



Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo Costa Oriental del Lago



mpacto *Científico*

Universidad del Zulia

Diciembre 2020
Vol. 15 N° 2

ppi 201502ZU4641
Esta publicación científica en formato digital
es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 200602ZU2811 / ISSN:1856-5042
ISSN Electrónico: 2542-3207



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

**Núcleo Costa Oriental del Lago
Coordinación de Postgrado e Investigación
Cabimas - Venezuela**

 **mpacto** *Científico*

**Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

Vol. 15. N°2 Julio - Diciembre 2020

Depósito legal ppi 201502ZU4641

Satisfacción de los estudiantes del programa de educación superior mención gestión de calidad en la modalidad on line

Doris Solís, Manuel Valenzuela y Guillermo Valdez
Universidad Miguel de Cervantes. Santiago, Chile
dorisolis@hotmail.com, manuel.valenzuelao716@gmail.com y
guillermo.valdezo810@gmail.com

Resumen

El presente estudio describe la satisfacción de los estudiantes del Programa de educación superior mención gestión de calidad en la modalidad on line. La población la conformaron 58 estudiantes de los cuales 37 respondieron la encuesta del primer año, durante el segundo semestre del programa, a quienes se les aplicó un instrumento contentivo de 37 preguntas. Los resultados obtenidos indican una conformidad general de los alumnos con el programa a distancia y con la plataforma, lo que se evidencia en que en 36 de los 37 puntos evaluados se obtiene un promedio superior a 5. Al agrupar los puntos evaluados por eje se obtiene que el grupo con la mejor calificación es el de las preguntas referidas a la motivación personal del estudiante, que tiene un promedio de 6,55, mientras que el eje con la menor calificación es el de la atención del personal administrativo y docente, con una nota de 5,65.

Palabras Claves: educación superior; gestión de calidad; modalidad on-line; satisfacción

Satisfaction of the students higher education program mention quality management in the online modality

Abstract

This study describes the satisfaction of the students of the Higher Education Program with a mention in quality management in the online modality. The population was made up of 58 students, of whom 37 responded to the survey of the first year, during the second semester of the program, to whom an instrument containing 37 questions was applied. The results obtained indicate a general conformity of the students with the distance program and with the platform, which is evidenced in that in 36 of the 37 evaluated points an average is obtained above 5. When grouping the evaluated points by axis, it is obtained that the group with the best score is that of the questions referring to the student's personal motivation, which has an average of 6.55, while the axis with the lowest score is that of the attention of administrative and teaching staff, with a note of 5.65.

Keywords: higher education, quality management, online modality, satisfaction

Introducción

Por las exigencias de la sociedad contemporánea, es imprescindible que las organizaciones, especialmente las de educación superior, se desarrollen dentro de un contexto competitivo, orientadas para introducir innovaciones tecnológicas, desplegando responsabilidades entre los actores de esas instituciones, para adaptarlas así a los requerimientos de la humanidad.

Al respecto, la UNESCO (2010, p.2), declara que “se está viviendo una revolución en las comunicaciones y en la utilización intensiva de los nuevos medios tecnológicos, que han producido un paradigma en la sociedad en general y particularmente en los escenarios tradicionales de la educación superior.”. De manera que, existe una dinámica social en el cual los centros educativos universitarios están inmersos transformando sus prácticas andragógicas, ajustándolos a las realidades y exigencias sociales.

Dentro de ese contexto dinámico y cambiante, se ha redimensionado la concepción de educación, buscando otras modalidades que den respuestas a las exigencias de una sociedad globalizada, donde se demanda apertura al uso de herramientas tecnológicas que garanticen la calidad de los procesos académicos, de investigación y extensión concebidos como las dimensiones estructurales de estos recintos educativos. Por lo tanto, se requiere avanzar hacia ofertas de formación en estudios a distancia, en modalidad tanto virtual como presencial.

