

Evaluación interna de la calidad de un programa a distancia. Una exploración etnográfica, desde la visión de los estudiantes titulados

ANTONIO DE JESÚS VIZCAÍNO

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, Universidad de Guadalajara, México

1. Introducción

La Universidad de Guadalajara (México) ha acreditado la mayor parte de sus programas de estudio de nivel superior. Los organismos acreditadores han avalado la calidad y excelencia educativa con la que operan los proyectos curriculares, certificando así los procesos educativos y las acciones administrativas que llevan a cabo para el cumplimiento de sus funciones académicas. El programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, en la modalidad abierta y a distancia, ha sido evaluado por parte de la Asociación y Acreditación en Ciencias Sociales (ACCECISO) y a la fecha se ha acreditado ya en dos periodos consecutivos, sin embargo, no existía un estudio interno que avalara los niveles de calidad obtenidos. Interesó evaluar la calidad de este programa desde la perspectiva del estudiante formado y, ante todo, como sujeto central en la modalidad a distancia, aprovechando el momento de la titulación. Cabe señalar que la investigación no consideró al resto de actores educativos que intervienen en el hecho educativo como son los docentes y el personal administrativo y directivo, porque pretendió indagar, específicamente, la cualificación de los estudiantes con relación al programa, en cuanto a las categorías que son fundamentales en la modalidad a distancia de acuerdo a lo que plantea el Sistema de Universidad Virtual de la misma casa de estudios.

El sistema educativo mexicano, en el nivel superior, pretende ofrecer servicios educativos de calidad, cuyos procesos contribuyan a lograr la formación integral del sujeto. Ante esta meta, la evaluación educativa de los programas a distancia, se debe centrar en recabar la perspectiva de calidad que el propio estudiante otorga a la institución y al programa en que se formó, en razón a que, como lo expresa Fainholc (2004: 1):

Hoy existe una extensa, más que intensa proliferación y producción de programas de Educación a Distancia sin una reflexiva o profunda evaluación de los mismos. Por lo cual es necesario imaginar y establecer criterios como filtros para contrastar que son propuestas educativas confiables y de calidad en la práctica.

El concepto evaluación de la calidad en educación es un término que poco a poco se ha introducido en el ámbito universitario, el término calidad o calidad de los servicios era más propio –aunque no de forma exclusiva• del sector empresarial productivo, mientras que no era habitual encontrarlo aplicado a la administración pública y poco o nada al sistema universitario (Bardisa, 2005:3), por lo que actualmente las instituciones de nivel superior que ofertan tanto programas presenciales como a distancia, han incorporado el término y considerado la serie de acciones para medir sus resultados a fin de garantizar que poseen los niveles óptimos que ameritan su permanencia y pertinencia, de ahí que hablar de calidad educativa sea un concepto ya reconocido al interior de la vida universitaria y de sus actores.

Revista Iberoamericana de Educación / Revista Ibero-americana de Educação

ISSN: 1681-5653

n.º 55/3 – 15/04/11

Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI-CAEU)

Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI-CAEU)



En México, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) durante la 3ª. Reunión Nacional de Educación Superior, efectuada en 2002, señaló que el problema al que se enfrenta la educación a distancia por evaluar la calidad de sus procesos es la construcción de indicadores, ya que el reto de educar y educarse a distancia es grande pero se requiere, empezar a mejorar la calidad de sus procesos y productos (ANUIES, 2002:5), razón por la cual, evaluar la calidad de un programa a distancia, implica, primeramente, reconocer cómo se está desarrollando el proyecto curricular en lo académico y administrativo, en la cuestión técnica y de infraestructura.

Desde esta óptica, el estudio en cuestión recupera la propia visión del estudiante que culminó su formación académica, en razón a que éste es siempre la atención de un programa educacional, es un pilar para garantizar la calidad de un curso de graduación a distancia (ANUIES, 2002:6), precisando además que es fundamental que en toda organización y sobre todo en el ámbito educativo, se tomen en cuenta como parte de una evaluación interna, las expectativas plasmadas en los documentos institucionales y los niveles de satisfacción del alumno, como el principal usuario de un servicio educativo, debido a que se trata de una experiencia individual en que la calidad del servicio es verdaderamente puesta a prueba (Pancorvo, 2003:2).

