

El personal docente no tuvo a su disposición equipos tecnológicos durante las sesiones, lo que constituyó, según el profesorado una limitación en el desarrollo del contenido.

Dimensión N° 5

Presupuesto para la ejecución del servicio comunitario

Al momento de realizar la investigación, no se pudo obtener la información referente

a las partidas financieras asignadas a la Unidad de Servicio Comunitario.

Sin embargo, por disposiciones en el Reglamento Interno de la UCV la asignación de recursos en el caso de los proyectos la realiza el Consejo de Facultad. Se tenían previstas gestiones para el establecimiento de convenios de cooperación tanto con la empresa privada, como entes gubernamentales, pero no se habían materializado para el momento del estudio.

Dimensión N° 6

Ejecución del Programa de Inducción para el Servicio Comunitario

El programa de Inducción tenía previsto ejecutarse durante cuarenta y ocho (48) horas distribuidas en siete (7) semanas, sin embargo, las actividades académicas se vieron interrumpidas por factores externos.

La Unidad de Servicio Comunitario, realizó algunas reuniones con el personal académico del Programa de Inducción, sin embargo en las mismas no se planteó el seguimiento del proceso de aprendizaje y los logros obtenidos, ni las dificultades encontradas en el desarrollo del Programa con miras a tomar decisiones y mejorarlo. Lo que evidencia aún más la importancia que tiene el proceso evaluativo en el desarrollo de los programas de índole educativo, el cual no fue contemplado de manera sistemática.

Algunos docentes manifestaron que se realizaron reuniones de forma aislada (no formales) con la Unidad de Servicio Comunitario con la finalidad de evaluar su desempeño y facilitar material teóricos del tema.

Dimensión N° 7

Sistema de evaluación de la formación en el servicio comunitario

En cuanto al grado de satisfacción del estudiantado, el mismo se constató a través de los siguientes datos:

Un 71,8% (Ítems 4) mantuvo una actitud favorable ante el Programa de Inducción ya que consideró que fue apropiado para instruirlos en la metodología aprendizaje-servicio. De igual manera, el 80% (Ítemes 17) del estudiantado manifestó una actitud favorable respecto al profesorado, considerando que expusieron con claridad los conceptos e ideas fundamentales de los contenidos. (Ver Gráfico N° 3)

El grado de satisfacción del estudiantado fue percibido por el profesorado en la capacidad de respuesta y compromiso ante las actividades realizadas en las sesiones de clases.

Las limitaciones en el proceso de formación para el profesorado se vincularon a:

- 1.- Dificultad en la Facultad para la acreditación de experiencias comunitarias previas del estudiantado;
- 2.- Dificultades en la utilización de los medios tecnológicos (TIC: Internet, correos electrónicos) en la modalidad a distancia;
- 3.- Falta de seguimiento de las actividades del Programa de Inducción por parte de la Unidad;
- 4.- Poco tiempo para el desarrollo del programa, gran cantidad de estudiantes por secciones;
- 5.- Dificil acceso a los medios técnicos (video beam, retroproyectores);
- 6.- Dificultades para establecer un acercamiento con la comunidad como una estrategia de aprendizaje, lo que hubiese sido provechoso para reforzar el contenido dado en las sesiones;
- 7.- Poca receptividad por parte de los demás docentes de la Facultad para apoyar al programa, referido en especial

a la posibilidad de ser tutores en los proyectos comunitarios de la segunda fase: práctica comunitaria; 8.- Poca información sobre los diferentes proyectos comunitarios donde deben integrarse al estudiantado en la fase de práctica comunitaria.

