

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA



Percepciones, expectativas y actitudes hacia la mejora de la
calidad en educación a distancia universitaria de pregrado OPE
Arequipa 2016

MODALIDAD:

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)

PRESENTADO POR:

BACHILLER FERNANDO RUFINO POLANCO CHAMBI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO

2018

DEDICATORIA

A Dios, el ser supremo de todo cuanto existe,

A mis padres, mis eternos amigos y
acompañantes,

A mi familia, la razón de mi esfuerzo y superación,

Y a mis docentes, amigos de verdad.

ÍNDICE

Carátula		
Dedicatoria	02
Índice	03
Resumen	05
Palabras clave	06
Introducción	07
Capítulo I: Planteamiento del Problema	09
1.1 Diagnóstico situacional Ed. a distancia OPE Arequipa	10
1.2 Definición del problema	14
1.3 Formulación del problema	16
1.4 Hipótesis de trabajo	18
1.5 Objetivos	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivo específico	19
1.6 Justificación	20
1.7 Importancia	20
1.8 Limitaciones	21
Capítulo II: Marco Teórico	22
2.1 Antecedentes Teóricos en Latinoamérica	23
2.2 Antecedentes de investigaciones	25
2.3 Marco normativo de Educación a Distancia	26
2.4 Marco Teórico	31
2.4.1 Historia de la Educación a Distancia	31
2.4.2 Propuestas educativas a distancia	36
2.4.3 Concepto de Educación a Distancia	39
2.4.4 Principios de la Educación a Distancia	40
2.4.5 Características de la Educación a Distancia	42
2.4.6 Diferencias entre Distancia y Presencial	44

2.4.7 Componentes del Sistema de Educación a Distancia	48
2.4.8 Elementos del Sistema de Educación a Distancia	49
2.4.9 La calidad	52
2.4.10 La calidad para la SUNEDU	61
Capítulo III: Metodología y resultados	63
3.1 Enfoque metodológico	64
3.1.1 Nivel de investigación	64
3.1.2 Tipo de investigación	64
3.1.3 Validez y fiabilidad de la investigación	64
3.2 Definición de las variables	65
3.2.1 Variable independiente	65
3.2.2 Variable dependiente	65
3.3 Definiciones operacionales de las variables	65
3.4 Población y muestra	66
3.5 Cálculo del tamaño de la muestra	66
3.6 Técnicas de recolección de datos	67
3.7 Resultados de la investigación	67
3.8 Discusión de la investigación	77
3.9 Propuesta para la mejora de la calidad educativa	82
Conclusiones	89
Sugerencias	91
Bibliografía	92
Web grafía	99
Anexos	100

RESUMEN

La investigación nos aproximará a las opiniones de los estudiantes en relación a cómo ven el sistema de Educación a Distancia al interior de su propia realidad. Se basa en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo prospectivo y corte transversal, la muestra fue 240 estudiantes. Para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario elaborado y validado, el cual ha sido sometido a un análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach, resultando con 0.6.

Los resultados muestran que los estudiantes por edad y centro laboral, en su mayoría provienen del sector público y privado formal, el resto son trabajadores independientes 9.8%; existe un mayor número de estudiantes entre 36 y 55 años, la mayor parte son empleados y técnicos 84.4%, ello indica que la demanda y atención de profesionalización es significativa. En cuanto a la condición laboral, los nombrados 49.6% son casi igual que contratados y CAS juntos 47,6%, viendo que este aspecto no es obstáculo para estudiar a distancia.

Los estudiantes por edad y zona de residencia, la mayoría de la zona residencial 4.7%, entre 26 a 35 años, lo que muestra un interés de los jóvenes adultos en edad universitaria convencional. Los estudiantes por edad y tiempo semanal de estudio, muestran que las horas de estudio semanal están por debajo del mínimo de horas sugeridas para ésta modalidad; en comparación con referentes internacionales. Los estudiantes por edad y carrera profesional, Derecho 34.3% y Administración 31.9%, siguen siendo las más demandas en la modalidad.

Las percepciones, expectativas y actitudes son regulares y bajas 83% en promedio, excepto en el caso de las actitudes que es moderada y regular 64.17%; esto muestra una posición desfavorable de los estudiantes hacia la mejora de calidad en educación a distancia.

PALABRAS CLAVE:

Educación a distancia, gestión de la calidad, mejora de la calidad, calidad, mejora del servicio educativo.

INTRODUCCIÓN

La inquietud y el interés por investigar la mirada que tienen los estudiantes del mismo sistema de Educación a Distancia en el que estudian y la mejora de la calidad educativa, nos llevó a estructurar un estudio de las percepciones, actitudes y expectativas, que nos permita comprender mejor la perspectiva que tiene el estudiante universitario, e identificar las situaciones de mejora que se pueden implementar como parte de la mejora continua de los procesos en el sistema educativo universitario.

En el Capítulo I vamos a exponer el planteamiento del problema, iniciando con un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la OPE Arequipa, haciendo énfasis en las motivaciones que nos ha llevado a realizar la presente investigación, así como las interrogantes que han sido fundamentales para guiar nuestro estudio. Del mismo modo se expondrá las razones por las cuales la investigación quedó determinada como cuantitativa.

En el Capítulo II se ha considerado los aspectos relacionados al marco teórico y aquellas teorías o estudios que han iluminado la investigación, y que nos han servido de referentes para las discusiones que hemos realizado tanto al proceso de investigación, como a las técnicas e instrumentos que hemos utilizado. También nos han aportado muchos conceptos que han reforzado nuestras concepciones como investigador y como profesional de la ingeniería, las cuales se han plasmado en la discusión de la investigación y que de forma continua se han ido contrastando con nuestra experiencia laboral.

En el Capítulo III se ha expuesto la metodología que hemos seguido en el estudio de investigación, el tipo de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la población y muestra con la que se ha trabajado. También hemos considerado pertinente aquí, desarrollar los resultados que

hemos obtenido en el proceso de recojo de información, luego del procesamiento estadístico en SPSS versión 21 en español.

Si bien no es un capítulo se ha decidido considerar la discusión de la investigación, en la que no sólo contrastamos la realidad con la teoría, sino también la coherencia de nuestros resultados con estudios similares; del mismo modo hemos tratado de sustentar la validez y confiabilidad estadística de nuestros instrumentos y resultados, así como el considerar pertinente alcanzar una propuesta sustentada en referentes teóricos que forma parte del aporte de nuestro estudio de investigación, la cual se ha desarrollado en su integridad en la OPE Arequipa.

Finalmente hemos considerado las conclusiones y las sugerencias pertinentes, así como los anexos. Conscientes de las limitaciones que podría observarse en el presente trabajo, así como de los errores involuntarios cometidos, esperamos su comprensión debida frente a la voluntad, iniciativa y esfuerzo que se ha puesto en este trabajo de investigación.

CAPITULO I
PLANTEAMIENTO DEL
PROBLEMA

1.1 Diagnóstico Situacional de la Educación a Distancia OPE Arequipa

La Oficina Periférica de Enlace de Arequipa de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, tiene una sede administrativa en la ciudad, donde atiende a los usuarios (estudiantes de pregrado y posgrado), que desarrollan actividades académicas de formación profesional en las carreras de Derecho, Ingeniería Administrativa y Contabilidad en la modalidad de educación a distancia en jornadas de estudio semi presencial, con materiales auto instructivos, tutorías presenciales los días sábados y domingos, y tutorías virtuales a través de la plataforma virtual, asesorías virtuales programados por los docentes y evaluaciones en línea de acuerdo al cronograma de estudios.

Dichos estudios tienen la característica de combinar el estudio auto instructivo con materiales impresos, así como las tutorías presenciales los fines de semana, que posibilitan la accesibilidad de las personas que trabajan durante la semana y que pueden destinar un tiempo para el estudio de los contenidos de las asignaturas, las cuales se refuerzan y consolidan en las clases presenciales o virtuales con el docente a cargo. La asistencia a las clases presenciales se realiza en locales prestados por otras instituciones a la OPE Arequipa, lo que no garantiza la disponibilidad permanente para complementar otras actividades de carácter académico durante la semana.

En dicha sede se atiende y gestiona los procesos de matrícula, entrega de materiales, recepción de documentos administrativos, atención de trámites de los estudiantes, organización y gestión de las tutorías presenciales y la coordinación de actividades administrativas y técnico pedagógicas con la sede central de la Universidad en la ciudad de Lima.

Cuadro N° 1

ACTIVIDADES DE LA OPE AREQUIPA	
Administrativas	Pedagógicas
Matrícula	Coordinación con la sede central para el plan de estudios.
Control de pagos y pensiones	Coordinación con los docentes universitarios de cada carrera.
Atención de trámites	Coordinación con la coordinación académica para la habilitación de la plataforma virtual.
Entrega de material auto instructivo	Seguimiento de evaluaciones virtuales
Organización de las actividades de educación a distancia	Seguimiento de notas
Adecuación de ambientes físicos para las tutorías virtuales	
Recojo de asistencia y trabajos presenciales	

Fuente: Elaboración propia.

La Universidad Inca Garcilaso de la Vega a través de la OPE Arequipa, brinda el servicio de formación profesional en educación a distancia desde el año 1980 en su sede central y poco a poco fue descentralizando el servicio a las provincias por la creciente necesidad de atender la demanda de formación profesional en personas que trabajan y desean seguir estudiando como el caso de la ciudad de Arequipa.

En la actualidad la OPE Arequipa de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega brinda el servicio de formación profesional en las carreras de Derecho, Administración, Contabilidad, Economía, Ingeniería Administrativa, Ingeniería de Sistemas y Ciencias del Deporte en los ciclos superiores y finales para la culminación de su carrera profesional en la modalidad a distancia, pues por encontrarse en proceso de licenciamiento según la Ley Universitaria N° 30220, se ha cerrado temporalmente la admisión a nuevos ingresantes desde el año 2017, también bajo el marco normativo del reglamento general de la Universidad aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 999-2017-CU-UIGV de fecha 25 de Agosto del 2017. Así dando cumplimiento al Reglamento General de Estudios en el Artículo 15 de la Educación a distancia se señala que: La universidad desarrolla programas de educación a distancia, basados en entornos virtuales de aprendizaje. Los programas de educación a distancia tienen los mismos estándares de calidad que las modalidades presenciales de formación.

Si bien la formación profesional en la modalidad presencial y semi presencial ya no se brinda en la OPE Arequipa, sin embargo en la sede central de Lima, si permanece dicho servicio.

En el Artículo 37 se indica que: para el caso de los estudiantes del sistema semi presencial y a distancia, su participación en los foros, tutorías virtuales y/o demás actividades académicas, son requisitos indispensables para la evaluación integral de la asignatura.

En los últimos años se ha incrementado la oferta de servicios educativos tanto en el nivel de pregrado y postgrado en las diferentes universidades del país, esto ha permitido abrir una oportunidad para la profesionalización en las diversas carreras profesionales, orientado a las personas que ya se encuentran trabajando en algunas áreas en

las que no necesariamente son respaldadas por su estudios profesionales que ya tienen; en ese sentido, y de acuerdo a la demanda laboral y de formación superior, es importante esta oportunidad que se viene brindado no sólo a egresados de la educación secundaria, sino también a los diversos profesionales, técnicos y no profesionales que laboran en la actividad pública o privada. Sin embargo es importante resaltar que debido al proceso de licenciamiento universitario en nuestro país, se ha disminuido la oferta educativa en esta modalidad debido a que no todas las sedes y filiales cuentan con la autorización de la SUNEDU para seguir brindando dicho servicio.

Según un estudio de GRADE¹, en el año 2005 postularon 584 mil jóvenes a las universidades e institutos superiores de formación artística, pedagógica y tecnológica del país, de los cuales ingresaron 370 mil. Ese mismo año, las universidades tuvieron una matrícula de 559 mil estudiantes mientras que en los institutos superiores la matrícula fue de 385 mil estudiantes. El país contaba con 93 universidades, 36 públicas y 57 privadas; 1,062 institutos superiores (39 escuelas de formación artística, 349 institutos pedagógicos y 674 institutos tecnológicos).

El mismo estudio revela que en el caso de la educación superior se aprecia un crecimiento mucho más pronunciado. De 1940 a 2005, el número de personas mayores de 15 años que alcanzó la educación superior se multiplicó por más de 144 veces, pasando del 1% de la población, al 25% de la población.

Esta realidad no hace más que confirmar que existe un alta oferta y demanda educativa a nivel superior en nuestro país, pero tal vez esto

¹ Educación Superior en el Perú: tendencias de la demanda y la oferta.

no se complementa con la calidad que ofrecen las instituciones de educación superior, de ahí que resulta importante explorar y describir acerca de las percepciones, expectativas y actitudes que tienen los estudiantes en educación superior universitaria a distancia.

Existe también una realidad en la educación universitaria que lejos de haberse puesto a la altura de la demanda y oferta educativa, se ha limitado excesivamente, originando un deterioro en la calidad de la educación que se brinda, por ello es que la oferta educativa a nivel universitario viene siendo cuestionada por diversos sectores, debido a que no todas las instituciones universitarias, se han preparado para brindar tales servicios, no sólo con la infraestructura, materiales logísticos y de instrucción, sino por su organización, su personal docente y su propuesta de formación profesional, que en muchos casos no responde a las mínimas características y exigencias que tiene la formación profesional convencional a nivel presencial.

1.2 Definición del problema

La necesidad de formación profesional como aspecto complementario o de profesionalización en el trabajo es una realidad que dio inicio en parte a la educación a distancia o llamada en ese entonces como educación por correspondencia, diversas instituciones universitarias y hasta laborales han propuesto programas de educación a distancia que permitan una formación o profesionalización de acuerdo a la necesidad y expectativa que demanda el mercado laboral; sin embargo, también existen aquellas que lejos del carácter académico, buscan sólo un beneficio lucrativo, dejando de lado el verdadero sentido y propósito de la educación a distancia.

Tal vez conviene precisar para su comprensión, que lo más característico de la educación a distancia sea que es un proceso

educativo no presencial, donde existe una separación física entre docente y estudiante, fuera de una aula, pero sin perder las condiciones para el aprendizaje como (libros, textos, guías, evaluaciones, clases, metodología, técnicas y estrategias), sin horarios y con la posibilidad de que el estudiante organice solo su tiempo.

En nuestro país a partir de la vigencia de la Ley Universitaria el 2014, las universidades han tenido que adecuarse y seguir el proceso de licenciamiento, así como atender el comportamiento de la demanda y la oferta, pero también al mismo tiempo atender la mejora de sus procesos a fin de cumplir con lo exigido por la SUNEDU, es el caso de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que viene adecuándose a los requerimientos establecidos y dentro del proceso de autoevaluación que deben realizar con fines de acreditación en el plazo fijado por la ley de las carreras mencionadas y de manera voluntaria en las otras, eso sí, con beneficios y certificaciones en caso lo realicen².