2. Fundamentación

Los programas de educación a distancia no han estado ajenos a incursionar en modelos de calidad para definir su excelencia, se han sometido a procesos de evaluación y, en la actualidad, existen organismos internacionales y nacionales, que están certificando, la calidad de los mismos. Sin embargo, habría que reflexionar sobre si los criterios de evaluación han respondido más a un diagnóstico funcional, operativo, de recursos humanos y tecnológicos, que a una evaluación donde se pueda medir el proceso académico, administrativo, técnico y de infraestructura, tal cual lo perciben los usuarios del servicio educativo.

Al intentar comprender el concepto de calidad en educación a distancia conviene hacer una breve revisión del término a la luz de algunos autores, organismos e instituciones. Fue en 1994, cuando el Centro Interuniversitario de Desarrollo de Chile (CINDA), definió calidad como el *conjunto de cualidades de una institución y organización estimadas en un tiempo y situación dados* (ANUIES, 2006:82). Pablo Latapí, en ese mismo año expresó que la calidad debe ser concebida como la *readaptación continua de la institución a su multi-entorno social, cultural y político; como una cultura de superación y de autoexigencia* (Latapí, 1994, citado en ANUIES, 2006:82).

En estos conceptos, se resalta la calidad como la serie de cualidades que posee una institución, sin embargo, no se expresa quien o de qué manera se pueden reconocer dichas cualidades. Un elemento a precisar de la aportación de Pablo Latapí, respecto de la calidad es el multi-entorno, mismo que determina una transformación constante de la institución pero desde el punto de vista externo, el cual provoca una superación y autoexigencia constante, sin embargo, el concepto pone énfasis en el entorno interno ni en los sujetos que forman parte de la institución para realizar los cambios.

De acuerdo con Juran, la calidad aplicada en el campo empresarial productivo, de los muchos significados, existen dos vitales:

- Calidad significa aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto le satisfacen. En este sentido la calidad se orienta a los ingresos.
- Calidad significa ausencia de deficiencias: ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas, etc. En este sentido se orienta a los costes. (Jurán, 2001, citado en Universidad Técnica Particular de Loja, 2005: 14)

Estas consideraciones de Jurán pueden extrapolarse a un servicio y en consecuencia a un programa a distancia como es en el caso de la Nivelación, donde se visualiza a la educación como un servicio y a los estudiantes como los usuarios inmediatos, por lo que la calidad de un servicio educativo, *va más allá de la especificación del producto o cosa. Es buscar las coincidencias con aquellas interpretaciones y premisas que las personas tengan de un servicio determinado* (Pancorvo, 2003:2), de ahí el enfoque exploratorio del estudio de investigación, para indagar los calificativos otorgados al programa respecto de las categorías analizadas. La calidad, interpretada en función de los propios estudiantes y más en un programa de educación a distancia, significa un *atributo añadido, no integrado a un programa de Educación a distancia: cuando está se nota, cuando no está, también* (Fainholc, 2004:2). Desde esta concepción se puede comprender por calidad, para el presente estudio, la cualificación, atributo, premisa que un sujeto otorga a un programa, acción o servicio, cuyo nivel de descripción e interpretación va a depender de la experiencia, vivencia o contacto que haya tenido con el hecho o la acción para reconocer su percepción y aceptarla como tal, de ahí que los estudiantes, al titularse, expresen su propia percepción de calidad del proyecto educativo.

La calidad, en el nivel superior, ha tenido una fuerte relevancia en nuestros días y una forma para detectarla es indagando directamente con el usuario del sistema educativo, conocer cómo nos ven los propios estudiantes respecto de lo que hace académicamente y la manera como se hace. Incluir en la evaluación interna de la calidad de un programa a distancia las categorías académico, administrativo, técnico e infraestructura, y recuperar la visión de los alumnos, es un modelo que diagnostica la calidad otorgada a la institución, a su personal, a los procesos académicos y administrativos, en función de lo que le significó al estudiante su proceso formativo, cuyos insumos definen el rumbo hacia la mejora continua.

3. Metodología de investigación

La investigación es de tipo cualitativo y utilizó el método etnográfico para describir e interpretar el significado de calidad que los estudiantes refieren del programa formativo. El universo comprendió 120 titulaciones (Titulación por excelencia, por promedio y tesis), en el periodo 2003-2008, a excepción de 12 titulaciones del 2006, de las que no se recuperó la información etnográfica por pérdida de documentos. La técnica aplicada fue la entrevista, y el instrumento de recolección de datos las relatorías registradas en cada titulación, aplicando a dicho texto escrito, la técnica de análisis de contenido para identificar categorías y variables previamente definidas, sistematizar la información y agrupar los datos, obteniendo las frecuencias y porcentajes respectivos.