En cuanto a las limitaciones en el proceso de formación para el estudiantado, se evidenció un 17,5% (72 estudiantes) que manifestó la presencia de problemas administrativos; poco tiempo para desarrollar el programa en un 16,7% (69 estudiantes); improvisación en la implementación del Servicio Comunitario con un 10,9% (45 estudiantes) y poca flexibilidad en el horario/dificultad para adaptarlo arrojado por un 9,5% para una frecuencia de 39 estudiantes. (Ver Cuadro N° 2)

Respecto a las capacidades y destrezas identificadas en el estudiantado, se obtuvo, a partir de respuestas múltiples: 1.- Identificación de problemas comunitarios 21,7% (89 estudiantes); 2.- aplicación conocimientos jurídicos/ políticos en la identificación y solución de problemas comunitarios (10,5% con una frecuencia de 43 estudiantes); 3.- Reforzamiento de valores (10,5% 42 estudiantes); 4.- Técnicas para la recolección de datos/ metodología con un 9,2% correspondiente a 38 estudiantes. (Ver Cuadro N° 3)

Respecto a las capacidades y destrezas adquiridas por el estudiantado, según el profesorado se identificaron: 1.- Formulación de proyectos comunitarios enmarcados en su área de acción profesional; 2.- Herramientas para la identificación de problemas comunitarios; autoconocimiento de su rol social como profesional.

Sin embargo, al analizar la motivación del estudiante para realizar el Programa de Inducción se observó que 69,9 % correspondiente

a 195 estudiantes, manifestó que efectuaban el programa por interés de la Universidad y por ser considerado un requisito de egreso, sin embargo 14,6 % (41 estudiantes) expresó que lo realizaban para adquirir nuevas habilidades y capacidades que puedan aplicar en el servicio comunitario, esto unido a un 1,8 % (5 estudiantes) que consideró que el programa permitirá aportes en beneficio para una mejor sociedad, 8,6% (24 estudiantes) con el fin de ampliar sus conocimientos para progresar en su desempeño profesional y 2,8 % (8 estudiantes) para su desarrollo personal. (Ver Cuadro N° 4)

Así se evidencia una actitud desfavorable ante la vocación hacia el servicio comunitario. Sin embargo, relacionando dichos resultados con los obtenidos en el grado de satisfacción del estudiantado ante el Programa de Inducción donde se apreció que hubo una actitud favorable al identificar que los ejercicios en el programa de inducción permitieron conocer e identificar su acción profesional en el servicio comunitario e instruirlos en la metodología aprendizaje-servicio, la diferencia en los resultados obtenidos se debe a la resistencia que aún existe en la comunidad estudiantil ante la realización del servicio, por considerar que es una actividad adicional que se suma al pensum de estudio, y por percibir que es una imposición externa a la institución de educación superior.

Conclusiones

La calidad educativa en la implementación del servicio comunitario, a través del Programa de Inducción, se mostró con una adecuada correlación entre los objetivos, contenidos, acciones formativas en su estructura curricular, y las orientaciones establecidas por la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación superior.

La implementación del servicio comunitario dentro de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas permitió al estudiantado fortalecer e identificar habilidades relacionadas a su rol social como profesional, la identificación de problemas comunitarios, la aplicación de conocimientos jurídicos/políticos.

La experiencia para el profesorado constituyó un aprendizaje a nivel socio-afectivo, lo que promueve y fortalece la implementación del servicio comunitario de calidad, por cuanto su rol constituye un factor principal para lograr la sensibilización del estudiantado.

Sin embargo, el seguimiento de las acciones formativas por parte de la Unidad de Servicio Comunitario no estuvo contemplado. Esto se evidenció en el funcionamiento de las modalidades que estaban previstas en el Programa de Inducción: presencial y a distancia

Al respecto, es importante destacar que la modalidad a distancia en el Programa de Inducción, no corresponde a una concepción teórico-práctica adecuada, ya que se empleó para obtener y enviar información sobre las actividades a realizar fuera del aula, por tanto, su finalidad fue complementar la carga horaria para la acreditación académica.

Igualmente la implementación del servicio comunitario ha presentado limitaciones relacionadas con los problemas administrativos, poca flexibilidad en el horario, poca información sobre los proyectos comunitarios aprobados por la facultad.