En la OPE Arequipa se vienen realizando algunos cambios que buscan adecuarse para seguir brindando la oportunidad de la formación profesional a distancia, puesto que la demanda aún existe y es muy importante su atención, pero en la actualidad sólo se viene culminando con los estudiantes que han ingresado hasta el año 2016.

Esto ha posibilitado una mayor diversidad de propuestas para la formación profesional en otras modalidades entre ellas la educación a distancia, pero también ha hecho ver que existen situaciones de la modalidad presencial que se deben corregir y exigir su incorporación

² Encarte del diario La República 27 de Junio del 2014

a la modalidad, a fin de regular y garantizar la calidad educativa en la formación profesional.

1.3 Formulación del problema

En el Art. 3 de la Ley Universitaria N° 30220, se establece que la Universidad adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial, y en el Art. 5 por citar algunos, se precisa que: las Universidades se rigen por el principio de calidad académica y mejoramiento continuo de la calidad académica. Ello evidencia claramente que no podemos limitar el derecho a la educación universitaria, pero sí podemos exigir, actuar e incidir en la calidad académica que brindan las universidades en el país.

Del mismo modo en el Art. 15 numeral 15.4 y 15.5, se establece que la SUNEDU es responsable de normar y supervisar la calidad educativa así como sus condiciones básicas.

En ese marco normativo la SUNEDU toma en cuenta los siguientes aspectos orientados a mejorar las condiciones en que se brinda el servicio educativo universitario en el Perú, a saber **el impacto de la educación en la productividad**, según Valero y Van Reenen (2016) apuntan a la formación del personal docente, la infraestructura y la vinculación de los estudiantes con el mercado laboral. **La producción científica y la innovación**, así Fagerberg y Verspagen (2002) destacan la importancia de este aspecto en países menos desarrollados para prever un crecimiento a largo plazo. **La capacidad de las Universidades para formar integralmente en un entorno propicio**, lo que va resultando en profesionales capacitados y se traduce en cohesión social y fortalecimiento democrático (Spilimbergo, 2009). **EL uso eficiente de los recursos**, se asocia a

la rendición de cuentas de los recursos en la que ve la calidad desde un enfoque de mercado que incentiva la competencia por la calidad.

Para la SUNEDU 2005, la manera de entender la calidad es mediante el concepto de adecuación a una finalidad, a través de la cual se evalúa la aptitud de una institución para el logro de un propósito. Según Nicholson (2011), citado por SUNEDU este concepto permite medir la calidad de las instituciones en función de la capacidad que tienen para cumplir con sus respectivos objetivos.

Así, se observa que la calidad de la educación superior universitaria se encuentra enmarcada en estos cuatro enfoques los cuales son parte de la dinámica que debe promover la universidad junto a los estudiantes, los cuales ahora son parte de la transformación participativa de estos cambios hacia un nuevo reto de la mejora de la gestión de la calidad educativa universitaria, en particular la educación a distancia.

Bajo este marco de contexto de la calidad universitaria, los aspectos que exigen hoy los estudiantes como usuarios de la educación a distancia universitaria son:

- Una formación universitaria integral acorde al mercado laboral.
- Una preparación para la producción científica e innovadora en la carrera profesional.
- Una formación universitaria integral para aportar a la sociedad que tenemos en nuestro país.
- Una preparación orientada a la calidad desde un enfoque de mercado que incentiva la competencia.

De ésta manera surge la interrogante ***¿Es necesario conocer la percepción, expectativa y actitudes de los estudiantes de pregrado acerca de la mejora de la calidad en la educación superior universitaria a distancia en la OPE Arequipa?***

A partir de esta interrogante podemos plantear otras que nos guiarán en nuestra investigación:

- *¿Qué percepción tienen los estudiantes de pregrado de la OPE Arequipa hacia la mejora de la calidad en educación universitaria a distancia?*
- *¿Qué expectativas tienen los estudiantes de pregrado de la OPE Arequipa hacia la mejora de la calidad en educación universitaria a distancia?*
- *¿Qué actitudes tienen los estudiantes de pregrado de la OPE Arequipa hacia la mejora de la calidad en educación universitaria a distancia?*

1.4 Hipótesis de trabajo

Para nuestra investigación se ha optado por una hipótesis descriptiva a manera de guía. Las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones (Fernández, Hernández y Baptista, 1998, p. 74).

De esta manera se ha propuesto la siguiente hipótesis: ***La percepción, expectativa y actitudes de los estudiantes de pregrado son favorables hacia la mejora de la calidad de educación universitaria a distancia.***

Debemos recordar que nuestra hipótesis estará sujeta a comprobación a partir de los resultados de la investigación, y éstos resultados permitirán comprender el problema en su real magnitud.

Así, coincidimos en que las hipótesis son proposiciones generalizadas o afirmaciones comprobables que se formulan como posibles soluciones al problema planteado: su función es ofrecer una explicación posible o provisional que tiene en cuenta los factores, sucesos o condiciones que el investigador procura comprender (Bisquerra, 2004, p.128).

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la percepción, expectativa y actitudes de los estudiantes de pregrado acerca de la mejora de la calidad en la Educación Superior Universitaria a Distancia en la OPE Arequipa.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la percepción de los estudiantes de pregrado hacia la mejora de la calidad en la Educación Superior Universitaria a Distancia.
- Identificar la expectativa de los estudiantes de pregrado hacia la mejora de la calidad en la Educación Superior Universitaria a Distancia.
- Identificar las actitudes de los estudiantes de pregrado hacia la mejora de la calidad en la Educación Superior Universitaria a Distancia.

1.6 Justificación

La presente investigación es original, pues no hay muchos estudios que se hayan realizado del propio servicio educativo que brinda la Universidad, en particular en la modalidad de educación a distancia y dentro del marco normativo de la SUNEDU.

El estudio es pertinente, pues ante las discusiones de reforma de la ley universitaria, nos permite estar articulado al debate de la actualidad y las decisiones que deben adoptarse en la mejora de la calidad del servicio educativo de educación a distancia en el proceso del licenciamiento universitario.

La investigación es relevante pues se enmarca dentro de una realidad conocida y vivida por el propio investigador, al haber sido parte de este proceso de educación a distancia en calidad de estudiante y ahora como egresado.

1.7 Importancia

Resulta un estudio muy importante debido a que recoge información desde dentro del mismo proceso educativo con la participación de los estudiantes, lo cual permitirá acercarnos a la realidad objetiva, así como debido a que justo en este momento viene dándose el licenciamiento universitario que promueve la SUNEDU dentro del marco de la Ley Universitaria.

El conocimiento obtenido de la investigación, nos permitirá sugerir propuestas de mejora al sistema de educación a distancia en la Universidad.

1.8 Limitaciones

Las limitaciones que podemos señalar serán las siguientes:

- La falta de mecanismos de apoyo y protocolos establecidos para el estudiante tesista a fin de tener acceso a la información básica de la Universidad.
- Las facilidades para contar con todos los estudiantes de pregrado de las OPE Arequipa para el levantamiento de la información.
- Las responsabilidades del investigador para dedicarse al estudio a tiempo completo.
- Las limitaciones de presupuesto, material bibliográfico de la OPE Arequipa, acceso a la base de datos de estudiantes de pregrado, los trámites de permiso para la aplicación de los instrumentos, entre otros.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Teóricos en Latinoamérica

Para Mitchell 2003, la evolución de la TIC ha sido como una extensión y desarrollo de las potencias biológicas del cuerpo y la mente.

Este proceso se presenta a comienzos del XXI y se caracteriza por la proliferación de aparatos portátiles que proporcionan capacidades informáticas y de comunicación ubicadas sin cables. Así, siempre desde cualquier lugar y tiempo hay comunicación, dependiendo de la infraestructura de apoyo que administra los recursos materiales en una red distribuida de información.

Además, los sistemas relacionados entre la vida humana y la microelectrónica han variado con el desarrollo de la nanotecnología y los procesos biológicos y materiales, haciendo cada día menor las fronteras entre ellos.

Por tanto, la sociedad red apoyada en las TIC puede desplegarse plenamente como una forma de organización e interacción social que es aprovechada por la educación, tanto para la interacción (comunicación) nacional e internacionales como para tener acceso a la información que sobre distintos ámbitos del saber existen en el mundo.

De acuerdo a Bautista, Borges y Forés, 2006, la universidad del siglo XXI sufre cambios en cuanto al uso de las TIC. Así tenemos que:

1. México

Diplomado en Educación para los Medios a Distancia (DEMAD) Es un programa de formación de docentes en el conocimiento de los Medios y las Tecnologías de Información y Comunicación (Tics) y que a su vez son utilizadas en la ejecución de este programa.

2. Paraguay

Informática como componente instrumental en la formación docente inicial para el nivel medio, Instituto Superior de Educación “Dr. Raúl Peña”. Experiencia piloto de incorporación de Tics como disciplina de formación instrumental (impartida al mismo nivel de las lenguas guaraní y castellano) en el currículo de formación docente del principal centro pedagógico del país.

Profesionalización de Maestros no Titulados Ñañemoarandúke (Aprendamos Juntos), MEC-AECI. Es la única experiencia de Formación Docente a Distancia en Paraguay, que viene trabajando hace seis años. Capacita y otorga título habilitante a maestros bachilleres en ejercicio de la docencia en escuelas públicas rurales e indígenas.

Proyecto Web Escuela de la ONG PAIDEIA. Es un proyecto piloto de formación continua de docentes y alumnos en diferentes lugares del país. Pretende introducir y aplicar el uso de las nuevas tecnologías en la educación (informática educativa, Internet y multimedia), en escuelas y colegios del Paraguay, con el fin de mejorar de manera sustancial la calidad de la educación en el país.

3. Perú

Proyecto Especial de Educación a Distancia de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Programa pionero de educación a distancia en el Perú. Este programa ofrece distintos tipos de cursos y diplomados dirigidos a profesionales en general, entre los que se encuentran docentes y directivos.

Unidad de Educación a Distancia del Proyecto Huascarán del Ministerio de Educación del Perú. Programa destinado a ampliar la cobertura

educativa en áreas rurales dispersas y de frontera, se apoya en el uso de multimedios con la incorporación de tutoría presencial permanente. Al considerar estos antecedentes de experiencias previas que se han desarrollado buscando la formación continua, también podemos decir que las expectativas de los estudiantes en términos de guía para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje y la satisfacción con los servicios de la universidad, son un tópico que debe estudiarse cuidadosamente, porque los trabajos que demuestran fehacientemente su constructo y medición son escasos. Hasta el momento son varias las investigaciones realizadas en las universidades de Australia (Darlaston-Jones y otros, 2003), Reino Unido (Booth, 1997; Harrop y Douglas, 1996; Hill, 1995; Keogh y Stevenson, 2001; Narasimhan, 1997; Sanders et al., 2000; Yanhong y Kaye, 1999) y Estados Unidos (Shank, Walker y Hayes, 1993; 1995), que muestran la posibilidad de obtener y valorar las expectativas y preferencias de los estudiantes.

2.2 Antecedentes de investigaciones

Evaluación interna de la calidad de un programa a distancia. Una exploración etnográfica, desde la visión de los estudiantes titulados. (Vizcaíno, 2011).

Conclusiones

- ✓ 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.

- ✓ 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.

2.3 Marco Normativo de la Educación a Distancia

1) La Constitución Política del Perú

Artículo 2º: Toda persona tiene derecho:

- A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar.
- A la libertad de creación intelectual, artística, técnica y científica... el Estado propicia el acceso a la cultura y fomenta su desarrollo y difusión.
- A la libertad y a la seguridad personal. En consecuencia:
 - a) Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe.

Artículo 13º: La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza.

Artículo 14°: La enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa.

Artículo 16°: Es deber del Estado asegurar que nadie se vea impedido de recibir educación adecuada por razón de su situación económica.

Artículo 18°: La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia.

Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento.

La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley.

Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

2) Ley Universitaria 30220

Artículo 1.- El Ministerio de Educación es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

La presente Ley regula a las universidades bajo cualquier modalidad, sean públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que funcionen en el territorio nacional.

Artículo 4.- La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica los derechos siguientes:

- a) Aprobar su propio Estatuto y gobernarse de acuerdo con él;
- b) Organizar su sistema académico, económico y administrativo;

Artículo 5.- Las universidades se rigen por los siguientes principios:

- Búsqueda y difusión de la verdad.
- Calidad académica.
- Autonomía.
- Libertad de cátedra.
- Espíritu crítico y de investigación.
- Democracia institucional.
- Meritocracia.
- Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión.
- Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país.
- Afirmación de la vida y dignidad humana.
- Mejoramiento continuo de la calidad académica.
- Creatividad e innovación.
- Internacionalización.
- El interés superior del estudiante.
- Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social.
- Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación.
- Ética pública y profesional.

Artículo 39.- Régimen de Estudios

El régimen de estudios se establece en el Estatuto de cada Universidad, preferentemente bajo el sistema semestral, por créditos y con currículo flexible. Puede ser en la modalidad presencial, semipresencial o a distancia.

3) Ley General de Educación N° 28044

Artículo 27°.- La Educación a Distancia

La Educación a Distancia es una modalidad del Sistema Educativo caracterizada por la interacción simultánea o diferida entre los actores del proceso educativo, facilitada por medios tecnológicos que propician el aprendizaje autónomo. Es aplicable a todas las etapas del Sistema Educativo, de acuerdo con la normatividad en la materia.

Esta modalidad tiene como objetivo complementar, reforzar o reemplazar la educación presencial atendiendo las necesidades y requerimientos de las personas. Contribuye a ampliar la cobertura y las oportunidades de aprendizaje.

4) Reglamento de la Ley 28044

Artículo 10°.- Educación a Distancia

Es una modalidad de educación que el Estado norma, promueve, brinda y supervisa en todas las etapas del sistema educativo y que está dentro de los alcances del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

5) LA SUNEDU

Artículo 16.- Estructura orgánica

La SUNEDU, para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con la estructura orgánica básica siguiente:

- Alta Dirección: Consejo Directivo, Superintendente y Secretario General.
- Órganos de administración interna.
- Órganos de línea

En el informe bienal sobre la realidad universitaria peruana, dentro de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, define calidad como “la búsqueda de la excelencia a través del esfuerzo continuo que se hace visible en la eficiencia de los procesos, en la eficacia de los resultados y en la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las demandas y expectativas sociales.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (SAC), tiene 4 pilares a tener en cuenta:

- Información confiable y oportuna.
- Fomento para mejorar el desempeño.
- Acreditación para la mejora continua.
- Licenciamiento como garantía de condiciones básicas de calidad.

De aquí se desprende que el licenciamiento permite verificar que las universidades en el servicio que brindan, cumplan con las condiciones básicas de calidad. La acreditación realiza una evaluación de los resultados y de la mejora continua de procesos de modo que las universidades sigan avanzando en la calidad de sus servicios ofertados, cada vez mayor a las condiciones básicas de las que partieron en su licenciamiento.