La evaluación de la calidad del programa, se apoyó en dos dimensiones. La dimensión ideal (expectativas) que comprendió las categorías y variables establecidas por el Sistema de Universidad Virtual de la propia Universidad de Guadalajara, a las que se debe responder como programa a distancia, y la

dimensión real (satisfacción), basada en la opinión del titulado, en función de lo que obtuvo y experimentó en su proceso formativo, tanto con el programa como con la institución. Hay que precisar que la dimensión ideal contempla todas aquellas expectativas educativas que emanan de un modelo educativo a distancia, en aras de una formación de calidad, mientras que la dimensión real es resultado de la experiencia formativa que tuvo el estudiante y manifestada verbalmente, a través de la entrevista abierta que aplicó el jurado en cada acto de titulación.

La siguiente tabla muestra las dimensiones, categorías y variables que consideró el estudio para sistematizar la información y obtener los resultados.

TABLA 1.
Dimensiones, categorías y variables del estudio

DIMENSION	CATEGORIAS	VARIABLES	DIMENSION
IDEAL (Expectativas)	ACADEMICO	Planes y programas de estudio Proyectos educativos Desempeño académico de profesores Perfiles de ingreso y egreso de estudiantes Aprendizaje de estudiantes Perfiles de profesores Proceso educativo (interacciones, utilización de materiales, asesoría, participación de estudiantes) Materiales educativos Recursos informativos Equipo de apoyo para procesos educativos	REAL (Satisfacción)
	ADMINISTRATIVO	Perfil del personal Manuales de operación Ejercicio presupuestal Asignación de actividades Procesos de tramitación Atención a usuarios Promoción de oferta educativa Registro y control de estudios Venta de servicios	
	TECNICO E INFRAESTRUCTURA	Instalaciones Plataformas Equipo técnico e informático Mobiliario Procesos de producción Perfiles de personal Cantidad de personal Distribución de actividades	

Con base en la anterior tabla, se reconoce que el proceso educativo implica diversas dimensiones que le dan sentido a la planeación, desarrollo y evaluación como momentos principales (Sistema de Universidad Virtual, 2004:29)., siendo fundamental aprovechar el acto de titulación como una estrategia de evaluación para las Instituciones de Educación Superior, debido a que el alumno culmina una etapa formativa y puede expresar todas sus opiniones sobre la experiencia formativa vivida, evaluar de forma completa el producto formado e indagar el nivel de satisfacción educativa obtenido. Al realizar esta forma de evaluación se establece una relación más estrecha con el estudiante formado y producto de esta interacción, se contribuye al logro de dos grandes objetivos de la educación superior propuestos por la ANUIES en México:

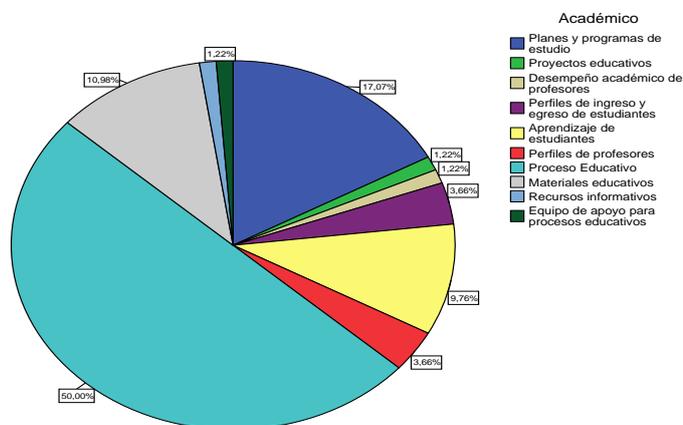
Esmerarse en mejorar sistemáticamente la calidad de su formación en lo cognitivo e instrumental – los conocimientos, destrezas y habilidades que requiere el individuo para una vida profesional en continua transformación-, y ofrecer un espacio en que se reconozca su autonomía intelectual y se ensanche su horizonte

ético, social y cultural, que les permita bregar con las exigencias y tensiones de un mundo globalizado. (ANUIES, 2006:24)