La implementación del servicio comunitario requiere de un esfuerzo que implique la sensibilización de estudiantes y el personal académico-administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, lo que a mediano y largo plazo permitiría fortalecer el buen

desarrollo de las acciones formativas enmarcadas en el servicio comunitario.

Recomendaciones derivadas del estudio

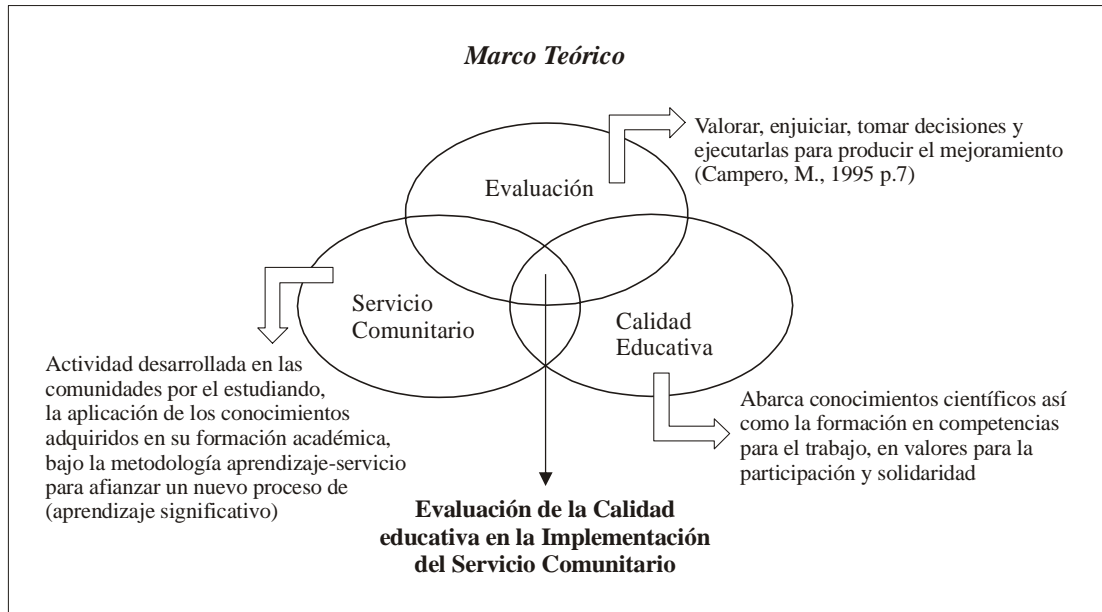
Se hace necesario generar una amplia discusión donde se manifiesten las perspectivas e inquietudes de las y los actores involucrados en el proceso, donde se revise el rol del estudiantado de cara a la responsabilidad social como futuro profesional.

Igualmente esta revisión implicaría el análisis del pensum de estudios en las carreras de la Facultad, con la intención de incorporar como eje transversal las premisas del aprendizaje servicio.

Es necesario establecer un seguimiento del desarrollo de las acciones formativas para el servicio comunitario, a través de un proceso de evaluación, el cual debe ser un proceso continuo y sistemático que permita generar información para el cambio y que ayude a la toma de decisiones en beneficio del proceso educativo.

Se requiere incorporar las premisas de la evaluación formativa en las actividades de seguimiento, tanto en el aspecto institucional-organizacional como en el didáctico-pedagógico ya que los mismos son elementos concomitante del proceso educativo.

Figura N° 1
Modelo Teórico Inicial



Fuente: elaboración autores.