Para seguir una línea de desarrollo hacia el inicio de la mejora de la calidad en educación superior universitaria, SUNEDU ha propuesto una ruta que monitorea el logro de las condiciones básicas para las universidades.

Gráfico N° 1 Condiciones básicas de calidad



Fuente: SUNEDU

2.4 Marco Teórico

2.4.1 Historia de la Educación a Distancia

De acuerdo a estudios realizados, la Educación a Distancia organizada se remonta al siglo XVIII, con un anuncio publicado en 1728 por la Gaceta de Boston, en donde se refería a un material

auto instructivo para ser enviado a los estudiantes con posibilidad de tutorías por correspondencia (Barrantes, 2000)

En 1840 se organizan intentos de educación por correspondencia, los cuales consistían en cursos variados de oficios y de diversas profesiones, los que estaban conformados por un conjunto de materiales impresos distribuidos por el correo, donde no se tomaba en cuenta ninguna forma de apoyo al estudiante más allá del material impreso. (UCDAVIES citado por Florido, 2003)

En la década de los 50 se reconoce la primera generación de Educación a Distancia, la enseñanza por correspondencia, en esa misma fecha la teledifusión comenzó a formar parte de la educación a distancia, la cual continuo su desarrollo en la medida que surgieron nuevas tecnologías, además que se utilizó para disminuir los costos de enseñanza. A partir de 1990 se consolida un nuevo modelo de educación influido por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC). (Rojas y Ortíz, 2001)

Según FUNDESCO 1998. La Educación a Distancia se desarrolló en tres escenarios:

- La educación a distancia apoyada por el uso de tecnologías de las comunicaciones.
- La tele presencia, enseñanza en tiempo real para recibir clases desde un centro remoto al mismo tiempo que se imparte.
- Sistemas mejorados de enseñanza presencial, que facilitan la comunicación entre profesor y estudiante fuera de clase (tutorías).

Podemos recordar que la UNESCO el año 2005, cuanto se refiere a la Educación a Distancia señaló: Este medio pedagógico con

fundamento tecnológico exige un replanteamiento de las prácticas de la enseñanza y de las funciones globales de los sistemas de información en los recintos universitarios. Asimismo su Ex Director, Sr. Federico Mayor señalaría “que los conocimientos han sido, son y serán, fruto de la búsqueda libre, de la prospección sin límites, de la imaginación sin fronteras”.

La sociedad del conocimiento en la que vivimos hoy, debe estar basada en la sociedad del aprendizaje y todo obstáculo que nos impida lograr dicho encuentro o conexión, se puede considerar como barrera.

El Profesor Peter M. Senge de la Universidad de Stanford señala: “Las organizaciones inteligentes son posibles porque en el fondo todos somos aprendices. Y son posibles porque aprender no sólo forma parte de nuestra naturaleza sino que amamos aprender.

Cuando se experimenta una situación positiva de trabajo en equipo, de pertenecer a una gran institución sentida así colectivamente, hay que considerar que ese equipo o institución no eran magníficos desde el principio, sino que aprendieron a generar resultados extraordinarios.” Consideramos que esta conclusión es posible aplicar en instituciones educativas superiores para adaptarse al Modelo Educativo de la Educación a Distancia.

En el presente siglo que se habla de los sistemas sociales que dan respuesta a la sociedad de la información y del conocimiento se hace referencia a las redes. Hoy tenemos sin embargo diversas maneras de extender esos sistemas sociales que ahora más bien son informáticos, por lo que algunos autores como Castells (2010) mencionan que la comunicación a través de redes era establecida en forma vertical. Posteriormente, de acuerdo a Beniger (1986)

con el advenimiento de la revolución industrial, el ferrocarril y el telégrafo se convirtieron en redes casi globales puesto que podrían comunicar regiones.

De acuerdo a Freeman 1974 y a Pérez, 1983, lo que revolucionó las primeras tecnologías de la comunicación fue el cambio en la microelectrónica que tuvo lugar entre 1950 y 1960, lo que sentó las bases para la modificación del paradigma tecnológico que se consolidaría primero en los Estados Unidos de América de los años setenta (Castells, 2011pp. 48-49).

Se dice que el siglo XXI es una **sociedad red global**. Así que de manera general, cuando se inicia un escrito o investigación respecto al cambio del paradigma educativo se hace referencia directa o indirecta al hecho de que a partir de la globalización se incrementó el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) lo que vino a modificar la forma de vida. “Se puede observar en los mercados financieros, la producción, gestión y distribución transnacional de bienes y servicios; el trabajo muy cualificado, la ciencia y la tecnología, incluida la educación universitaria, los medios de comunicación” (Castells, 2010, p. 51).

En la **sociedad red global**, los discursos se generan, difunden, debaten, internalizan y finalmente incorporan en la acción humana, en el ámbito de la comunicación socializada construido en torno a las redes locales-globales de la comunicación digital multimodal, incluyendo los medios de comunicación e internet. Por tanto, a través de la comunicación se comparten significados mediante el intercambio de información interpersonal o interactiva o unidireccional considerada esta última tradicional ya que se utiliza el internet, la radio, el teléfono o el correo postal.

Las formas de comunicación que se dan entre las personas a través de diversos medios que sirven de mediadores para el aprendizaje en Educación a Distancia, pueden bien hoy compararse a todo lo que nos ofrece el internet; sin embargo, la comunicación a través de materiales (textos o guías) tienen otra connotación, pues se trata de un aprendizaje programado y organizado por el propio estudiante de acuerdo a sus posibilidades. Según Jenkins (2006) la convergencia de la comunicación se produce en el cerebro de los consumidores individuales, a través de la interacción social que establece con otras personas.

Pero si pensamos en la comunicación aplicada a los modelos pedagógicos propios de la educación a distancia, se tendría que decir que dichos modelos han evolucionado desde el siglo XIX a partir del uso del correo postal, el teléfono, el radio, la televisión y ahora el internet. De acuerdo a Castells (2010), en la sociedad actual, las formas de comunicación se articulan en un hipertexto digital, interactivo y complejo que integra, mezcla y recombina en su diversidad, las expresiones culturales que resultan de la interacción humana.

Cabe mencionar que el uso de las bibliotecas tradicionales y virtuales es determinado por la vivencia que los estudiantes tienen a principios del siglo XXI de vivir en esta **sociedad red global** la que es construida con base en las redes digitales de comunicación socializada a través de los medios de comunicación multimodales, redes de comunicación horizontales e interactivas creadas en torno al internet y a la comunicación inalámbrica (Castells, 2010, p. 25).

2.4.2 Propuestas educativas a distancia

Aunque el uso de las TIC es primordial para el funcionamiento de la educación a distancia, en esta época, resulta indispensable hablar de las declaraciones que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) ha realizado a partir de la década de los años noventa sobre la Educación para todos, la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, la Declaración Mundial sobre la Educación Superior, principalmente, además del proyecto sobre Competencias docentes para el manejo de las TIC en educación.

Así que de acuerdo a Cervantes, Herrera y Parra (2012), la UNESCO propone hacer uso de las nuevas TIC, cuidando la calidad con buenos resultados en la educación, con espíritu de apertura, equidad y cooperación internacional. Todo ello se ha logrado a través de la constitución de redes, que permiten hacer transferencias tecnológicas que favorecen la formación de recursos humanos y elaboración de material didáctico, aplicando las tecnologías a la enseñanza, la formación y la investigación; creando entornos pedagógicos que faciliten la educación no escolarizada, aunque se debe asegurar que estos complejos educativos creados a partir de las redes tengan lugar sin intervenir en las identidades culturales y sociales.

Aunque se habla de una sociedad de la información-conocimiento y de red extendida mundialmente a través de la triple w (world wide web), sólo los países industrializados cuentan con la mayoría de su población conectada a la red. Así que, de acuerdo a la UNESCO (2005), pensar en la brecha digital requiere mencionar que puede ser *natural* dependiendo de la posibilidad de acceder al uso de la corriente eléctrica e infraestructura informática, además

de requerir la reflexión y la solución, hasta donde sea posible, de los factores que influyen como son: recursos económicos, geografía, edad, sexo, lengua, educación y procedencia sociológico o cultural, tipo de empleo e integridad física. Ya la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, (2003, 2005), basada en la Declaración del Milenio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) cuenta entre sus objetivos el eliminar la brecha digital en el acceso a las TIC y al internet (Olea 2012).

Es recomendable que en el momento de hacer propuestas educativas se considere la desigualdad en la estructura social. Ello en relación a que no todas las personas tienen las condiciones para la accesibilidad de la web, tal vez esa sea la razón por la que prefieren los sistemas de educación a distancia.

Al respecto resulta importante decir que: La educación es clave en la capacitación de los recursos humanos y en el desarrollo de las regiones, pero requiere considerar ciertas correlaciones en lo relativo a las nuevas realidades socioculturales locales y globales si se buscan impactos en la población realmente positivos” (García, 2009, p. 12).

Benito et al, 2005, aunque referidos al Espacio Europeo de Educación Superior pero que también es aplicable a países latinoamericanos como México, mencionan que hay que preparar a los estudiantes para el mundo de mañana que en realidad es hoy, por lo que se debe propiciar un coaprendizaje, trabajar interdisciplinariamente en la solución de casos, con una auto y coevaluación, además de una evaluación de 360° que es integral en donde participan los compañeros que tienen relación a nivel horizontal y vertical, así mismo desarrollar en los educandos un aprendizaje autónomo y darles confianza en que cuentan con los

elementos para solucionar problemas, adquiriendo el docente un papel de *preparador*.

De ahí que la educación a distancia surge como ese modelo pedagógico que beneficia y puede atender casi a toda persona que la requiere, preparando a los educandos para hacer frente al hoy y al mañana. Para Chan y Pérez, 2003, el proceso de la educación en línea, desde el punto de vista comunicacional, debe desarrollar en los educandos los **principios** de la **autogestión**, la **creatividad**, la **significación** y la **participación**.

La educación a distancia se desarrolla no sólo en ambientes físicos de manera presencial o no presencial, sino en entornos virtuales, lo que ofrece oportunidad de especialización o complementación profesional, pero no necesariamente garantiza efectividad en el mercado laboral.

Así que de acuerdo a Diéguez y Becerra (2007), la modificación del paradigma educativo actual del siglo XXI, se requiere hacerlo de manera más eficiente, en la que se pueda abordar la problemática social en general y, particularmente, lo correspondiente a la educación y que se traduce en la capacidad para enfrentar las adversidades y de esta forma “incidir en el desarrollo humano a través de la educación”.

Es la capacidad de las personas y de los pueblos de “rebotar a pesar de circunstancias que los derrumban” o sea, la “capacidad de sobreponerse a las adversidades, por una parte, y por la otra, construir sobre ellas” (pp. 69-70).

2.4.3 Concepto de Educación a Distancia

De acuerdo a García, 2001 con el concepto *open learning* (aprendizaje abierto) se trata de diferenciar los procesos de enseñanza-aprendizaje recintual de los que acaecen fuera de las aulas, concediendo a los estudiantes mayor autonomía y auto dirección en su aprender. McKenzie (1979: 17) ya matizaba entonces el concepto de *enseñanza abierta*, usado en el Reino Unido para calificar a la *Open University*, considerándola como “mano abierta, abierto de par en par; casa abierta”. En contraste con *cerrado*, *abierto* sugería la reducción o supresión de restricciones de ingreso, exclusiones y privilegios.

En realidad, el rasgo más característico del adjetivo *abierto* es el de ausencia de requisitos para el ingreso de los alumnos. Es cierto que esta circunstancia se viene cumpliendo hoy en un porcentaje reducido de las instituciones de enseñanza a distancia que imparten estudios reglados u oficiales.

Si relacionamos el concepto *educación a distancia* con el de *aprendizaje abierto* considerándolos como complementarios, Rumble (1989) apunta que estos dos términos no se suelen usar de forma precisa. Según este autor, *educación a distancia* es un método de educación que difiere del de la educación presencial, mientras que el *aprendizaje abierto* describe la naturaleza de la educación ofrecida, sea ésta presencial o a distancia. En otro trabajo posterior, el mismo Rumble (1991) señala que el rasgo de apertura no tiene intrínsecamente nada que ver con la educación a distancia que es moralmente ambivalente ya que, por ejemplo, puede promover tanto aprendizaje abierto como aprendizaje cerrado. A pesar de todo, este autor considera que los dos conceptos tienen un cierto número de características comunes.

Para García, 2001 la enseñanza a distancia es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional (multidireccional), que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría que, separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos un aprendizaje independiente (cooperativo).

Metodología de enseñanza donde las tareas docentes acontecen en un contexto distinto de las discentes, de modo que éstas resultan, respecto de las primeras, diferidas en el tiempo, en el espacio o en ambas dimensiones a la vez. (Sarramona, 1991).

Para nosotros la Educación a Distancia es un Sistema de Soporte al Aprendizaje orientado a la profesionalización o complementación profesional, que requiere de un soporte (físico o virtual), y de un apoyo del tutor que garantice el aprendizaje del estudiante.

La educación a distancia es una modalidad educativa que también se puede considerar como una estrategia educativa que permite que los factores de espacio y tiempo, ocupación o nivel de los participantes no condicionen el proceso enseñanza-aprendizaje. El aprendizaje es un proceso dialógico, que, en educación a distancia, se desarrolla con mediación pedagógica, que está dada por el docente que utiliza los avances tecnológicos para ofrecerla (Vásquez, Bongianino y Sosisky 2006).

2.4.4 Principios de la Educación a Distancia

Durante el proceso de evolución de la educación a distancia, se han tomado en cuenta diversos aspectos que han orientado la educación permanente, así, el SENA (Servicio Nacional de

Aprendizaje) de Colombia, propone los siguientes principios que bien pueden orientar el desarrollo de la educación a distancia:

- a. **Personalización:** facilita el desarrollo de las capacidades del usuario.
- b. **Autonomía:** permite al estudiante la autogestión y el autocontrol de su propio proceso de aprendizaje.
- c. **Integralidad:** Incluye los aspectos científicos y tecnológicos, además de los humanísticos y sociales.
- d. **Permanencia:** desarrolla en los estudiantes actitudes, habilidades y destrezas de manera permanente en su vida.
- e. **Integración:** vincula la teoría con la práctica como elementos continuos del proceso de aprendizaje.
- f. **Diferencialidad:** respeta las características individuales de cada estudiante, la edad, nivel académico, habilidad para aprender, experiencias, etc.
- g. **Flexibilidad:** se adecúa para responder a las necesidades, condiciones, aspiraciones e intereses de los estudiantes.
- h. **Autoevaluación:** estimula el desarrollo de la capacidad autoevaluativa de las personas.