Al respecto, señala Pérez (2010), que la educación universitaria se ha visto asediada por el impacto de los medios y de las tecnologías en cuanto a su valor como institución garante del saber y, de alguna manera, incluso se ha relevado de ese estatus de autonomía, situándose ahora en un momento en el que si no quiere perder su anclaje en el tiempo, ha de reconocer las profundas dependencias que debe contraer con los nuevos lenguajes y formas de transmisión.

En ese contexto educativo, en Chile, el Servicio de Información de Educación Superior (SIES, 2014): durante el período 2008-2013, ha registrado una tendencia positiva, con una evolución de la oferta de programas de 100% y una tasa de crecimiento interanual cercana al 15%, que se ve representada casi, exclusivamente por el nivel de magíster.

La presente investigación comprende la percepción de programas de educación online: el caso máster mención en Gestión de la Calidad, contribuyendo a que las instituciones de educación superior puedan diseñar programas alineados con las preferencias manifiestas de los profesionales de la región, gestionando sus recursos y capacidades organizacionales de manera efectiva. De allí, que el rol de las Universidades como sistemas de educación orientadas a continuar profundas transformaciones para satisfacer las exigencias de la sociedad y atender a los problemas de su entorno, están obligadas a integrarse a la modernización de los procesos educativo, asumiendo la tarea ineludible de alfabetización tecnológica. En este sentido, el presente artículo tiene como objetivo describir la satisfacción de los estudiantes del Programa de educación superior mención gestión de calidad en la modalidad on line.

Educación online

La educación on line es una modalidad de enseñanza a distancia basada en las nuevas tecnologías. Se trata de una manera de formación que contempla habitualmente un uso extensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que explota los diferentes recursos tecnológicos ofrecidos por Internet y que tiene como principales características distintivas el hecho de que se desarrolla en un espacio virtual y que la comunicación entre los participantes de las actividades se realiza a través de este espacio y/o a través de e-mail.

Para Arboleda (2005), es una metodología del sistema proceso enseñanza-aprendizaje, recurriendo a innovaciones en el diseño pedagógico y características de la misma. Así pues, tiene su origen en la educación por correspondencia y requiere de sistema de medios de comunicación de modo que es posible el acceso a lugares geográficos dispersos y va dirigido a satisfacer las necesidades de cualquier índole de formación empresarial, profesional y/u otras modalidades.

En el mismo orden de ideas, según García (2001), es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional o multidireccional, que puede ser de uso masivo, material didáctico, sistemático, base de estructura de organización y tutorías que se encuentra

separado físicamente y en espacio geográficos diferente, que favorece o motiva aprendizajes de tipo individual y/o cooperativo.

En este contexto, la educación superior en Chile, ha sufrido ciertos cambios desde la vigencia de la ley de universidades del año 1980 (Thieme et al, 2012). De acuerdo a esto, la educación a distancia consistía principalmente en la distribución de materiales impresos a través del correo postal tradicional (Shoniregun y Gray, 2003). De esta forma, en sus inicios, la educación a distancia buscó responder a la necesidad de formación de personas adultas que por diferentes circunstancias no tenían tiempo para asistir a las instituciones educativas.

Así las cosas, la educación a distancia cuenta con una serie de características que la diferencian de la educación tradicional. Entre ellas se encuentran: factores que en un contexto tradicional podrían afectar el acceso a la educación, como son el espacio, el tiempo, la ocupación o el nivel de los participantes, en este caso no condicionan el proceso de enseñanza aprendizaje. El uso de las diversas tecnologías y medios de difusión como una forma de entregar la información de los cursos. Dar mayores oportunidades a zonas alejadas, al no ser necesario que la persona se traslade hacia un lugar determinado para estudiar. Empleo de multimedia para la comunicación (video, audio, entre otras), ser un aprendizaje autodirigido, autónomo y autorregulado.

Es importante hacer algunas aclaraciones respecto a estos tres términos: Se dice que el aprendizaje es autodirigido cuando la persona define claramente las metas de aprendizaje que quiere alcanzar, las relaciona con sus necesidades, su experiencia laboral, su desarrollo personal y elige, entre varias opciones, el programa educativo que le permite satisfacer sus necesidades. (Martinez, 2008).