Figura N° 2. Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Calidad Educativa en la Implementación del Servicio Comunitario</p> <p>Proceso de construcción de objetivos educativos en el contexto del servicio comunitario, por parte de los y las involucrados (docentes, estudiantes, autoridades académicas) donde no sólo se consideran los logros de estudiantes, sino también las cuestiones curriculares y organizativas del servicio comunitario, y la trayectoria realizada para alcanzar dichos objetivos. La calidad educativa de la implementación del servicio debe considerar los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de necesidades de los y las involucradas (docentes, estudiantes, autoridades académicas) en el servicio comunitario. 2. Objetivos educativos del servicio comunitario. 3. Programas de Inducción para el servicio comunitario. 4. Recursos para la ejecución del servicio comunitario. 5. Presupuesto para la ejecución del servicio comunitario. 6. Ejecución del Programa de Inducción para el servicio comunitario. 7. Sistema de evaluación de la formación en el servicio comunitario. 	<p>1. Análisis de necesidades de los y las involucradas en el servicio comunitario: Se entiende como identificación de aspectos que demandan un apoyo y atención focalizada por parte de las autoridades académicas. Constituyen las carencias previas que justifican las acciones formativas relacionadas con el servicio comunitario.</p> <p>2. Objetivos educativos del servicio comunitario: Son las metas que se pretende alcanzar mediante el diseño de los programas y acciones de formación para la ejecución de servicio comunitario que se quieren llevar a cabo.</p> <p>3. Programas de Inducción para el servicio comunitario: Se refiere a la estructura básica curricular donde se organizan las actividades de enseñanza-aprendizaje para la ejecución del servicio comunitario. Los programas de inducción deben contemplar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Objetivo del programa. ❖ Contenidos ❖ Acciones formativas del programa. ❖ Datos de gestión: n° de estudiantes, n° de cursos, n° de horas de formación. <p>4. Recursos para la ejecución del servicio comunitario: son todos aquellos elementos necesarios para llevar a cabo los distintos programas y/o acciones de formación. Se refiere tanto a los profesionales, docentes requeridos para la ejecución y coordinación del programa, como a la disponibilidad de elementos materiales, es decir, instalaciones físicas, mobiliario y equipos requeridos para funcionar adecuadamente.</p> <p>5. Presupuesto para ejecución del servicio comunitario: Se refiere a la previsión de gastos para un determinado lapso de las actividades del servicio comunitario. Se realiza su asignación dependiendo de los proyectos aprobados por las escuelas para la ejecución del servicio comunitario.</p> <p>6. Ejecución del Programa de Inducción para el servicio comunitario: Se entiende como el proceso de realización y puesta en marcha del programa, sus actividades y acciones formativas. Igualmente implica la estructuración de actividades de seguimiento periódico.</p> <p>7. Sistema de evaluación de la formación en el servicio comunitario: Corresponde a la valoración de los resultados del esfuerzo formativo en el servicio comunitario, que debe hacerse de manera continua. Al realizar la evaluación de la formación deben considerarse tres niveles:</p> <p>A. La evaluación de las reacciones producidas por las acciones formativas tales como: el grado de satisfacción de estudiantes con la gestión, el profesorado, estrategias o medios didácticos utilizados, grado de satisfacción de profesorado, limitaciones en el proceso de formación, mecanismos de respuesta ante las limitaciones.</p> <p>B. La evaluación del grado de aprovechamiento de la acción formativa, en términos de conocimientos adquiridos y las destrezas aprendidas, así como la actitud de vocación hacia el servicio comunitario</p> <p>C. La evaluación del uso que hacemos de los nuevos aprendizajes en el desempeño de tareas ordinarias, esto es, la transferencia de lo aprendido en el S.C.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Estudios diagnósticos realizados. 1.2 Necesidades formativas encontradas. 1.3 Existencia de una unidad de atención para el servicio comunitario 1.4 Mecanismos de respuesta de la unidad ante necesidades encontradas. 2.1 Objetivos trazados en el Servicio comunitario. 2.2 Estrategias diseñadas para alcanzar los objetivos. 3.1 Objetivos del Programa. 3.2 Objetividad del Programa. (relación entre objetivos y contenido) 3.3 Pertinencia de las acciones formativas. (relación entre objetivos y logros) 3.4 Actualización (relación entre objetivos y necesidades) 3.5 Datos de gestión: estudiantes inscritos por curso (cupos/capacidad), número de secciones. 4.1 Número de docentes participando en el programa. 4.2 Dedicación de los docentes (N° de horas) 4.3 Número de docentes formados en aprendizaje-servicio, elaboración de proyectos. 4.4 Existencia de instalaciones físicas 4.5 Existencia mobiliario, equipos para la unidad de servicio comunitario. 5.1 Partidas previstas y asignación de recursos financieros 5.2 Prioridades establecidas en el presupuesto. 5.3 Número de actividades del servicio ejecutadas con la partida asignada. 5.4 Proyectos aprobados con asignación recursos financieros. 5.5 Convenios para obtener recursos financieros 5.6 Rendición de cuentas de la asignación de recursos en el Servicio comunitario (relación de gastos) 6.1 Horas/ semanas de duración previstas para las actividades. 6.2 Horas/ semanas de formación académica ejecutadas. 6.3 Reuniones para hacer seguimiento a las actividades académicas. 7.1 Grado de satisfacción del estudiantado. 7.2 Grado de satisfacción del profesorado. 7.3 Estrategias o medios didácticos empleadas. 7.4 Limitaciones en el proceso de formación. 7.5 Mecanismos de respuestas ante las limitaciones 7.6 Capacidades y destrezas identificadas por estudiantes y profesores para el servicio comunitario. 7.7 Actitud de vocación hacia el servicio. 7.8 Posibilidades de transferencia (utilización de lo aprendido)