Para nosotros, la Educación a Distancia en los tiempos modernos y competitivos que hoy vivimos, debe cumplir cuatro principios³:

- a. **Atención a la diversidad:** Se refiere a que todo sistema de educación a distancia, debe tener en cuenta que existen diferentes estudiantes y con diferentes habilidades, por lo que no puede ser un sistema estandarizado, sino flexible, y que brinde oportunidad de aprendizaje a cada estudiante según sus condiciones.

³ Propuesta sugerida por el autor en base a la experiencia en entornos virtuales de aprendizaje.

- b. **Atención a la tecnología:** Se refiere a que la educación a distancia tiene que hacer uso de las herramientas tecnológicas para desarrollarse, de otro modo no se concibe cómo podría cumplir su finalidad en condiciones diferentes a la educación presencial.
- c. **Atención a la competitividad:** Esta referido a que no puede haber un sistema educativo en estos tiempos, que sólo se ocupe de formar para un fin determinado; si el sistema no genera competitividad profesional, social y económica, entonces es un sistema instructivo y carente de sostenibilidad en el mercado.
- d. **Atención a la innovación:** Esta referido a que todo sistema educativo tiene que reconstruirse una y otra vez, con la finalidad de atender los cambios que surgen en la sociedad, de esta manera está garantizado el producto que ofrece al mercado.

2.4.5 Características de la Educación a Distancia

Según García 2001, señala que las características del sistema convencional, no difiere mucho del sistema a distancia

- a. Separación profesor-alumno: consiste en la separación espacial y temporal entre el profesor y el estudiante que impide esa relación y contacto físico necesario en el sistema convencional.
- b. Organización de apoyo-tutoría: en gran parte de los programas a distancia han existido oportunidades para reuniones presenciales, a través de las tutorías grupales, con finalidades

de fomentar la socialización, la interacción y de aprovechar las posibilidades didácticas que ofrece el grupo (Keegan, 1986:49)

- c. Aprendizaje independiente y flexible: Esta independencia la podemos entender desde dos perspectivas (Moore y Kearsly, 1996), en primer lugar como independencia con respecto al instructor en las dimensiones espaciotemporales en que sucede el acto de enseñar-aprender a la que ya nos hemos referido. En segundo término se destaca el hecho que ahora aquí más nos interesa, el de que el estudiante toma decisiones en torno a su propio proceso de aprendizaje. Se trataría de una independencia forzada como resultado de su separación espacial del profesor, pero que posteriormente se convirtió en rasgo característico de esta modalidad educativa.
- d. Comunicación bidireccional: esto se garantiza cuando el docente apoya al estudiante en las reuniones de tutoría, o en los foros participativos que se dan a través del soporte tecnológico.
- e. Enfoque tecnológico: se necesita en los sistemas a distancia el uso de los procesos, a fin de responder con mayor precisión y rapidez a las situaciones que surgen en el proceso de aprendizaje.
- f. Comunicación masiva: es necesario y significativo en los sistemas a distancia, mayor es su eficacia si se trabajan en entornos virtuales de aprendizaje.
- g. Procedimientos industriales: la consideración de la enseñanza a distancia concebida como un sistema de naturaleza *cuasi* industrial se la debemos a Peters (1983). Este autor estima que

la producción y distribución de materiales de aprendizaje para masas estudiantiles y la administración y coordinación de las actividades de alumnos dispersos geográficamente con sus respectivos tutores implican la aplicación de procedimientos industriales en cuanto a la racionalización del proceso, la división del trabajo y la producción en masa.

2.4.6 Diferencias entre educación a distancia y presencial

La educación a distancia y la educación presencial tienen características propias. Según García 2001, existen dos conceptos muy debatidos en los últimos lustros distancia-abierta y poniendo el énfasis en el que aprende, más que en el que enseña. En los últimos años se utiliza en el campo educativo más el término aprendizaje que enseñanza, esto debido a que la atención y la preocupación están centradas en la persona, y en el logro del aprendizaje.

Garrison (1989), sin embargo, destaca los siguientes rasgos para identificar procesos de educación a distancia:

- La educación a distancia implica que la mayor parte de la comunicación entre profesor y estudiante ocurre de forma no contigua.
- La educación a distancia debe considerar la comunicación de dos vías entre profesor y estudiante para soportar el proceso educativo.
- La educación a distancia usa tecnologías para mediar la necesaria comunicación bidireccional.

También sólo tres características de esta forma de enseñar, nos muestra Sherry (1996) como señas de identidad de la educación a distancia:

- Separación del profesor y alumno en el espacio y/o en el tiempo.
- Estudio independiente controlado voluntariamente por el estudiante, como más importante que la propia separación del profesor.
- Comunicación no contigua entre estudiante y profesor, mediada a través de recursos impresos u otras formas de tecnología.

Finalmente Mejía 1984, nos muestra lo que no debería ser la docencia presencial y lo que debería ser la docencia a distancia en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2

DIFERENCIAS ENTRE LA DOCENCIA PRESENCIAL Y LA TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA	
PROFESOR (educación presencial)	TUTOR (educación a distancia)
Puede desarrollar su labor con base en un conocimiento bastante general acerca de sus alumnos y suplir, con su observación directa, lo que ignora de ellos.	Necesita para efectuar su trabajo, un buen conocimiento de los estudiantes (edad, ocupación, nivel socioeconómico, hábitos de estudio, expectativas, motivaciones para estudiar, etc.).

Es el centro (o al menos, suele serlo) del proceso enseñanza-aprendizaje. Expone durante la mayor parte del tiempo (o todo el tiempo).	Gira alrededor del alumno, que es el centro del proceso enseñanza-aprendizaje. Atiende las consultas del alumno, llevándolo a que hable la mayor parte del tiempo.
Es la fuente principal de información. Impresos, medios audiovisuales y laboratorios son un apoyo para su labor.	Materiales impresos y audiovisuales son las fuentes principales de información. El tutor guía, orienta y facilita su utilización.
El proceso enseñanza-aprendizaje requiere su presencia física en el aula, en el mismo tiempo y lugar con el estudiante.	Coincide sólo algunas veces con el estudiante en el mismo tiempo y lugar. El estudiante puede prescindir de su presencia para aprender.
Desempeña funciones poco dispersas, claramente estipuladas.	Realiza múltiples funciones: docente, administrativa, orientadora, facilitadora.
Le basta un conocimiento somero de la institución a la cual presta sus servicios.	Requiere un buen conocimiento de la institución para poder conocer al estudiante y atender sus dudas y solicitudes.
Tiene un estilo de enseñanza establecido.	Está en proceso de desarrollar un nuevo estilo del docente.
Es responsable de todos los aspectos del curso que enseña (diseño, contenido, organización, evaluación, tipo y frecuencia, calificaciones, supervisión del alumno).	Tiene poca o ninguna influencia sobre estos aspectos (aunque con su realimentación puede influir en ellos). El énfasis de su labor estriba en otras áreas.

Desarrolla en clase la mayor parte del proceso enseñanza-aprendizaje.	Atiende al alumno cuando este lo solicita y sólo da ayuda al estudiante cuando la necesita.
Determina el ritmo de avance de cada clase y del curso en general.	Sigue el ritmo que impone el alumno (dentro de ciertos parámetros académicos).
Mantiene contactos cara a cara con el alumno (una o más veces por semana).	Establece contacto visual en forma esporádica, pero puede desarrollarlo por escrito y telefónicamente.
Tiene libertad para hacer digresiones o introducir temas nuevos, pues fija o modifica los objetivos de aprendizaje.	Guía a través de un curso definido y diseñado por otros con el fin de ayudar al logro de objetivos sobre los cuales no ejerce control.
Asume que los estudiantes saben estudiar y no efectúa acciones dirigidas a enseñarles a estudiar.	Asumen que los estudiantes necesitan aprender a estudiar por sí mismos, solos y los ayuda en ello.
Puede evaluar de acuerdo con su percepción de cómo anda el grupo de alumnos.	Evalúa (si le compete hacerlo) de acuerdo con parámetros y procedimientos establecidos.
Elabora, controla y corrige los exámenes.	Administra exámenes elaborados por otros (o por él mismo).
Da realimentación inmediata.	Brinda información de retorno diferida.
Procura, en muchos casos, resolver las dificultades a los estudiantes.	Orienta, en muchas ocasiones, con respecto a cómo solucionar los problemas.
Se encuentra con alumnos que,	Se encuentra con alumnos que

por lo general, deben ir a clases y a quienes debe tomar lista.	asisten voluntariamente a las tutorías presenciales.
Entra en contacto con un alumno que asiste a clases, para ver qué es lo importante, tomar apuntes y luego estudiarlos.	Atiende a un alumno que se supone ha estudiado y que lleva consultas para sacar el mayor provecho a la interacción.
Va al aula a dictar una clase (más o menos dinámica) que motive y enseñe.	Va a atender consultas y a orientar al alumno para que le saque el mejor partido a los materiales de estudio.
Se considera bueno, si logra superar con las actividades de enseñanza las dificultades de los estudiantes.	Es bueno si logra enseñar a sus alumnos a superar sus propias dificultades.
Atiende en horas de trabajo normales y casi exclusivamente en el aula de clase.	Atiende también en horas diferentes a la de la jornada habitual, en lugares distintos (oficina, casa), y por diversos medios.

Fuente: Tomado de Mejía, 1984.

2.4.7 Componentes del Sistema de Educación a Distancia

La propuesta considera los componentes que interaccionan en la realidad educativa:

- ✓ El tipo de alumnos destinatarios de la formación.
- ✓ El tipo o modalidad de comunicación didáctica de que se puede disponer dentro de la norma o modelo educativo propuesto.

- ✓ El tipo de estructura organizativa en el que se integra su docencia.
- ✓ El tipo de tareas docentes que expresamente se le requieren dentro de la modalidad educativa diseñada.

2.4.8 Elementos del Sistema de Educación a Distancia

Para nuestro caso hemos convenido en identificar y precisar que, son seis los elementos que intervienen en el proceso de educación a distancia⁴:

- a. **El estudiante:** es el que recibe el servicio y el que asume el compromiso de realizar las tareas y actividades de aprendizaje sugeridas.
- b. **El docente:** es el profesional que ejerce la labor de enseñanza, planifica y desarrolla las sesiones, apoyado en guías y manuales auto instructivos.

Moreno 1980, sostiene que las funciones básicas del profesor a distancia son las mismas que el profesor convencional, pero con diferentes niveles de especialización. Así propone:

Cuadro N° 3

NIVELES DE ESPECIALIZACIÓN DEL PROFESOR A DISTANCIA	
Especialización	Descripción
a) Planificación	Debido a la necesidad de afrontar altos grados de tecnificación con programas y

⁴ Propuesta sugerida por el autor de esta tesis en base a su experiencia en entornos virtuales de aprendizaje (EVA).

	planteamientos estructurales y organizativos diferentes.
b) Elaboración del material didáctico	Los mensajes educativos tienen una especificidad propia, sobre todo en lo referente al canal de transmisión. Ello exige un mayor grado de especialización en los diversos medios.
c) Orientación	La necesidad de una orientación personalizada nadie la pone en duda. Esta función especializada se reserva al profesor tutor.
d) Evaluación	Actividad que puede ser o no realizada por la misma persona que diseñó el proceso o por la que elaboró los materiales, o por quien dirige el aprendizaje. En cualquier caso requiere conocimientos especializados propios.

Fuente: Tomado de Moreno, 1980.

- c. **Los programas:** conjunto de contenidos y metodologías que responden a una demanda del mercado laboral y al perfil que se busca en el profesional.

Ko y Rossen (2001) ofrecen una definición muy sencilla de la enseñanza en línea: ... es una forma de *educación a distancia*, un proceso que incluye cursos dictados a través de correo electrónico, video, o conexión vía teléfono o TV por satélite – cualquier forma de aprendizaje que no implique la clase tradicional en la cual los estudiantes y el instructor deben estar en el mismo lugar al mismo tiempo.

Añade Salmon (2002) que la enseñanza en línea se fundamenta en la Comunicación mediada por el computador (CMC), y que "...la CMC sirve a la gente en casi cualquier lugar, porque los participantes sólo necesitan tener acceso a un computador, una conexión de red y clave, un modem y una línea de teléfono para participar".

En cuanto al aprendizaje en línea, Weller (2000, p.p. 64-75) señala sus fundamentos:

- Constructivismo
- Aprendizaje basado en recursos
- Aprendizaje colaborativo
- Aprendizaje basado en problemas
- Aprendizaje situado

Por su parte, Kearsley (2000, p.p. 4-10) menciona las características de la educación en línea:

- Colaboración
- Conectividad
- Centrado en el estudiante
- Sin límites de lugar y tiempo
- Comunidad
- Exploración
- Conocimiento compartido
- Experiencia multisensorial
- Autenticidad

- d. **Los materiales:** conjunto de recursos impresos o virtuales que contienen los campos temáticos y las actividades a desarrollar.
- e. **El soporte administrativo:** es el conjunto de procesos y espacios que organiza el sistema de educación a distancia.

- f. **El soporte tecnológico:** es el conjunto de herramientas o plataformas que se disponen para la realización de las sesiones de enseñanza y aprendizaje, así como las tutorías, las actividades participativas, las discusiones, el envío de trabajos, las evaluaciones, etc.

Según Lara (2003) la evaluación asistida por el computador consiste en el empleo del computador en algún momento del proceso de evaluación, tales como:

- Distribución, análisis y puntuación de los trabajos y exámenes.
- Análisis de los datos.
- Almacenamiento, análisis e informe en la ejecución.
- Análisis y transferencia de la información de la evaluación a través de la red.

De esta forma propone la completa automatización del proceso evaluativo. En cuanto a los tipos de preguntas frecuentemente utilizados en la evaluación en línea, es interesante destacar que en una revisión realizada de 18 herramientas, Lara encontró los siguientes tipos de preguntas empleadas: Selección múltiple, Respuesta breve, Respuesta múltiple, verdadero-falso, Gráficos interactivos, Generación automática de ítems (cálculo), Corresponder, Explicar, Ordenar, Recolocar frases.

2.4.9 La calidad

Para hablar de calidad debemos tener en cuenta desde que enfoque nos vamos a referir al término, diversos autores tienen posiciones distintas entre ellos por lo que debemos considerar que la definición de calidad no es única, sino que tiene diversas

connotaciones según el contexto y ámbito en el que se le utiliza. Puede considerarse las siguientes aproximaciones al término como calidad asociada a la satisfacción, calidad a partir de rasgos de mejora continua, calidad como logro de metas y objetivos, calidad como transformaciones que garantizan un resultado, calidad como estándares de un proceso, calidad como sistema de gestión, calidad como sello de confianza, calidad como imagen organizacional, calidad como estructura organizativa, calidad como gestión estratégica, calidad como servicio, entre otros.