Algunas de las principales diferencias entre la educación tradicional y la educación a distancia se aprecian en la siguiente tabla.

Tabla 1: Diferencias entre la educación presencial y la educación a distancia

Educación presencial	Educación a distancia
<ul style="list-style-type: none"> • Profesor participante en el mismo espacio y ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesor y participantes no coinciden. • Pueden coincidir en sesiones de chat, pero su tendencia es a la sincronicidad
<ul style="list-style-type: none"> • Un profesor es asignado a un curso 	<ul style="list-style-type: none"> • Se asigna un equipo para cada curso, según como esté diseñado (profesor, tutor, camarógrafos, especialista en sonido) • El participante no siempre tiene vínculo con todos
<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje es responsabilidad del profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje es responsabilidad de un grupo multivalente
<ul style="list-style-type: none"> • Se pone énfasis en el rol del profesor durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Más énfasis en las actividades de aprendizaje del participante. La responsabilidad es de él.
<ul style="list-style-type: none"> • Los grupos en sistemas presenciales son relativamente pequeños 	<ul style="list-style-type: none"> • El número de participantes es mayor
<ul style="list-style-type: none"> • Los participantes son homogéneos de acuerdo a objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los participantes pueden estar ubicados en diversas ciudades y hasta países y ser heterogéneos.
<ul style="list-style-type: none"> • La interacción es cara a cara 	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación es virtual, escrita o a través de medios tecnológicos
<ul style="list-style-type: none"> • Tienden a incorporar recursos tecnológicos como apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> • Dependen de los recursos tecnológicos.
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación se da profesor/participante, participante/participante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollan redes de comunicación profesor/participante, participante/participante
<ul style="list-style-type: none"> • La presentación de la información es de la palabra del profesor 	<ul style="list-style-type: none"> • La información se da a través de los materiales educativos
<ul style="list-style-type: none"> • Los estados motivacionales y emocionales son resueltos en caso de conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> • La emoción y participación deben ser tomadas en cuenta por el equipo de profesores. La tutoría es importante para la solución de posibles conflictos

Fuente: Martínez (2008)

Para los investigadores, la educación a distancia entrega una serie de ventajas que permiten incrementar la calidad educativa. En primer lugar, es el estudiante quien maneja su tiempo, dependiendo de su disponibilidad. De la misma forma, es él quien determina dónde va a estudiar, fijando el lugar de estudio que más le acomode, sin necesidad de trasladarse a otro lugar para asistir a una clase.

La tecnología es otro aspecto importante, pues los cursos se imparten en plataformas virtuales que cuentan con una serie de recursos que sirven de apoyo para el proceso de aprendizaje, como videos que el alumno puede ver cuántas veces quiera, documentos que puede descargar para revisarlos aún sin tener conexión a internet y presentaciones con diapositivas para ver los puntos más importantes, entre otros materiales de apoyo. Además, en la educación virtual el alumno es su propio controlador, pues él determina su horario, la forma en que quiere estudiar y revisar la información entregada y el sitio en que quiere estudiar.

Ahora bien, existen algunos puntos que resultan controversiales en el e-learning. Probablemente el más controversial es el tema de la interactividad, pues al no ser clases presenciales, el alumno no tiene contacto directo con el profesor, lo que podría suponer una dificultad a la hora de resolver dudas. Sin embargo, la tecnología avanza y surgen medios que intentan solventar esta carencia, como salas de chat, correos electrónicos, etc. Otro obstáculo que podría impedir este tipo de enseñanza es la falta de conexión a internet, pues este es el principal medio por el que se entrega la información de los cursos.

El proceso de enseñanza y del aprendizaje a partir del impacto de las nuevas tecnologías, la aparición de las redes y medios ambientales virtuales, son algunas de las tendencias de impacto en el cambio de la educación superior. En este escenario algunas universidades han respondido a los cambios del entorno con la oferta de programas en modalidad a distancia (Araya y Bernardo, 2013), por cuanto reconocen que la educación superior se ha vuelto más competitiva, privatizada, segmentada y conducida por el mercado.