Fuente: autores.

Resumen

En el marco de la Ley de Servicio Comunitario para el Estudiante de Educación Superior, en la presente investigación se evalúa la calidad educativa en la implementación del servicio comunitario en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela. Dicha evaluación se realizó considerando los dos aspectos fundamentales de la implementación del servicio comunitario en dicha Facultad, a saber: La creación de la Unidad de Servicio Comunitario y la puesta en práctica del Programa de Inducción dirigido al estudiantado de la Facultad antes mencionada. Por ello se describen las estrategias y actividades adelantadas por la Unidad de Servicio Comunitario en la Facultad, y se analiza la pertinencia de las acciones formativas desarrolladas en el Programa de Inducción para el Servicio Comunitario del estudiantado, así como las perspectivas y limitaciones en las acciones formativas en el Programa de Inducción para dicho servicio. La investigación se enmarcó dentro de los enfoques metodológicos cuanti-cualitativo, permitiendo usar técnicas para obtener datos empíricos, así como analizar e interpretar los mismos de forma detallada y determinar su significado. Los resultados arrojaron que hubo una adecuada calidad educativa, el estudiantado mantuvo una actitud favorable ante las acciones formativas, sin embargo, al igual que el profesorado, manifestaron la presencia de limitaciones en el ámbito académico y administrativo, pertinentes a considerar en un futuro para mejorar el funcionamiento y ejecución de la unidad de servicio comunitario en sus dos fases: Programa de Inducción y Prácticas Comunitarias.

Palabras clave: Servicio comunitario, calidad educativa, evaluación, programa, acciones formativas.

Referencias Bibliográficas

- Ausubel, D Y Otros. (1991). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México:Trillas. S.A
- Balestrini, M. (1998). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas: B.L. Consultores Asociados. Servicio.
- Best, J. (1982). *Cómo Investigar en Educación*. (9a. ed.). Madrid: Morata.
- Briones, G. (1989). *Métodos y Técnicas avanzadas de Investigación Aplicadas a la Educación y las Ciencias Sociales*.(3a. ed.). Santiago de Chile: curso de educación a distancia.
- Briones, G. (1990). *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. México: Trillas.
- Campero, M. (1995). *La evaluación de los aprendizajes en las instituciones formadores de docentes*. En Evaluación Escolar. Unidad I. Lectura Básica N° 1. Universidad Central de Venezuela. Escuela de Educación, Caracas.
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Colección Aula Abierta. Madrid: La Muralla.
- Cecchi, N. (2006, Abril). *Aprendizaje Servicio en Educación Superior: La experiencia Latinoamericana* [Documento en línea]. Ponencia presentada en el Seminario Internacional sobre Aprendizaje Servicio de la Universidad Central de Venezuela (U.C.V),Caracas.Disponible:www.ucv.ve/humanidades/FHE2005/docscfacultad/sc/clayss%202006ponencia%2001.pdf
- Colom, A. (2006). *La equidad Socioeducativa como determinante de la calidad en los sistemas educativos*. Revista Educación y Pedagogía: Vol.XVI, N° 40. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Educación.
- Cook, T y Reichardt, Ch. (1995). *Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa*. Madrid: Morata.
- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficina de la República Bolivariana de Venezuela*, N° 36860, Diciembre 30, 1999.
- Delgado, J y Gutiérrez. (1999). *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Barcelona: Síntesis Psicología.