Para nuestro caso será importante precisar qué debemos entender por calidad en educación en la gestión educativa. De esta manera coincidimos con afirmar que “la gestión educativa se concibe como el conjunto de procesos, de toma de decisiones y realización de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación” (Botero, 2009). A partir de esta afirmación podemos decir que la calidad en educación puede entenderse como la intervención en esos procesos que conducen a la mejora de sus resultados que son las prácticas pedagógicas y de gestión inclusive.

Para Martínez 2014, la calidad educativa se presenta como una cuestión socialmente problematizada en la que el Estado interviene a través de sus políticas educativas, la cual influye en todo el sistema educativo.

Salas 2003 señala que la consolidación de un sistema de gestión para la calidad depende tanto del marco normativo como de la capacidad y disposición de los agentes involucrados.

Es importante también tener en cuenta la calidad asociada al servicio educativo, ya que nuestra investigación se centra en

recoger lo que los estudiantes perciben dentro del término calidad, en el servicio educativo que vienen recibiendo. Los estudiantes de la OPE Arequipa vienen a ser los usuarios y consumidores del servicio de educación a distancia, por ello que dentro de la calidad asociada a la satisfacción vienen a ser los clientes de la Universidad.

Conviene distinguir servicio de servicio educativo, el primero está más en relación al modelo calidad como resultado de la satisfacción con un bien o servicio, mientras que el otro está referido a la calidad en relación a la mejora continua, puesto que es un proceso que se va dando en un periodo largo de formación profesional.

Así puede entenderse el servicio al usuario como la atención que se brinda a una persona u organización para cubrir su expectativa o demanda en relación a un bien producido o servicio entregado. Y cuando hablamos de calidad del servicio nos tendremos que referir ineludiblemente a la relación que existe entre esa entrega y la conformidad en su recepción por parte de nuestro consumidor, cliente o usuario.

La universidad a través de la OPE Arequipa brinda un servicio educativo al estudiante, que como ya dijimos es su cliente. Por lo que para nuestro caso será muy conveniente hablar de servicio al cliente.

Para Peel 1993, servicio al cliente es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad.

Horovitz 1990, servicio al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

Es por ello que el servicio educativo de educación a distancia se centra en un modelo de atención al usuario a través de la OPE Arequipa, que atiende la necesidad de los estudiantes en relación al servicio que necesitan, si bien no es integral la atención, pues existen situaciones tanto administrativas como pedagógicas que se deben tramitar a la sede central, pero las tareas esenciales se brindan en la sede descentralizada.

Lovelock 1990, afirma que el servicio al cliente implica interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo, y debe diseñar, desempeñar y comunicar en base a dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

Es aquí donde identificamos la relación calidad con satisfacción en los estudiantes, que han sido parte de nuestra investigación, pues ellos tienen una manera particular de percibir estos dos objetivos, por un lado la satisfacción que encuentran o no en el servicio que reciben, y por otro la eficiencia operacional que observan en base a sus interacciones personales que se establece en la sede descentralizada a los largo de sus estudios, en relación a las situaciones administrativas en las que interviene como parte de la relación empresa (universidad) y cliente (estudiante).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), citado por Duque 2005, las características de los servicios como intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

A partir de estos aportes hemos organizado nuestro instrumento de recolección de la información, en relación a las percepciones, expectativas y actitudes que tienen los estudiantes de educación a distancia en relación a la valoración que dan como clientes de la calidad del servicio que reciben en la OPE Arequipa.

Del mismo modo debemos definir qué se entiende por calidad, un término bastante utilizado en nuestra investigación, para nuestro caso calidad asociado a satisfacción por ser nuestro ámbito de estudio un espacio comercial de un servicio recibido. Nuestro afán no es investigar propiamente esta satisfacción, sino sólo recoger información de los estudiantes a fin de identificar situaciones de mejora y sugerir las propuestas de cambio a la OPE Arequipa.

Grönroos 1994 citado por Duque 2005, reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida.

Por ello nos centraremos sustancialmente en el término calidad. Para Deming 1989, calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; sólo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Ishikawa 1986, señala que la calidad significa calidad del producto, calidad del servicio, calidad del trabajo, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.

Drucker 1990, afirma que la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar.

Esta última definición es la que nos alentó a investigar en las percepciones, expectativas y actitudes de los estudiantes en relación a la calidad del servicio de educación a distancia, pues al ser parte del proceso tanto como consumidor del servicio y como beneficiario de la formación profesional, existen mayores justificaciones para analizar la información obtenida de ellos a fin de generar situaciones de mejora del sistema de educación a distancia de la OPE Arequipa.

No debemos olvidar que existe una mirada del servicio como consumidor (mirada subjetiva) y la del productor (mirada objetiva), pero ambas maneras de ver el servicio tienen que llegar a un punto común para hablar de satisfacción, ese punto en común es la situación de mejora, que perciben los estudiantes y que implementan los productores, de lo contrario el consumidor y el productor estarían siempre en contradicción sobre el servicio que

los relaciona. La calidad del servicio es el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. (Lewis y Booms, 1983).

Para tener una guía de elementos que intervienen en el proceso de la gestión de la calidad del servicio a los clientes, es importante definir las dimensiones o aspectos que involucra esta relación entre productor y consumidor.

Garvin 1984, resalta ocho dimensiones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la planificación estratégica:

- Desempeño
- Características
- Confiabilidad
- Apego
- Durabilidad
- Aspectos de servicio
- Estética
- Calidad percibida

Aquí puede visualizarse las dimensiones de la calidad que en nuestro caso han sido tomadas en cuenta en nuestros indicadores, como beneficios y desempeño.

Drucker 1990, establece seis niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida.

- Fiabilidad: brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- Seguridad: Preocupación por darle al cliente la mayor satisfacción.

- Capacidad de respuesta: Disposición que se muestra para ayudar a los clientes.
- Empatía: Disposición de la organización para brindar una atención personalizada a los clientes.
- Intangibilidad: Capacidad de producción de servicio en su totalidad, no quedarse en el inventario.
- Interacción humana: Participación del cliente en la elaboración del servicio.

En esta propuesta se consideran los niveles de evaluación del desempeño, que para nuestro caso fue uno de los indicadores del instrumento, así, podemos establecer un cuadro de correspondencia entre los niveles de evaluación del desempeño de una organización y los ítems del instrumento utilizado para recoger la información en la investigación.

Cuadro 4

RELACIÓN ENTRE NIVELES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO E INSTRUMENTO APLICADO		
Niveles de evaluación del desempeño	Parte del instrumento	Ítems del instrumento
Fiabilidad	II	1, 3
Seguridad	II	6, 7
Capacidad de respuesta	II	2, 4, 5
Empatía	IV	1,2,3,4,5,6,7,8
Intangibilidad	III	1,2,3,4,5,6
Interacción humana	II	8

Fuente: Elaboración propia.

Si bien no existe una correspondencia plena de los ítems del instrumento con los niveles, pero si se puede evidenciar la relación de inclusión que hemos querido desarrollar para tomar dicho referente en nuestra investigación.

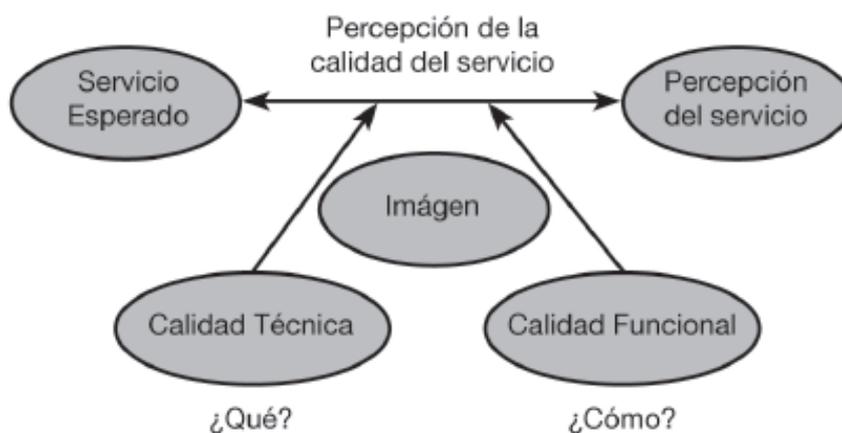
Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, afirman que la calidad del servicio se produce entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio, y proponen tres dimensiones de la calidad:

- Calidad física: Se refiere a los aspectos físicos del servicio que se brinda.
- Calidad corporativa: Esta referido a lo que afecta a la imagen de la organización.
- Calidad interactiva: Esta referido a la interacción entre el personal y el cliente, así como entre clientes.

A partir de esta propuesta podemos afirmar que el instrumento que se ha elaborado, trata de atender los tres tipos de calidad, pero sólo desde la percepción de la calidad, expectativa de la calidad y actitudes de la calidad en los estudiantes, no es nuestro objetivo desarrollar y profundizar en esas dimensiones en la OPE Arequipa.

Finalmente vamos a considerar el modelo de la imagen formulado por Grönroos 1994, citado por Duque 2005, donde relaciona la calidad con la imagen corporativa, la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (que se da) y la calidad funcional (como se da), y éstas se relacionan con la imagen corporativa.

Gráfico N° 2 Modelo Nórdico de la Calidad



Fuente: Tomado de Duque 2005, Revista Innovar.

2.4.10 La calidad para la SUNEDU

De acuerdo al D.S. N° 016-2015-MINEDU, la reforma para la construcción de un sistema de aseguramiento de la calidad (SAC) en las universidades supone un conjunto de mecanismos que tienen como principal objetivo lograr que la universidad cumpla con estándares básicos de calidad, que sean superados constantemente en la búsqueda de la excelencia académica.

En ese sentido la política debe ser revisada quinquenalmente, permitiendo así evaluar y conducir, en función a resultados y al diagnóstico de la educación superior universitaria el proceso de maduración institucional del SAC. El proceso de reforma debe permitir la innovación y la mejora constante del SAC, balanceando la rigidez de la normativa aplicable con la flexibilidad al cambio propia de la implementación de políticas para el desarrollo y aseguramiento de la calidad.

- Información confiable: Información disponible y accesible para todos los actores del sistema universitario, es una prioridad central de la política, en tanto permite hacer visibles los actores, insumos, procesos y resultados de la prestación del servicio educativo superior universitario.
- Fomento para mejorar el desempeño: Conjunto de medidas dirigidas principalmente por el Estado orientadas a la promoción y consolidación de una cultura de calidad y de mejora continua de todo el sistema universitario.
- Acreditación para la mejora continua: La garantía socialmente reconocida que brinda el Estado sobre la calidad de una institución, un programa o una carrera conducente a obtener un agrado académico. Constituye un reconocimiento público y una acción de transparencia y rendición de cuentas relacionada al nivel de calidad de la prestación del servicio educativo.
- Licenciamiento como garantía de condiciones básicas de calidad: Proceso obligatorio a cargo de la SUNEDU como la verificación y control de las condiciones básicas de calidad que permite autorizar la provisión del servicio educativo superior universitario.

Calidad es el logro de propósitos declarados por las instituciones de educación superior, en la medida en que éstos incorporen tanto los elementos provenientes del medio externo (consistencia externa) como los provenientes de su propia misión, principios y prioridades (consistencia interna). Combina por tanto el cumplimiento de los propósitos declarados con la pertinencia de dichos propósitos, en función de la misión institucional y las normas vigentes. (SINEACE, 2017).

CAPITULO III
METODOLOGÍA Y
RESULTADOS

3.1. Enfoque metodológico

3.1.1. Nivel de investigación

La investigación es no experimental y de nivel aplicada.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo cuantitativo, responde a un estudio descriptivo prospectivo de corte transversal, en el que se indaga la incidencia de una o más variables en una población.

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento o tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista 2008).

El diseño a utilizar en el estudio es el siguiente:

- Tipo: Prospectivo
- Corte: Descriptivo
- Diseño: M O

3.1.3. Validez y fiabilidad de la investigación

Para ello se ha validado estadísticamente el instrumento, utilizando el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach con un resultando de 0.6, resultando confiable.

Según García y otros (2001: 154), la fiabilidad hace referencia a la precisión en la medida, a la concordancia, al grado de consistencia interna entre dos tipos o conjuntos de puntuaciones hallados de forma independiente, por ello se puede expresar en función de un coeficiente de correlación.

3.2. Definición de variables

3.2.1. Variable Independiente

- Datos Sociodemográficos

3.2.2. Variable Dependiente

- Percepciones hacia la mejora de la calidad del servicio educativo de educación a distancia.
- Expectativas hacia la mejora de la calidad del servicio educativo de educación a distancia.
- Actitudes hacia la mejora de la calidad del servicio educativo de educación a distancia.

3.3. Definición operacional de las variables

a. Percepción de la calidad del servicio: Es la situación que tiene presente la persona de una situación o hecho que ocurre en un momento determinado. Para el recojo de datos se ha considerado los siguientes indicadores⁵:

- Beneficios
- Satisfacción
- Desempeño
- Utilidad

b. Expectativa de la calidad del servicio: Es la posición que refiere la persona de lo que desea o espera alcanzar a partir de una situación determinada. Para el recojo de datos se ha considerado los siguientes indicadores:

- Beneficios
- Satisfacción
- Desempeño
- Utilidad

⁵ Los indicadores consideran los aspectos más significativos identificados en la prueba piloto.

c. Actitud de la calidad del servicio: Es la forma en la que responden las personas ante una situación determinada. Para el recojo de datos se ha considerado los siguientes indicadores:

- Beneficios
- Satisfacción
- Desempeño
- Utilidad

3.4. Población y muestra

Universo: 640 estudiantes

Muestra: Estadística

Nivel de confianza (1- α): Habitualmente 95% o 99%. Probabilidad complementaria al error admitido (α). (Vélez 2001).

3.5. Cálculo del Tamaño de la Muestra

Tamaño de la muestra para la población finita y conocida:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

$$Z_{\alpha=0.05} = 1.96$$

$$N = 640$$

$$P = 0.5$$

$$q = 1 - 0.5 = 0.5$$

$$I = 0.05$$

Aplicando la fórmula se obtiene el valor de n:

$$n = \frac{614.656}{2.5579} = 240$$

3.6. Técnicas de recolección de Datos

Para el estudio se ha utilizado la técnica de la encuesta, para lo cual se ha elaborado un cuestionario organizado en cuatro partes, los datos sociodemográficos, las percepciones, las expectativas y las actitudes de los estudiantes usuarios.