Programa de Magíster Profesional en Educación Superior con Mención en Gestión de Calidad

Este estudio estuvo basado en los resultados de la encuesta de satisfacción de los alumnos del Programa de Magíster Profesional en Educación Superior con Mención en Gestión de Calidad de la universidad en estudio. Este es dictado en modalidad e-learning y tiene una duración de 24 meses, La tabla 2 muestra la malla curricular del programa.

El rol de la UMC específicamente en el Programa de Magíster Profesional en Educación Superior en Gestión de Calidad, busca apropiarse de las directrices para mantener el liderazgo en el mercado educativo actual, por lo que se encuentra elaborando planes de mejoras, entre los cuales se encuentran: ofrecer una plataforma

más robusta y amigable, revisar los contenidos de las asignaturas para que sean más atractivos y actualizados, incluir contenidos creativos en las asignaturas con variedad de recursos, revisar las mallas curriculares para conocer si satisfacen las demandas del mercado actual, todo esto, inducirá a la retención de los estudiantes, minimizar el abandono, con el sistema de alerta temprana y la implementación de la postventa para conocer la opinión de los y las estudiantes con los recursos provistos en la plataforma.

Tabla 2: Malla curricular Programa de Magíster Profesional con Mención en Gestión de Calidad

I SEMESTRE	II SEMESTRE	III SEMESTRE	IV SEMESTRE
Fundamentos de la Educación	Innovación Educativa	Administración Educativa de Calidad	Trabajo de Grado II
Políticas Educativas	Diseño y Evaluación de Proyectos	Modelos de Gestión de Calidad	
Metodología de la Investigación en Educación	Liderazgo para una Gestión de Calidad	Trabajo de Grado I	

Fuente: Universidad Miguel de Cervantes (2018)

El hecho de que la encuesta se realice en este programa en específico no significa que esta no se pueda aplicar a otros programas similares, pues muchas de las preguntas evalúan aspectos presentes en la mayoría de ellos. Al mismo tiempo, a partir de este estudio es obtener conclusiones aplicables a otros cursos con esta modalidad.

Método

Para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa Magíster Profesional en Educación Superior con Mención en Gestión de Calidad, se diseñó un instrumento de evaluación tipo encuesta con 37 preguntas, las cuales evalúan diversos puntos de percepción del programa en cuestión, la plataforma en que se imparte y los profesionales que participan en él. Los estudiantes del programa responden la encuesta evaluando cada punto con una nota cuantitativa que va desde 1 a 7, donde 1 corresponde al menor nivel de satisfacción y 7 al mayor nivel de conformidad.

La encuesta se aplicó a alumnos de primer año, durante el segundo semestre del programa, con un universo de 58 estudiantes de los cuales 37 respondieron la encuesta, lo que representa el 63,79% de respuesta al curso.

Resultados

Analizando los resultados mostrados en la gráfica, se pueden obtener una serie de conclusiones acerca de la satisfacción de los estudiantes participantes del curso. Si nos centramos en el primer gráfico, se puede ver que la aceptación es muy buena, pues 16 de las 17 preguntas del eje obtuvieron una calificación promedio superior a 6. Además, en este grupo se encuentran los dos aspectos mejor evaluados, que son las preguntas 7 y 11.

Ello permite deducir que la institución está trabajando bien en lo que se refiere a la facilidad para descargar material y a la puntualidad con la que aplica sus pruebas y evaluaciones. Sin embargo, la pregunta 17 cuenta con una calificación bastante baja al compararla con los otros puntos de este ítem, lo que sugiere que se debe aumentar y mejorar el envío de información a través de correo electrónico. Pero en general, el grupo cuenta con una buena evaluación, por lo que se concluye que la Plataforma mediante la que se imparte el programa está funcionando satisfactoriamente.