- Declaración Universal de los Derechos Humanos. *Resolución de la Asamblea General (N° 217). (1948, Diciembre 10) [Transcripción en línea]. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm>. [Consulta: 2006, Mayo 23].*
- Declaración Mundial sobre la Educación Superior del Siglo XXI. (1998). UNESCO. Realizada en París: Autor.
- Díaz de V, G. (2006). *Curriculum I. Módulo I Unidad II. Caracas: Universidad Nacional Abierta.*
- Ender-Egg, E. y Aguilar, M. (1994). *Evaluación de servicio y programas sociales*. Colección política, servicios y trabajo social. Buenos Aires: Lumen.
- Flores, G. (1994). *Análisis de Datos Cualitativos. Aplicación en la Investigación Educativa*. Barcelona. España: Promoción y Publicaciones Universitaria.
- Furco, A. (2006). *Service Learning Research and Development Center*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://gse.berkeley.edu/research/sic/>. [Consulta: 2005, Febrero 18].
- Gago, A. (1977). *Elaboración de cartas descriptivas: Guía para preparar el programa de un curso*. México: Editorial Trilla.
- Gaviria, I., Lacruz, F y Tovar, M. (2006). *Pasantías Comunitarias: una propuesta curricular para su implementación en la escuela de Educación*. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Giorgetti, D. (2007, Abril). *Aprendizaje – Servicio en Argentina*. Ponencia presentada por CLAYSS: Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario. Uruguay.
- Grimaldi, S. (2008). El Facilitador Excelente. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.pnlnet.com/chasq/a/16420>. [Consulta: 2008, Marzo 12].
- Herrera, C. (2005). *Consideraciones sobre la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de educación Superior*. [Documento en línea]. Disponible en : <http://www.unesco.org/ve/documentosinteres/venezuela/consideracionesleyserviciocomunitariocarlosherrera.pdf>. [Consulta: 2007, Febrero 22].
- Hernández, C. (2006). *La Responsabilidad Social Universitaria y la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior*. En Estudios sobre la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Creando espacios para la Participación. Caracas: Paredes.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.

- Hidalgo, L. (2005). *La Evaluación: Una acción social en el aprendizaje*. Brújula Pedagógica. Caracas: El Nacional.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Fundación SYPAL.
- Jaramillo, R. (2004). *La calidad de la educación: hacia un concepto de referencia*. Revista Educación y Pedagogía: Vol.XVI, N° 38. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Educación.
- Jiménez, C., Henning, M y Kleiner, S. (2001). *Levantamiento Epidemiológico de las lesiones bucales presentes en la población atendida en el servicio Odontológico del Hospital Eudoro González de la población de Carayaca en el Estado Vargas durante el periodo Septiembre 1998 - Agosto 1999*. Acta odontol. venez. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?>. [Consulta: 2007, Junio 26].
- Kelly, J. (1998). *Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Francia: Descleede Brouwer.
- Losada, J. (1990). *La Programación Neurolingüística como Recurso Terapéutico*. Revista Psicología Psicoanalítica: Vol. IV. Caracas:Universidad Central de Venezuela.
- Luque, J y Lugo, L. (1999). *El Modelo de Cerebro Triuno y la Programación Neuro-lingüística como herramientas para el mejoramiento del aprendizaje*. Tesis de Grado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Ley de Universidades. (1970). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 1.429, (Extraordinario), Septiembre 8, 1970. Caracas.
- Ley Orgánica de Educación. (1980). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*. 26035 (Extraordinario), Julio 2,1980. Caracas: La Torre.
- Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. (2005). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*.38272, Septiembre 14, 2005. Caracas.
- Martínez, M. (1999). *La Investigación Etnográfica Cualitativa en Educación: Manual teórico-práctico*. México: Trillas.
- Medina, L. (2004). *El Valor de la Responsabilidad en Estudiantes de la Escuela de Educación de la Universidad Central de Venezuela*. Trabajo de Grado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Morea, L. (1997). *Teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel*. [Documento en línea]. Disponible en: www.Monografía.Com. [Consulta: 2007, Abril 17].
- Nieves F, y Jiménez, J. (2006). *Inserción del Servicio Comunitario en el currículo de Pre-grado*. Ponencia presentada en el I Congreso Internacional de Calidad e Innovación en Educación Superior - CIES2007. Caracas.