3.7. Resultados de la Investigación

De acuerdo a la información procesada de los cuestionarios, hemos agrupado los resultados en tres partes:

a. Respecto a las variables sociodemográficas

Tabla 1

Estudiantes por edad y centro laboral

		Trabajo				Total
		Público	Privado	ONG	Independiente	
De 17 a 25	Recuento	7	4	0	4	15
	% del total	2,8%	1,6%	0,0%	1,6%	5,9%
De 26 a 35	Recuento	17	27	0	8	52
	% del total	6,7%	10,6%	0,0%	3,1%	20,5%
Edad De 36 a 45	Recuento	32	36	0	3	71
	% del total	12,6%	14,2%	0,0%	1,2%	28,0%
De 46 a 55	Recuento	53	11	4	4	72
	% del total	20,9%	4,3%	1,6%	1,6%	28,3%
De 56 a más	Recuento	14	24	0	6	44
	% del total	5,5%	9,4%	0,0%	2,4%	17,3%
Total	Recuento	123	102	4	25	254
	% del total	48,4%	40,2%	1,6%	9,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia en la tabla 1 que la mayoría de estudiantes encuestados provienen del sector público y del sector privado, sin embargo existe un considerable 9.8% que tienen un trabajo independiente, lo que muestra la atención de la demanda de formación profesional que cumple la Educación a Distancia.

Así mismo la mayor cantidad de estudiantes (143) son de los grupos de edad entre los 36 y los 55 años, lo que nos debe hacer pensar en las mejoras de la educación a distancia en la OPE Arequipa deben estar centradas en el interés de este grupo etario. No deja de ser importante los 15 estudiantes que están en el rango de edad entre los 17 y 25 años, que estudian su primera carrera o complementan otra de forma paralela. El grupo mayoritario está comprendido entre los 46 y 55 años y trabajan en el sector público.

Tabla 2
Estudiantes por edad y cargo

		Cargo					Total	
		Gerente	Jefe	Empleado	Técnico	Obrero		
Edad	De 17 a 25	Recuento	0	0	3	8	4	15
		% del total	0,0%	0,0%	1,2%	3,1%	1,6%	5,9%
	De 26 a 35	Recuento	0	5	15	32	0	52
		% del total	0,0%	2,0%	5,9%	12,6%	0,0%	20,5%
	De 36 a 45	Recuento	5	4	40	22	0	71
		% del total	2,0%	1,6%	15,7%	8,7%	0,0%	28,0%
	De 46 a 55	Recuento	0	8	36	28	0	72
		% del total	0,0%	3,1%	14,2%	11,0%	0,0%	28,3%
	De 56 a más	Recuento	5	6	18	15	0	44
		% del total	2,0%	2,4%	7,1%	5,9%	0,0%	17,3%
	Total	Recuento	10	23	112	105	4	254
		% del total	3,9%	9,1%	44,1%	41,3%	1,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia en la tabla 2 que la mayoría de estudiantes se ocupan como empleado o técnico sumando 217 y representan el 85.4%, ello por la aspiración de los estudiantes a mejorar su posición en su trabajo actual, por lo que requieren una formación profesional de calidad y competitiva para el mercado. Algo importante es el rango de edad de 36 y 55 años que suman 126 y representan el 49.6% los cuales son empleados y técnicos, lo que coincide con la atención que brinda la educación a distancia de la Universidad.

Tabla 3

Estudiantes por edad y condición laboral

		Condición				Total
		Nombrado	Permanente	Contratado	CAS	
De 17 a 25	Recuento	7	0	0	8	15
	% del total	2,8%	0,0%	0,0%	3,1%	5,9%
De 26 a 35	Recuento	19	3	9	21	52
	% del total	7,5%	1,2%	3,5%	8,3%	20,5%
Edad De 36 a 45	Recuento	36	4	24	7	71
	% del total	14,2%	1,6%	9,4%	2,8%	28,0%
De 46 a 55	Recuento	28	0	27	17	72
	% del total	11,0%	0,0%	10,6%	6,7%	28,3%
De 56 a más	Recuento	36	0	0	8	44
	% del total	14,2%	0,0%	0,0%	3,1%	17,3%
Total	Recuento	126	7	60	61	254
	% del total	49,6%	2,8%	23,6%	24,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se aprecia que casi en la misma proporción son los estudiantes nombrados en sus trabajos 126 que representan el 49.6%, que los contratados y los CAS juntos con 121 que representan el 47.6%, lo que nos hace ver que la condición laboral no es obstáculo para la formación profesional en educación a distancia y que la demanda por el servicio es en ambos sectores. Esto nos evidencia que la propuesta de la Universidad es buena, lo cual debe mantenerse. Incluso existe un interesante grupo de estudiantes en edad universitaria que han optado por la educación a distancia en la OPE Arequipa.

Tabla 4

Estudiantes por edad y zona de residencia

		Zona				Total
		Residencial	Urbana	Urbano marginal	Rural	
De 17 a 25	Recuento	4	4	4	3	15
	% del total	1,6%	1,6%	1,6%	1,2%	5,9%
De 26 a 35	Recuento	12	35	0	5	52
	% del total	4,7%	13,8%	0,0%	2,0%	20,5%
Edad De 36 a 45	Recuento	0	43	14	14	71
	% del total	0,0%	16,9%	5,5%	5,5%	28,0%
De 46 a 55	Recuento	3	59	4	6	72
	% del total	1,2%	23,2%	1,6%	2,4%	28,3%
De 56 a más	Recuento	4	29	6	5	44
	% del total	1,6%	11,4%	2,4%	2,0%	17,3%
Total	Recuento	23	170	28	33	254
	% del total	9,1%	66,9%	11,0%	13,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se aprecia que la mayoría de estudiantes 170 que representan el 66.9% residen en la zona urbana, y un 13% que representa a 33 estudiantes provienen de la zona rural, esto es por el lugar de su trabajo, ya que durante la semana laboran y los fines de semana acuden a sus estudios en el sistema de educación a distancia. Se puede afirmar que los estudiantes de diferentes zonas de residencia optan por la educación a distancia de forma proporcional a la población que existe en esos lugares.

Un resultado interesante es que la mayoría de estudiantes de la zona residencial 12 que representan el 4.7% son del rango entre 26 a 35 años, lo que muestra un interés de los jóvenes adultos aún en **edad universitaria convencional**⁶ por la educación a distancia. Los de la zona urbana 59 que representan el 23.2% son del rango entre 46 a 55 años, lo que muestra la tendencia y demanda a la profesionalización y/o formación profesional que subsiste en la población adulta, esto se debe a que existe un prejuicio hacia los que adultos cuando asisten a la universidad en la modalidad presencial. Los de zona urbano marginal 14 que representa el 5.5% están en el rango de 36 a 45 años, y los de zona rural 14 estudiantes que representan el 5.5% en el rango de 36 a 45 años; en este caso, ambas poblaciones mayoritarias coinciden en una similar demanda del servicio de educación a distancia, lo que nos hace ver que existe una marcada tendencia e interés de estos estudiantes que provienen de ambas zonas.

Esto demuestra que el interés por estudiar en educación a distancia no tiene un grupo marcado de edad, sino que es diverso en los diferentes grupos etarios y zonas residenciales, es decir la necesidad de estudiar está en todas partes.

⁶ Nos referimos con este término a la población de jóvenes adultos que han egresado recientemente de otra carrera profesional o escolaridad aplazada.

Tabla 5

Estudiantes por edad y tiempo semanal de estudio

		T. Sem. Est.					Total	
		De 1 a 5	De 6 a 10	De 11 a 15	De 16 a 20	De 21 a más		
Edad	De 17 a 25	Recuento	8	7	0	0	0	15
		% del total	3,1%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
	De 26 a 35	Recuento	13	31	3	0	5	52
		% del total	5,1%	12,2%	1,2%	0,0%	2,0%	20,5%
	De 36 a 45	Recuento	51	13	4	3	0	71
		% del total	20,1%	5,1%	1,6%	1,2%	0,0%	28,0%
	De 46 a 55	Recuento	42	22	4	4	0	72
		% del total	16,5%	8,7%	1,6%	1,6%	0,0%	28,3%
	De 56 a más	Recuento	18	26	0	0	0	44
		% del total	7,1%	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	17,3%
	Total	Recuento	132	99	11	7	5	254
		% del total	52,0%	39,0%	4,3%	2,8%	2,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 muestra que la mayoría de estudiantes 132 que representa un 52.0% dedica entre 1 a 5 horas semanales al estudio de los cursos en el sistema de educación a distancia, igual de significativo es que 12 estudiantes que representa un 4.8% estarían entre los dos mayores rangos de dedicación de tiempo a los estudios de educación a distancia con 16 a más horas dedicadas al estudio semanal. Lo resaltante es que 99 estudiantes que representa un 39.0% están cerca del rango intermedio, dedicando entre 6 a 10 horas semanales al estudio, siendo aquí los del rango de edades de 26 a 35 años los que mayor tiempo dedican al estudio con 31 estudiantes que representan el 12.2%, eso se debe a que son los jóvenes adultos que por lo general continúan estudiando una segunda carrera.

Lo que preocupa es que los 8 jóvenes de 17 a 25 años que representan el 3.1%, sólo dedican de 1 a 5 horas semanales al estudio, ello se debe a la falta de una biblioteca que motive y permita dentro del marco de una formación profesional competitiva, contar con un espacio apropiado al estudio y a la investigación bibliográfica.

Tabla 6

Estudiantes por edad y carrera profesional

		Carrera					Total	
		Educación	Administración	Derecho	Ciencias Contables	Otra		
Edad	De 17 a 25	Recuento	4	7	4	0	0	15
		% del total	1,6%	2,8%	1,6%	0,0%	0,0%	5,9%
	De 26 a 35	Recuento	8	11	24	4	5	52
		% del total	3,1%	4,3%	9,4%	1,6%	2,0%	20,5%
	De 36 a 45	Recuento	12	18	26	15	0	71
		% del total	4,7%	7,1%	10,2%	5,9%	0,0%	28,0%
	De 46 a 55	Recuento	6	31	14	17	4	72
		% del total	2,4%	12,2%	5,5%	6,7%	1,6%	28,3%
	De 56 a más	Recuento	0	14	19	11	0	44
		% del total	0,0%	5,5%	7,5%	4,3%	0,0%	17,3%
	Total	Recuento	30	81	87	47	9	254
		% del total	11,8%	31,9%	34,3%	18,5%	3,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 nos muestra que las carreras de mayor demanda en educación a distancia son Derecho con 87 estudiantes que representa el 34,3% y Administración con 81 estudiantes que representa el 31,9%. Según el rango de edad siguen siendo Derecho y Administración las más demandadas, Derecho entre 26 y 45 años, mientras que Administración entre 36 y 55 años. Esto se debe a que los estudiantes toman la primera como complementaria a otra carrera en concreto la policial o militar, y la última por una actividad económica o comercial que ya ejercen. Si vemos sólo 9 estudiantes que representa el 3,5 optan por otras carreras profesionales, dentro de las que se encuentra ingeniería administrativa, la cual no es muy demandada porque no existe una suficiente difusión del perfil, el potencial y las amplias oportunidades que tiene dicha carrera en el mercado laboral de hoy, otro aspecto a considerar es que la exigencia del plan de estudios de las ingenierías mantienen un nivel similar al sistema presencial, hecho que los estudiantes evitan por el temor de no poder aprobar las asignaturas en el sistema de educación a distancia, donde requerirá un mayor esfuerzo y dedicación al estudio.

b. Respecto a las variables del estudio

Tabla 7

Percepción de estudiantes por sexo, edad y carrera

		Percepción		
		Baja Recuento	Regular Recuento	Alta Recuento
Sexo	Hombre	45	65	24
	Mujer	48	51	21
Edad	De 17 a 25	6	7	2
	De 26 a 35	17	22	13
	De 36 a 45	28	32	11
	De 46 a 55	28	35	9
	De 56 a más	14	20	10
Carrera	Educación	10	13	7
	Administración	27	41	13
	Derecho	31	36	20
	Ciencias Contables	21	23	3
	Otra	4	3	2

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 nos muestra que la percepción de los estudiantes hombres y mujeres, es entre regular y bajo en su mayoría, siendo los hombres los que tienen percepción menos favorable hacia la mejora de la calidad en educación a distancia, esto porque son ellos que buscan un mejor puesto de trabajo y no ven al sistema innovarse para mejorar la calidad de la formación profesional.

En relación a la edad los rangos entre 36 a 45 años y entre 46 a 55 años, muestran una percepción entre regular y bajo en su mayoría, pero más marcada que en el caso por sexo; también vemos que el grupo de 26 a 35 es el que mejor percepción tiene, grupo que hemos convenido en llamar edad convencional, aunque no es tan significativo y ello se debe a que ya saben cómo organizar sus estudios, por su carrera profesional anterior.

En el análisis por carrera la percepción es regular y bajo en las carreras de Administración, Derecho y Contabilidad, y no es tan marcada en el caso de Educación, aunque no resulta muy representativa por la cantidad de estudiantes.

Tabla 8

Expectativa de estudiantes por sexo, edad y carrera

		Baja Recuento	Expectativa Regular Recuento	Buena Recuento
Sexo	Hombre	39	74	21
	Mujer	36	67	17
Edad	De 17 a 25	4	9	2
	De 26 a 35	13	30	9
	De 36 a 45	25	34	12
	De 46 a 55	19	45	8
	De 56 a más	14	23	7
Carrera	Educación	10	16	4
	Administración	29	41	11
	Derecho	25	49	13
	Ciencias Contables	8	31	8
	Otra	3	4	2

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se aprecia que la expectativa en los estudiantes tanto hombres como mujeres también es de regular a bajo mayoritariamente, ello se debe a que no ven que las condiciones actuales en las que estudian vayan a mejorar. Lo mismo ocurre en los rangos por edades comprendidas entre 36 a 45 años y 46 a 55 años, donde persiste una expectativa entre bajo y regular. En cuanto a la expectativa por carrera las que más destacan son la de Administración y Derecho, pues se encuentran entre regular y bajo, lo que nos indica que los estudiantes tampoco ven cambios importantes a corto plazo en sus respectivas carreras.

Tabla 9

Actitudes de estudiantes por sexo, edad y carrera

		Bajo Recuento	Actitudes Regular Recuento	Bueno Recuento
Sexo	Hombre	24	89	21
	Mujer	27	74	19
Edad	De 17 a 25	3	9	3
	De 26 a 35	11	33	8
	De 36 a 45	19	43	9
	De 46 a 55	10	51	11
	De 56 a más	8	27	9
Carrera	Educación	5	17	8
	Administración	18	52	11
	Derecho	21	56	10
	Ciencias Contables	5	33	9
	Otra	2	5	2

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se aprecia que las actitudes de los estudiantes varones son menos favorables pues se encuentra en regular y bajo, y es similar en el caso de las mujeres donde también se encuentra marcada entre regular y bajo, pero tampoco difieren mucho entre ellos. En el caso de la edad, los estudiantes que están entre 36 a 45 años y 46 a 55 años muestran una actitud menos favorable y marcada, lo que se debe a que son los más numerosos y los que vienen con mayores expectativas de mejora en su trabajo, en relación a los de 17 a 25 y los de 56 a más, que se muestran con una actitud más conservadora y alentadora, pero tampoco difieren mucho por la cantidad que representan. En el caso del análisis por carrera, los de Derecho se muestran con una actitud menos favorable, en contraste de los estudiantes de Ciencias Contables, que se muestran con una actitud más favorable ello debido a la cantidad que representan. En síntesis la actitud de los estudiantes se encuentra entre regular y bajo, situación que genera respuestas desfavorables hacia la calidad de la educación a distancia en la OPE Arequipa.

c. Respecto a la relación entre las variables

Tabla 10

Nivel de percepción, expectativa y actitud por sexo, edad y carrera.