Gráfico N°1: Satisfacción de los estudiantes con la Plataforma

Fuente: Elaboración propia (2020)

El segundo eje tiene una baja calificación al compararlo con los otros conjuntos, tal como se evidencia en el gráfico 2. Para la evaluación de este ítem es importante señalar que la educación a distancia presenta su mayor problema en la interacción entre el personal de la institución que imparte el programa y el alumno, y eso se evidencia en los resultados obtenidos en este instrumento de evaluación. Incluso hay un punto evaluado con una nota inferior a 5, correspondiente a la cercanía entre el profesor tutor y el alumno, lo que obedece a la modalidad del programa.

Por lo tanto, es necesario buscar métodos para solventar esta debilidad y que el programa con su grupo administrativo y docente se acerquen al alumno. Para ello sería de ayuda implementar formas de comunicación de carácter sincrónico, como videoconferencias y llamados telefónicos directos, y otros de carácter personalizado.



Gráfico N°2: Satisfacción de los estudiantes con la atención brindada por el personal administrativo y docente

Fuente: Elaboración propia (2020)

El gráfico N°3 es el que obtuvo el mejor promedio, lo que evidencia que los alumnos que participan en el programa tienen una alta motivación y entusiasmo por aprender. Esto se debe a que el alumno por su propia voluntad decide perfeccionarse, a diferencia de los programas de pregrado y postgrado presenciales donde los alumnos están obligados a asistir. En los programas a distancia, ellos tienen el material a su disposición y son ellos quienes deciden si quieren estudiarlo y cuándo quieren hacerlo, lo que hace que el proceso de aprendizaje sea en su mayor parte de su exclusiva responsabilidad. Eso hace que los alumnos que se matriculan en este tipo de programas tengan una alta motivación, porque de no ser así fracasarían en el proceso.



Gráfico N°3: Satisfacción de los estudiantes con su Motivación personal

Fuente: Elaboración propia

Discusión de los resultados

En el contexto de la educación superior, un ambiente virtual comprende la representación de procesos y objetos asociados a las actividades de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión y gestión, así como elementos cuya manipulación permitan al alumno realizar diversas operaciones a través de internet, como: aprender mediante la interacción con cursos electrónicos, inscribirse en un programa, consultar documentos en una biblioteca electrónica, comunicarse con estudiantes, profesores y otros compañeros.

Desde esta perspectiva, los hallazgos obtenidos en la investigación realizada permiten visualizar que la satisfacción estudiantil es considerada como un estándar clave para la evaluación de la calidad de la educación virtual (Rubio, 2003). Además, se ha sugerido que la satisfacción está asociada al desempeño y la retención de los estudiantes en los cursos virtuales. De allí la importancia de la plataforma utilizada, la cual es un elemento fundamental para la captación, interiorización y transferencia de saberes generados entre pares o entre profesorado y estudiantado. Este proceso de intercambio permite una agilización en la mediación de la enseñanza y relaciona a poblaciones muy diversas dentro de un mismo contexto; permitiendo que los y las usuarias logren profundizar en temas acordes con sus necesidades específicas (Salas, 2003).

En relación al nivel de satisfacción con la atención del personal administrativo y docente, se observa la necesidad de ofrecerles a los estudiantes una vigilancia personalizada, que involucre un fuerte compromiso del personal comprometido en la educación a distancia. En criterio de Ruetter y Conde (1998) el personal responsable de la educación a distancia debe coordinar todo un proceso dinámico, sistemático y democrático con el propósito de mejorar y perfeccionar el proceso de enseñanzas-aprendizajes, a través de la orientación dirigida por el docente a todos los participantes, a fin de elevar la calidad educativa.

Respecto al nivel de satisfacción con la motivación personal, los resultados revelan que la motivación como un componente esencial del proceso de enseñanza-aprendizaje al permitir dar sentido al conocimiento que se genera y comparte en él. Según Lee et al (2005), consideran que sin duda alguna, el hecho de gozar de una mayor libertad para decidir dónde, cuándo y cómo quiere aprender, pero al mismo tiempo, el hecho de no tener horarios y días fijados para estudiar le exige al estudiante altos niveles de motivación, responsabilidad, auto-disciplina y auto-regulación.