- Olabuenaga, J. (1989). *La Descodificación de la Vida Cotidiana*. Puerto Bilbao, España: Universidad de Duesto.
- Palladito, E. (1998). *Diseños Curriculares y Calidad Educativa*. Colección didáctica. Buenos Aires: Espacio.
- Padua, J. (1979). *Técnicas de Investigación aplicadas a las Ciencias Sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Reglamento del Servicio Comunitario de la Universidad Central de Venezuela. (2006) [Documento en línea]. Disponible en: http://www.ucv.ve/humanidades/FHE2005/escuelas/bibliotecologia/publicaciones/ReglamentoInterno_UCV2007.pdf. [Consulta: 2008, Enero 28].
- Rivas, J. (2005). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Universidad Nacional Abierta.
- Rodríguez, N. (2006). *El Aprendizaje-Servicio: ¿Una oportunidad para el Aprendizaje Significativo?*. En Estudios sobre la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Creando espacios para la Participación. Caracas: Paredes.
- Rodríguez, G y Otros. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Capítulo II: Métodos de Investigación Cualitativa. México: Aljibe.
- Romay, M. (2007). *Alternativas metodológicas para evaluar la calidad de programas en educación superior*. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/revsup/res091/txt5.htm[Consulta: 2007, Abril 11].
- Seibold, J. (2000). *Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa*. Revista Iberoamericana. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.oposicionesprofesores.com/biblio/docueduc/LA%20CALIDAD%20EDUCATIVA.pdf>. [Consulta: 2008, Enero 10].
- Sierra, R. (1995). *Técnicas de Investigación socia: Teoría y ejercicio*. Madrid: Paraninfo.
- Shaw, M. (1980). *Dinámica de grupos*. Psicología de la conducta de los grupos pequeños. Barcelona: Herder.
- Tapía, M. (2002). *La Solidaridad como Pedagogía*. CLAYSS: Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario. Aprender Sirve, Servir, Enseña. Buenos Aires. Ciudad Nueva. Argentina.
- Universidad Nacional Abierta. (1997). *Técnicas de Documentación e Investigación II*. Caracas: Autor.
- Universidad Nacional Abierta. (2004). *Introducción a la Investigación*. Caracas: Autor.

- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. (4ª. ed). Caracas: Autor.
- Vasilachis de, I. (1992). *Métodos Cualitativos I. Los problemas teórico- epistemológicos. Los fundamentos de las ciencias del hombre*. Buenos Aires: Centro Editorial de América Latina.
- Vallaey, F. (2006). *La Responsabilidad Social Universitaria*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://palestra.pucp.edu.pe/portal/php.?id=111>. [Consulta: 2006, Julio 16].
- Zulueta, S. (2006, Abril). *Promoción de la Responsabilidad Social Universidad: Universidad construye país*. Ponencia presentada en el Seminario Internacional sobre Aprendizaje Servicio: una herramienta para el Servicio Comunitario de la Universidad Central de Venezuela, Caracas.