4. Resultados del estudio

En la cuestión académica, la educación a distancia es una modalidad educativa cuya forma de trabajo se basa fuertemente en dos actores fundamentales (asesor-estudiante). En el docente-asesor recae indudablemente la planificación, guía y orientación y donde los materiales y la comunicación son fundamentales para encauzar el aprendizaje y lograr los objetivos educativos; como modelo educativo, es importante que el alumno, por su parte, aprenda a manejar, administrar y controlar sus tiempos, espacios y actividades de estudio, a aceptar retos y superar obstáculos, a actuar de manera independiente sin tratar de seguir manteniendo una actitud de aprobación a todo el avance que tenga, porque entonces se refuerzan, con ello, las viejas prácticas de la educación tradicional. Por tanto, al ser ellos mismos responsables directos de su propio proceso, se logra un papel activo dentro del aprendizaje autogestivo. En la categoría académico sólo 82 de los 120 estudiantes, hicieron referencia a alguna de las variables. Se aprecia que la Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, es reconocida por sus estudiantes con un buen nivel de calidad, resaltan las variables más importantes en su formación el proceso educativo, el plan y programas de estudio, los materiales educativos y al aprendizaje que logran. Si bien algunas variables presentan un bajo porcentaje, no significa que sea deficiente en estas áreas, sino que el estudiante no reflejó opiniones acerca de los mismos.

FIGURA 1.
Representación de variables en la categoría académico del programa de Nivelación.



FUENTE: Entrevista a estudiantes de la Nivelación periodo 2003-2008, efectuado en 2009.

La segunda categoría, de acuerdo al Sistema de Universidad Virtual, en los programas a distancia, se refiere a la cuestión administrativa, sin embargo, conviene aclarar un aspecto surgido como parte del manejo estadístico de la información, antes de dar a conocer los resultados en la Nivelación. Dado que se utilizó el programa estadístico (SPSS), éste toma como referencia el último dato, es decir, en la primer categoría registró todo lo correspondiente a lo *Académico*, que contabilizaron 82 datos, en esta segunda apreciación tan sólo se refieren 17 frecuencias en cuanto a lo *Administrativo*, lo que significa que sólo 17 estudiantes mencionaron alguna de las variables contenidas dentro de esta categoría. Llama la atención el hecho de que sólo 17 estudiantes hayan referido estas variables, cuando la cuestión administrativa es una

parte fundamental de todo programa académico y más aún en la modalidad a distancia. La estructura administrativa da orden, sentido y organización a un programa y sobre todo genera una comunicación constante con los estudiantes, en función de los requisitos, trámites y procedimientos que realizan para ser parte del programa y mantenerse como alumnos vigentes de la Universidad.

Todo programa a distancia tiene una estructura administrativa donde se soporta la operatividad de las funciones del quehacer administrativo relacionado a la cuestión documental, archivística, financiera y operativa cuyas acciones son efectuadas por el personal que atiende a los aspirantes, alumnos, egresados, personal académico y tutores. Es un sistema donde se especifican o determinan los procedimientos administrativos a realizar en función de cada trámite, a fin de proporcionar una adecuada atención a los usuarios de los servicios académicos; implica determinar los recursos económicos y la distribución del gasto como parte del ejercicio presupuestal para desarrollar las funciones académicas, de investigación, difusión y extensión, así como el registro y control de alumnos, asesores, tutores, servicios administrativos y por último la venta de servicios.

La estructura administrativa de un programa a distancia proporciona al estudiante seguridad, tranquilidad y sentido de pertenencia, que junto con el personal responsable de estas funciones, posibilitan lazos de comunicación, a la vez de manifestar y sostener vínculos de afectividad y amistad entre ellos, sobre todo por el hecho de contar con alguien que atiende su proceso, ya sea por contestar y atender su llamada telefónica, responder sus correos electrónicos o informarle constantemente de su condición como alumno. Un adecuado funcionamiento, operatividad, control y manejo de los trámites administrativos, permite al estudiante sentirse parte de la Universidad y de un programa académico, independientemente de las distancias y los tiempos, porque sabe que alguien lo acompaña, orienta y conduce en toda la serie de trámites que tienen que ver con su ingreso, permanencia y egreso.