Conclusiones

Aunque estos resultados se refieren a un programa particular, la encuesta podría ser aplicada perfectamente a otros programas e instituciones que cuentan con la metodología de la educación a distancia, pues permitiría conocer si los problemas que se ven en este caso también están presentes en otros similares. De esa forma, se podrían

buscar medios para mejorar gradualmente los programas con modalidad e-learning, en especial en lo que se refiere a la relación tutor-alumno.

En general, se puede decir que los estudiantes están conformes y satisfechos con el programa, que obtuvo un promedio final de 6,12. De todas formas, es importante señalar que hay puntos que se encuentran disminuidos respecto al resto y es relevante poner atención en ellos e implementar mejoras en esos aspectos.

Dada la importancia de la virtualidad, es necesario medir la interacción de los alumnos y docentes en la plataforma, para conocer cómo afecta cada una de ellas a los procesos de gestión de manejo y actualización de recursos, de igual forma, se busca medir la correlación entre las variables: Participación de los alumnos y participación de los y las docentes.

Con este análisis, se busca medir el impacto de la participación de los profesores y los alumnos, para lo cual, se considera la función de la participación de los alumnos respecto a la de los profesores.

Todo lo anterior, conlleva a una serie de actividades, estrategias y lineamientos que se encuentran en constante implementación para actualizar los recursos y plataforma, buscando la manera de hacerlos atractivos y contextualizados, mejorar los foros, incorporando investigaciones de nuestros profesores o académicos, además estableciendo dos (02) clases sincrónicas por cada asignatura en cada semestre, entre otros.

Referencias bibliográficas

- Araya, L. y Bernardo, M. (2013). 'Calidad de Servicio en Educación a Distancia: Propuesta de Modelo Expositor'. XXV Congreso Nacional de Marketing, Barcelona, España.
- Arboleda, N. (2005). ABC de la Educación Virtual y a Distancia. INTERCONED, Bogotá, Colombia.
- Gracia, L. (2001). La educación a distancia. De la teoría la práctica. Editorial Ariel. S. A.
- Lee, M. (2005). Acceptance of Internet-based learning medium: the role of extrinsic and intrinsic motivation," *Information & Management*, vol. 42, pp. 1095-1104-
- Martínez, C. H. (2008). La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. *Educación*, XVII(33), 7-27.
- Pérez, A. (2010). Nuevas estrategias didácticas en entornos digitales para la enseñanza superior. Barcelona-España: Paidós

Rubio, M. (2003). Memoria. Proyecto: Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia. Loja, Ecuador. Recuperado de <http://gdr1.utpl.edu.ec/centrovirtual/documentos/memorias.pdf>

Ruetter, I. y Conde, M. (1998). Supervisión Educativa: Gerencia y Pedagogía. Fondo Editorial de la Universidad del Zulia. Caracas. Venezuela.

Salas, R. (2003) La identificación de necesidades de aprendizaje. Escuela Nacional de Salud Pública. En: Revista Cubana de Educación Médica Superior. Pp. 25-38

Servicio de Información de Educación Superior (SIES, 2014). Chile. Disponible en: <http://biblioteca.digital.gob.cl/browse?type=entity&value=Servicio+de+Informaci%C3%B3n+de+Educaci%C3%B3n+Superior+-+SIES>

Shoniregun, C.A. y Gray, S.J. (2008). 'Is E-learning really the future or a risk? Commun'. ACM . Disponible en: <http://doi.acm.org/10.1145/777947.777948>.

Thieme, C., Araya-Castillo, L. y Olavarrieta, S. (2012). 'Grupos estratégicos de universidades y su relación con el desempeño: el caso de Chile'. Innovar, 22 (43), 105- 116.

UNESCO (2010). Conferencias mundial de educación superior. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/373/37318570005.pdf>