		Percepción			Expectativa			Actitud		
		Baja Recuento	Regular Recuento	Alta Recuento	Baja Recuento	Regular Recuento	Bueno Recuento	Baja Recuento	Regular Recuento	Bueno Recuento
Sexo	Hombre	45	65	24	39	74	21	24	89	21
	Mujer	48	51	21	36	67	17	27	74	19
Edad	De 17 a 25	6	7	2	4	9	2	3	9	3
	De 26 a 35	17	22	13	13	30	9	11	33	8
	De 36 a 45	28	32	11	25	34	12	19	43	9
	De 46 a 55	28	35	9	19	45	8	10	51	11
	De 56 a más	14	20	10	14	23	7	8	27	9
Carrera	Educación	10	13	7	10	16	4	5	17	8
	Administración	27	41	13	29	41	11	18	52	11
	Derecho	31	36	20	25	49	13	21	56	10
	Cs. Contables	21	23	3	8	31	8	5	33	9
	Otra	4	3	2	3	4	2	2	5	2

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se aprecia que al comparar las variables, resulta que la percepción, expectativa y actitud tanto en varones como mujeres hacia la mejora de la calidad de educación a distancia en la OPE Arequipa, en su mayoría se ubica como regular, no por ello puede o debe ser considerado como bueno; si vemos por rango de edad, sobresale la percepción, expectativa y actitud como regular en los estudiantes que están entre 46 y 55 años, pero este grupo es por la expectativa que mantienen de buscar un mejor puesto en su centro laboral. No ocurre lo mismo cuando se observa por carrera profesional, donde la percepción es mejor en los estudiantes de Administración, pero la expectativa y la actitud es mejor en los estudiantes de Derecho, es un caso similar al de la edad, aquí los estudiantes mantienen la expectativa con la que vinieron a estudiar, buscando la mejora en su centro de trabajo; pero en ambos casos no supera el nivel regular y tampoco puede considerarse como bueno.

Ello puede deberse a dos factores adicionales, al número de estudiantes que existen en las carreras profesionales de Administración y Derecho, y la diferencia en la fecha de creación y apertura de cada una de las carreras profesionales en la educación a distancia de la OPE Arequipa.

Tabla 11
Relación entre las variables

		Percepción	Expectativa	Actitud
Percepción	Correlación de Pearson	1	0,008	0,009
	Sig. (bilateral)		0,894	0,892
	N	254	254	254
Expectativa	Correlación de Pearson	0,008	1	0,693**
	Sig. (bilateral)	0,894		0,000
	N	254	254	254
Actitud	Correlación de Pearson	0,009	0,693**	1
	Sig. (bilateral)	0,892	0,000	
	N	254	254	254

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11 nos muestra que existe relación entre la expectativa y la actitud con un valor de $r=0.693$, la misma que es moderada y un valor de $p=0.00$ menor al límite ($p<0.05$). Ello explicaría cómo es que los estudiantes en general mantienen una regular expectativa y actitud, pero la percepción hacia la calidad de la educación a distancia en la OPE Arequipa no es así.

Para el caso de las otras variables no existe relación. Esto nos indica que los resultados de una variable pueden hacer variar a los de la otra en las que mantienen relación.

3.8 Discusión de la investigación

A partir de los resultados que hemos obtenido podemos decir que existe una diversidad de estudiantes que han optado por el sistema de educación a distancia, no teniendo nada de diferente a la educación convencional presencial. Si bien existen rasgos característicos y propios de la modalidad, pero ello no es significativo en nuestro objetivo de investigación, relacionado a la mejora de la calidad educativa.

Tal vez una de las características que más resaltan en el sistema de educación a distancia sea la autonomía que tiene el estudiante para organizar su propio aprendizaje, a partir de nuestro estudio no podemos afirmar que esa autonomía genere de forma positiva o negativa tal o cual condición para el aprendizaje, pues estaríamos lejos de nuestros objetivos, pero consideramos importante esta autonomía, ya que es una característica propia de la educación a distancia que le permite a los estudiantes tener una perspectiva diferente de los estudios profesionales, lo que se observa en el grupo de entre 26 a 35 años, por ser continuadores de otra carrera profesional o técnica.

Una persona autónoma es aquella cuyo sistema de autorregulación funciona de modo que le permite satisfacer exitosamente tanto las demandas internas como externas que se le plantean (Bornas, 1994).

Del mismo modo ocurre con el tiempo dedicado al estudio en educación a distancia, así se observa que a pesar de la necesidad de organizar el tiempo en la modalidad, los estudiantes hacen uso de esa autonomía para establecer ciertas estrategias de organización y planificación, que les permita alcanzar los objetivos que les demandan los estudios. Resultaría de mucha ayuda para la universidad y para los estudiantes, incorporar en el perfil de la modalidad de educación a distancia, las horas que se requieren para garantizar los objetivos de la formación profesional.

Si tomamos como referencia el promedio sugerido para el estudio convencional por día entre 4 y 6 horas diarias⁷, podemos decir que lo mínimo a distancia bien puede ser la mitad, esto según nuestra propia experiencia, es decir entre 10 y 15 horas semanales; por lo que, lo apropiado estaría en el rango de 11 a 15 horas semanales según la tabla N° 5 de los resultados. En la investigación se ha encontrado que el promedio de horas dedicadas al estudio está muy por debajo del que llamamos promedio mínimo, eso bien puede explicarse por el uso de la autonomía que hace el estudiante, pues considera que las horas que dedica son las suficientes, no teniendo un control estricto de su eficacia, ni un referente que la universidad le sugiera o le exija.

El hecho que el estudiante en educación a distancia no tenga un espacio permanente de interacción, no significa que no pueda acceder a ello, pues de una u otra manera el tutor está para cumplir dicho rol y también para propiciar los espacios de aprendizaje, salvo si nos referimos a la

⁷ Basado en la propuesta de la Universidad de Cornell. Tomado de Universia Colombia 2015.

biblioteca, la cual si es importante y fundamental en la actividad de extensión y la investigación. Así, según Garrison 1993, La base de la educación a distancia, su rasgo más destacado al diferenciarla de la modalidad presencial, es su característica de comunicación mediada entre docentes y alumnos.

Parece que hoy los estudiantes de educación a distancia le otorgan mayor importancia a las condiciones de aprendizaje que necesitan para luego ellos organizar desde su autonomía y su necesidad las actividades pertinentes para su aprendizaje, buscando no solo la eficacia en el proceso de formación profesional, sino también estar a la altura de las exigencias del mercado laboral y social; esto se evidencia cuando muestran una expectativa baja en relación a la mejora que pueden proyectar en su propio centro de estudios. Ello puede significar que la universidad debiera reestructurar su sistema de educación a distancia en función de la calidad de la formación profesional de los estudiantes y no en función del soporte administrativo que mantiene en la actualidad; esto impulsaría aún más las reestructuraciones académicas orientadas por las exigencias que el sistema de aseguramiento de la calidad le sugiere a la universidad.

Las nuevas tendencias en educación otorgan cada vez más atención a los procesos de aprendizaje de los estudiantes como respuesta a la demanda social de formar personas capaces y eficaces (Longworth, 2005).

Los estudiantes encuestados muestran una percepción baja y regular en cuanto a la organización de la educación a distancia en su propio centro de estudios, ello tal vez porque no encuentran relación entre lo que reciben y esperan recibir como servicio educativo. Para ello puede implementarse las encuestas de necesidades y retos laborales que los propios estudiantes conocen en relación a sus centros laborales.

La calidad hace referencia a la coherencia de lo que se enseña y aprende con el grado de adecuación a las necesidades de aprendizaje, presentes y futuras, de los aprendizajes concretos, de acuerdo con sus circunstancias y expectativas particulares (Coombs, 1985). Esto mismo explicaría el por qué las expectativas que tienen en relación al futuro de su centro de estudios, se sigue manteniendo entre regular y baja.

El hecho de ver que los estudiantes no tienen una percepción, expectativa y actitud alta y buena hacia su propio centro de estudios, no sólo nos revela una disconformidad, sino que evidencia muchos más aspectos que bien pueden no estar siendo atendidos o pueden estar siendo asumidos como tales; pero que en la realidad no forman parte de los beneficios y logros que los estudiantes esperan recibir y alcanzar durante su formación profesional en educación a distancia, situación que puede reflejarse en un término llamado “idoneidad”. Por ello no dejaría de ser razonable la afirmación de Pérez y Martínez 1989, cuando señalan que la educación es de calidad en la medida en que se plantea el perfeccionamiento del ser humano en una dimensión de totalidad.

La calidad puede ser entendida como absoluta cuando se refiere a la consecución de unos determinados objetivos, resultados o metas; y la relativa en la que considera los ajustes o relaciones entre los diversos elementos del contexto, el proceso y el producto (Pérez y Martínez, 1989: 26). En nuestro caso es posible que los estudiantes estén percibiendo sólo la calidad absoluta, referida a la culminación de su carrera profesional, y no la relativa, por la que deberían ver los elementos, características y procesos que se dan en el sistema de educación a distancia.

Si vemos que la actitud de los estudiantes tampoco es favorable hacia la mejora de la calidad en educación a distancia, es porque tal vez hayamos perdido un poco la brújula del sistema, y el hecho de no ser el sistema

convencional universitario, no significa aislarlo del rigor que deben cumplir los programas, los materiales, los docentes, el soporte administrativo y el soporte tecnológico, y principalmente el soporte académico, pues la información recogida tuvo que ver con los beneficios, la satisfacción, el desempeño y la utilidad que encuentran los estudiantes en su centro de estudios, y al resultar de regular a baja, consideramos que existe una tendencia desfavorable. La propuesta de la universidad es buena, pero debe mantenerse al nivel de la expectativa y demanda del estudiante y del mercado laboral.

Bien puede incluirse cinco perspectivas para el análisis de la calidad universitaria: a) calidad como reputación, b) como disponibilidad de recursos, c) a través de los resultados, d) según el contenido y e) de acuerdo con el valor añadido (Mora, 1991). Será pertinente revisar si estamos o no cumpliendo con al menos un referente de evaluación, que nos permita asegurar los aciertos y/o corregir las deficiencias que pueden ser el inicio de problemas más complejos en el futuro, y más aún en un mercado que en los últimos años se ha vuelto altamente masivo, competitivo, variado e innovador. Más aún si el sistema de aseguramiento de la calidad del SINEACE, nos sugiere cambios sistemáticos en las condiciones básicas para brindar el servicio de educación a distancia.

Resulta muy importante resaltar que los niveles bajos en las tres variables son significativos, y esto sumado o lo descrito en el nivel regular, nos lleva a probar nuestra hipótesis y afirmar que no es favorable la percepción, expectativa y actitud de los estudiantes hacia la mejora de la calidad en educación a distancia en la OPE Arequipa. Del mismo modo es importante resaltar que el chi cuadrado del análisis descrito nos indica que no hay relación entre las variables, por lo que cada una es independiente de la otra.

3.9 Propuesta para la mejora de la calidad educativa en Educación a Distancia

La investigación nos ha permitido tener un acercamiento y una vista a lo que los estudiantes de educación a distancia refieren sobre la mejora de la calidad en su centro de estudio, a partir de ello se sugiere reorientar el modelo que recoge el sistema de educación a distancia, haciéndolo más accesible y visible a los estudiantes, así como insertar al sistema un referente evaluativo, que no sólo considere el aspecto del aprendizaje, sino todos los elementos que venimos proponiendo desde el marco teórico y que a continuación vamos a presentarlo como nuestra propuesta.

Cuadro N° 5

ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA COMO SERVICIO EDUCATIVO		
PRINCIPIOS	ELEMENTOS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención a la diversidad ▪ Atención a la tecnología ▪ Atención a la competitividad ▪ Atención a la innovación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiante ▪ Docente ▪ Programas ▪ Materiales ▪ Soporte administrativo ▪ Soporte tecnológico 	Inducción
		Tutoría
		Calidad
		Evaluación

Fuente: Elaboración propia

Consideramos que el sistema de educación a distancia en la OPE Arequipa debe reajustarse pues ahora el sistema ya no es único, sino

que deben coexistir por separado, a saber el sistema de gestión y el sistema de aprendizaje. Esto debe estar en relación a las características y demandas de los estudiantes, los cuales en su mayoría son adultos que están entre los 36 y 55 años y ya cuentan con una carrera profesional previa; así como también debe adecuarse a las exigencias que ha fijado la SUNEDU en el marco de la Ley Universitaria y el Licenciamiento.

La cuestión ahora sería cómo reorganizar un sistema de educación a distancia que cumpla con todas las demandas y exigencias en este momento. Para ello vamos a exponer cómo consideramos que debiera ser el sistema de educación a distancia, como servicio educativo y como estructura organizativa.

Si asumimos que la educación es un proceso formativo que en el marco de la mejora continua del servicio educativo, exige que esos procesos tengan el rasgo característico de la calidad, pero no olvidemos que la calidad tiene tres dimensiones física, corporativa e interactiva.

(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Por ello es que será imprescindible que la OPE Arequipa cuente con una infraestructura que cubra todos los servicios académicos, con una imagen que puede ser el respaldo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, y una relación interactiva que permita tener canales organizados y estructurados para el personal y los clientes.

A nuestro entender el sistema de educación a distancia de la OPE Arequipa debe reorganizarse basándose en los principios, los elementos y los procesos. Los primeros porque todo servicio responde a principios que la organización debe tener en cuenta permanentemente, pues son la guía orientadora de lo que hace u ofrece como la diversidad en su oferta académica, la competitividad en su modelo educativo, la tecnología en

sus procesos de gestión y del aprendizaje y la innovación en su propuesta educativa en el mercado.

Los elementos activos (estudiante, docente, soporte administrativo y soporte tecnológico), porque son los que participan activamente en los procesos del sistema de educación a distancia, y son la razón de ser de que exista y funcione el sistema educativo. Los elementos pasivos (programas y materiales), porque permiten la interrelación para que se dé el hecho educativo (enseñanza y aprendizaje).

Los procesos porque la inducción es fundamental en sistemas educativos a distancia, ya que ahí se inicia la interacción. La tutoría virtual o presencial, pues constituye el soporte o refuerzo que debe darse en la relación enseñanza-aprendizaje. La calidad entendida como una práctica permanente de mejora continua del servicio que se ofrece, y la evaluación que permite recoger información para retroalimentar al sistema de educación a distancia.