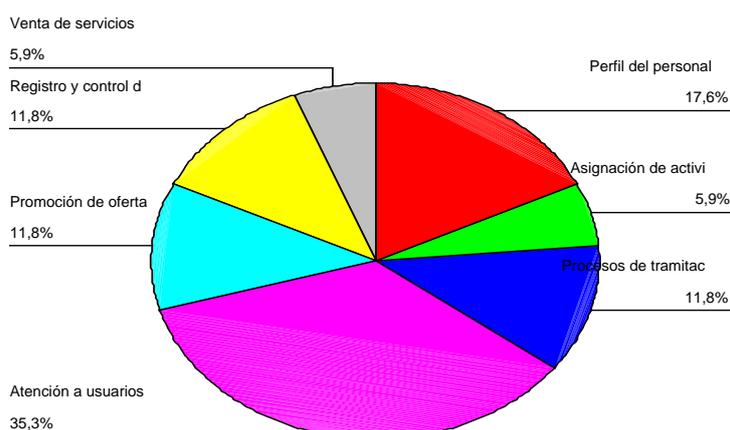
Los estudiantes entrevistados evidencian, a través de sus opiniones, la calidad que otorgan a la categoría administrativa con que opera el programa de Nivelación, reconocen como una gran fortaleza de las variables analizadas, la atención que como estudiantes reciben del personal administrativo. A su vez, el trato directo y la calidez en la atención, se considera sumamente estrecho, amable y cordial, los alumnos perciben que el personal realiza sus funciones con la finalidad de ser, ante todo, una ayuda para orientarlos y reducir con ello el sentimiento de lejanía, así como evitarle al alumno trámites innecesarios y gestiones infructíferas. Las llamadas telefónicas y correos electrónicos son atendidos oportunamente, convirtiéndose dicho personal en un mediador que minimiza la distancia y propicia que no tengan que acudir personalmente a las oficinas para realizar las gestiones pertinentes. Reconocen, en segundo orden de jerarquía el, Perfil del personal, considerado viable para la realización de la serie de actividades que efectúan al interior del programa, como son: ingreso, admisión, inscripciones, pago de materiales, órdenes de pago, asignación de asesores y tutores, así como la realización del servicio social y la titulación entre otras. Otorgan el mismo orden de importancia a lo relativo a los Procesos de tramitación, Promoción de oferta educativa y Registro y control de estudios, las tres variables obtuvieron la misma frecuencia, sin embargo, como programa debe valorarse si realmente los estudiantes están plenamente informados de la serie de trámites que deben efectuar desde su ingreso hasta el egreso, evaluar si tienen un control adecuado de su proceso administrativo, si cuenta con una orientación constantemente y se mantiene informado para que, en la medida de lo posible, no se generen sorpresas, bajas administrativas como alumnos de la Universidad o inconformidades por no haber hecho oportunamente algún trámite. Para ello, se sugiere cuidar y mantener el área administrativa, a fin de que el estudiante, no importando la distancia y

con los procedimientos adecuados y previamente descritos y difundidos, pueda estar al pendiente de su propio proceso, aprovechar y explotar el recurso tecnológico, con lo que desahogaría la carga de trabajo, notificaría y mantendría comunicados respecto de los procesos a realizar y serían también ellos mismos, autogestivos en la parte administrativa que corresponda a su condición.

El hecho de contar con un manual de procedimientos administrativos y crear un programa adecuado para la venta de servicios, como sería el material de estudio básicamente, reduciría en mucho el hecho de que sean las variables, Asignación de actividades y Venta de servicios, las últimas que ellos hayan considerado como las menos significativas. La Nivelación tendrá que indagar con mayor profundidad en los estudiantes, qué tanto conocen los trámites y costos de sus servicios académicos y administrativos. Además, es conveniente que el programa revise, ajuste y garantice plenamente las funciones del quehacer documental, archivístico, financiero y operativo y sean atendidas adecuadamente por su personal para certificar también estos procesos.

A continuación, se muestra la gráfica con los resultados respectivos de la categoría Administrativo:

FIGURA 2.
La categoría administrativa y la distribución de variables en el programa de Nivelación.



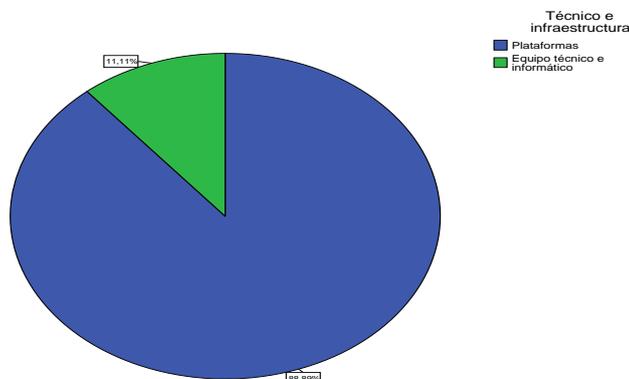
FUENTE: Entrevista a estudiantes de la Nivelación periodo 2003-2008, efectuado en 2009.

La tercera y última categoría considerada para los programas a distancia según el Sistema de Universidad Virtual, es la que corresponde a la cuestión técnica e infraestructura. Para el caso de la Nivelación, sólo nueve estudiantes hicieron mención a algunas de las variables que comprende esta categoría. Ocho hicieron referencia a la Plataforma en la que se desarrollan los cursos, bajo la opción en línea, dando como porcentaje el 88.9%, y por su parte, la variable Equipo técnico e informático, obtuvo el 11.1%, equivalente, en este caso específico, a sólo un estudiante. Ninguna otra de las variables como instalaciones, mobiliario, procesos de producción o perfiles de personal para atender la parte técnica y de infraestructura, así como la cantidad de personal y distribución de actividades, fueron consideradas.

Esta situación resulta significativa, porque al ser un programa a distancia en cuanto a su modelo académico y sobre todo que a partir del año 2003 se hicieron cambios administrativos a su interior, es

extraño que no se expresen, por parte de los entrevistados, determinadas variables que contempló esta categoría.

FIGURA 3.
Representación de las variables en la categoría técnico e infraestructura del programa de Nivelación.



FUENTE: Entrevista a estudiantes de la Nivelación periodo 2003-2008, efectuado en 2009.

5. Conclusiones

- El estudio logró una aproximación a la percepción de los estudiantes de la Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social con relación a la calidad del programa educativo en que se formaron, quienes manifiestan que dicho proyecto cumple satisfactoriamente con los niveles de calidad esperados, lo que reafirma ser de calidad en el aspecto académico y administrativo, así como en la implementación de cursos a distancia al aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación.
- La calidad la define y le significa a cada estudiante, por haber sido usuario de un servicio educativo y en función de su experiencia académica con el programa formativo, aspectos de lo que dependen la cualificación del mismo.
- El estudiante de educación a distancia, caracterizado como un adulto, al externar sus opiniones respecto a categorías específicas de evaluación, expresa verbalmente la vivencia que ha tenido en el proceso enseñanza-aprendizaje y está en mejores condiciones para juzgar a través de sus razonamientos, su percepción respecto a la calidad de un programa educativo, misma que es recuperable y descifrada con fines evaluativos como lo demuestra el estudio realizado.
- Haber realizado un estudio etnográfico con enfoque evaluativo, permitió una representación de la realidad educativa de un programa a distancia, interpretada desde los sujetos y en función de su proceso de significación vivido en el contexto educativo, recuperada a través de la titulación y desde la cual se pudo medir la calidad.
- La metodología cualitativa posibilitó, a través de la entrevista, analizar el problema educativo desde la percepción de los estudiantes, y permitió acercarse de esta forma al mundo de significados y símbolos de la realidad que vivió el alumno en su formación académica.

- La titulación es un acto académico importante, donde culmina la etapa formativa del alumno, y es un momento que puede aprovechar la institución para evaluar el producto formado de manera integral.
- Aprovechar las modalidades de titulación como una estrategia de evaluación educativa para las instituciones universitarias, se constituye en un insumo de información que permite valorar la calidad de la educación y sus programas educativos.
- El estudiante, es una pieza clave en el proceso educativo y sobre todo en la educación a distancia, puede manifestar su percepción respecto de la calidad del programa formativo, las ventajas competitivas, los desaciertos durante su formación, cuya información puede guiar el futuro hacia la calidad y mejora continua tanto de los programas como de las instituciones.
- Los programas a distancia requieren de determinadas categorías para su funcionamiento y calidad tales como: lo académico, administrativo, técnico y de infraestructura, aspectos que pueden guiar un proceso de evaluación educativa, desde la perspectiva del estudiante como egresado de un programa educativo.

Bibliografía

- ASOCIACION NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR. (2002). *Indicadores de calidad para la educación a distancia. Reporte preliminar*. Cozumel, Q.Roo.: ANUIES Consejo Regional Centro-Sur.
- (2006). *Consolidación y avance de la Educación Superior en México, elementos de diagnóstico y propuestas*. México, D.F.: ANUIES.
- BARDISA, R. T. (2005). "La evaluación de la calidad de la UNED en el marco de la convergencia europea". *Congreso sobre Calidad y Acreditación Internacional en Educación Superior a Distancia*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- FAINHOL, B. (2004). "La calidad de la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo". *RED, Revista de Educación a Distancia*. 12.
- PANCORVO, J. (2003). "Calidad en salud. Calidad del servicio". *Revista Gerencia en Salud*. 2(15).
- UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA. (2005). Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto "Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe". *Primer documento de trabajo Documento introductorio (Estándares, indicadores, instrumentos y valoración)*. Loja, Ecuador.