Por el contrario si asumimos que la Universidad es un sistema organizativo, ¿podemos acaso considerar a la educación a distancia en la OPE Arequipa como un subsistema? Siguiendo la misma lógica que el caso anterior, debemos explicar el sistema de educación a distancia como estructura organizativa.

Para Conole y Oliver (2006), la investigación en e-learning puede ser pedagógica, organizativa, tecnológica y los factores socio-culturales. Las organizaciones debían analizarse de manera integral sin dejar de lado ninguna de sus dimensiones fundamentales (Ramió, 1993).

Cuadro N° 6

ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA COMO ESTRUCTURA ORGANIZATIVA		
ÁREAS	DIMENSIONES	PROCESOS
▪ Pedagógica	▪ Objetivos	Inducción
▪ Organizativa	▪ Recursos humanos	Tutoría
	▪ Estructura administrativa	
	▪ Procesos administrativos	
▪ Tecnológica	▪ Recursos tecnológicos, financieros y materiales.	Calidad
▪ Sociocultural	▪ Entorno	Evaluación

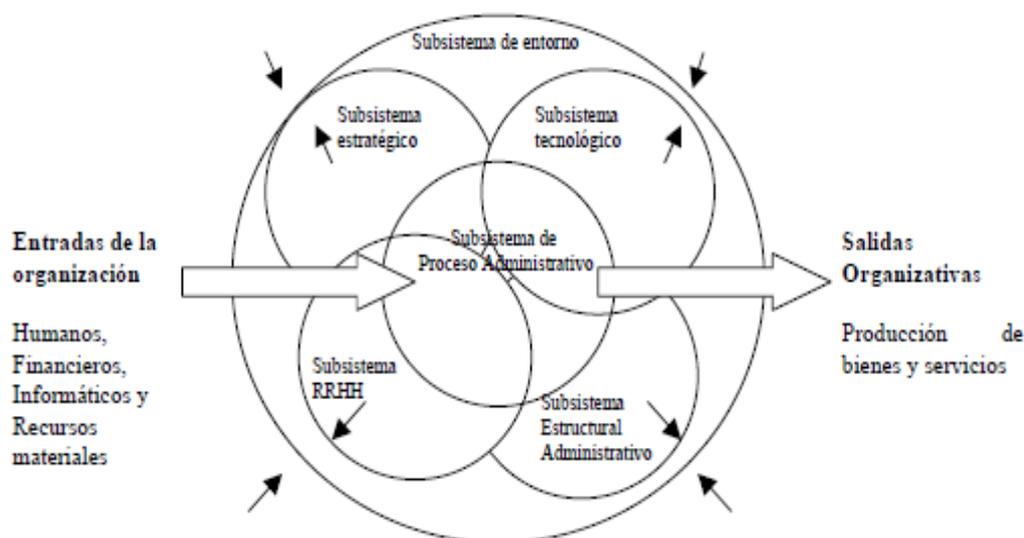
Fuente: Adaptación propia

Cuando hablamos de estructura organizativa, debemos considerar que existen áreas o departamentos que asumen la responsabilidad orientada a la respectiva dimensión, la cual la hemos relacionado a un proceso que para nuestro caso son los necesarios para los sistemas de educación a distancia actuales.

Las organizaciones modernas buscan optimizar los procesos, pero a su vez no deja de lado la eficiencia de los mismos, por ello es que conviene mantener los procesos necesarios. En cuanto al hecho de si la OPE Arequipa puede organizarse bajo la idea de un sub sistema, consideramos que si es posible, puesto que puede mantener la misma

estructura que la sede central, pero en un contexto de actuación diferente, tal y como se muestra en la figura 3 donde los sistemas organizativos no se desintegran, pues al interior de la organización conviven como subsistemas integrados.

Figura N° 3 Sistemas Organizativos

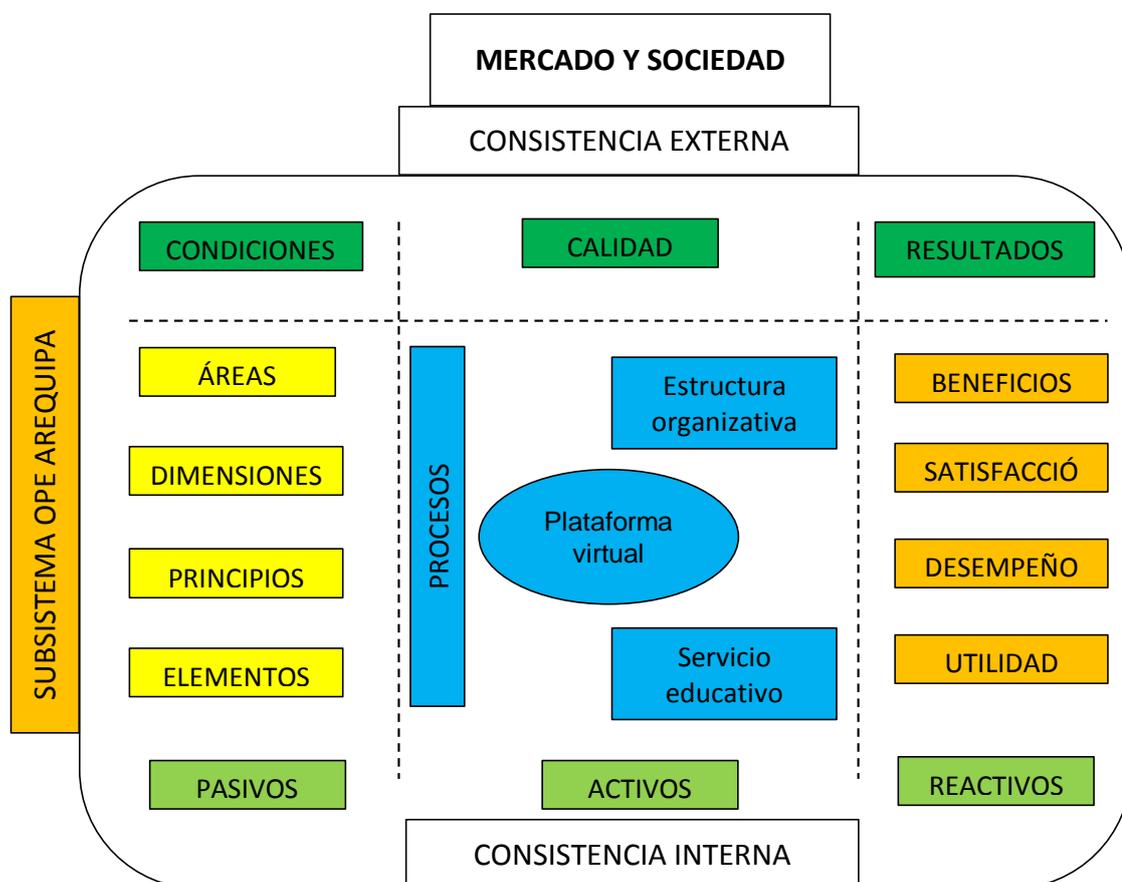


Fuente: Administración en las Organizaciones (Kast y Rosenzbeig, 1976).

Es importante tomar en cuenta las exigencias de los estudiantes así como las regulaciones del órgano rector de la calidad educativa universitaria (SUNEDU), para proponer un esquema organizativo para el sistema de educación superior universitaria a distancia en la OPE Arequipa, la cual debe centrarse en formación integral en relación a la demanda del mercado laboral, una formación orientada a la investigación y la innovación, una preparación integral que permita aportar a la sociedad, y una preparación de calidad que le permita competir en el mercado laboral.

Proponemos para ello un modelo de educación a distancia para la OPE Arequipa que incluye todos los aspectos descritos.

Gráfico N° 4 Propuesta de esquema organizativo



Fuente: Elaboración propia.

Para tomar en cuenta la evaluación de educación a distancia en el esquema organizativo⁸, debemos atender a las características y funciones de la evaluación, como la de ser permanente y retroalimentadora, a fin de garantizar su función reguladora en el proceso de aprendizaje y función promocional en su resultado.

Si valoramos la experiencia y la formación previa de los estudiantes de educación a distancia, no podemos mantener un sistema tradicional de pregrado cuando evaluamos. La diversidad de rangos etarios es un factor fundamental a considerar cuando vamos a evaluar, ya que las prácticas

⁸ Propuesta basada en la información recogida de los estudiantes en la investigación.

evaluativas deben ser adaptadas de acuerdo al contexto y dinámica formativa que se evidencia y proyecta en esta modalidad.

Así, consideramos que la evaluación en educación a distancia debe centrarse principalmente en:

- Evaluar los beneficios: pues la expectativa de los estudiantes es una formación integral de calidad que le permita ser competitivo y estar a la altura de cualquier estudiante egresado de otra universidad,
- Evaluar la satisfacción: ya que resulta importante que los egresados sean los referentes para que la Universidad siga vigente y mantenga su imagen en la sociedad.
- Evaluar el desempeño: lo que resulta fundamental al momento de salir al mercado laboral, pues la oferta laboral tiene sus propios filtros, los cuales cada día son más exigentes y competitivos, ya que demandan competencias y habilidades que necesitan para seguir creciendo.
- Evaluar la utilidad: la cual está referida a ver si todo lo que el estudiante ha recibido como formación profesional (competencias, capacidades, conocimientos y actitudes), le son y le serán útiles para competir y rendir laboralmente, al margen de si también le permitirá contribuir y aportar al desarrollo de la sociedad.

CONCLUSIONES

Primera.- La percepción de los estudiantes de pregrado en número de 209 que representa el 82.3% de la población encuestada hacia la mejora de la calidad en educación a distancia en la OPE Arequipa es de regular a malo, debido a que consideran que la formación profesional que reciben según su percepción no es el que desearían tener.

Segunda.- La expectativa de los estudiantes de pregrado en número de 216 que representa el 85.0% de la población encuestada hacia la mejora de la calidad en educación a distancia en la OPE Arequipa, es poco favorable debido a que consideran que las condiciones del servicio educativo no cambiarán significativamente en lo sucesivo, pues su expectativa es diferente a la de un escolar egresado.

Tercera.- Las actitudes de los estudiantes de pregrado en número de 214 que representa el 84.3% de la población encuestada hacia la mejora de la calidad en educación a distancia resulta ser similar a la percepción y expectativa y moderada en rango por edades, debido a que se ha identificado a los estudiantes más jóvenes y los más mayores de entre 17 a 25 y 56 a más que tienen una actitud más favorable.

Cuarta.- Los estudiantes muestran su insatisfacción con el servicio educativo que reciben el cual no lo relacionan desde su percepción, expectativa o actitud con la mejora de la calidad educativa en educación a distancia de la OPE Arequipa, por lo que puede afirmarse que sólo perciben la calidad absoluta y no la calidad relativa.

Quinta.- Los estudiantes no reconocen con facilidad y espontaneidad referentes de mejora de la calidad educativa en educación a distancia, tanto en sus percepciones, expectativas como actitudes, aunque los jóvenes adultos mantienen la expectativa con la que iniciaron su carrera profesional.

Sexta.- Se ha identificado que las horas que dedican los estudiantes al estudio en educación a distancia, están por debajo del promedio mínimo requerido para lograr sus objetivos de aprendizaje, esto en comparación con la educación presencial convencional, por lo que se requiere una reestructuración en el perfil y la propuesta del sistema de educación a distancia en la OPE Arequipa.

SUGERENCIAS

Primera.- Revisar el modelo de educación a distancia que se desarrolla en la OPE Arequipa para mejorar la percepción en los estudiantes, el cual debe estar orientado hacia la mejora de la calidad, con una reestructuración centrada en lo académico.

Segunda.- Atender las necesidades y demandas de los estudiantes de educación a distancia a través del recojo permanente de información del servicio educativo y la formación profesional, a fin de mejorar las percepciones, expectativas y actitudes hacia la mejora de calidad.

Tercera.- Atender la demanda y las necesidades de los estudiantes por rango de edad, a fin de mejorar las actitudes y las condiciones de aprendizaje en educación a distancia.

Cuarta.- Establecer los indicadores de beneficios, satisfacción, desempeño y utilidad de las variables percepciones, expectativas y actitudes como parte integrante de la práctica institucional de calidad en la OPE Arequipa.

Quinta.- Tener en cuenta los principios propuestos de atención a la diversidad, tecnología, competitividad y la innovación en el sistema de educación a distancia de la OPE Arequipa, como parte de la cultura de calidad.

Sexta.- Aprovechar la dedicación de horas de estudio en educación a distancia que tienen los estudiantes del rango de edad entre 26 y 35 años, para uniformizarlo en el modelo de educación a distancia en la OPE Arequipa, así como en el perfil de las carreras profesionales en esta modalidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Bautista, G. Borges, F. Forés, A. 2006. Didáctica Universitaria en Entornos Virtuales. Madrid: Narcea
- Beniger, J. 1986. The Control Revolution. Technological and Economic Origins of the Information Society, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bernal, D. Martínez, M.L; Parra, A.Y; Jiménez, J.L. 2015. Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Iberoamericano. En Revista Entramados- Educación y Sociedad, Año2, No. 2, Septiembre 2015 Pp. 107- 124.
- Bisquerra, R. 2004. Metodología de la investigación educativa, Madrid: Editorial La Muralla.
- Booth, A. 1997. Listening to students: experiences and expectations in the transition to a history degree. Studies in Higher Education, 22, 205-219.
- Bornas, X. 1994. La autonomía personal en la infancia. Estrategias cognitivas y pautas para su desarrollo. España, Siglo XXI editores.
- Botero, A. 2012. Cinco tendencias de la gestión educativa. Revista Politécnica 1(5)
- Castells, M. 2010. Comunicación y poder. España: Alianza Editorial.
- Castells, M. 2011. La era de la información. Vol. 1. La sociedad red. Madrid: Alianza Editorial.
- Cervantes, F, y otros. 2012. La prospectiva de la educación a distancia en la UNAM en Morocho, Mary y Rama, Claudio, editores. Las nuevas fronteras de la educación a distancia. Ecuador: CALED/Virtual Educa/UTPL.
- Chan, Ma. y Pérez, C. 2003. Propuestas metodológicas para la evaluación de la educación en línea. México: Universidad de Guadalajara/Innova.
- Coayla A. 2006. Riqueza para todos, Lima

- Congreso de la República. 1993. Constitución Política del Perú. Edición Oficial: Lima.
- Congreso de la República. 2008. Ley General de Educación N° 28044: Lima.
- Congreso de la República. 2014. Ley Universitaria N° 30220: Lima.
- Conole, G., Oliver, M. 2006. Contemporary perspectives in E-learning Research. Themes, methods and impact on practice. New York: Routledge.
- Coombs, P. 1985. La crisis mundial de la educación. Perspectivas actuales. Madrid: Santillana.
- Deming, W.E. 1989. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.
- Díaz, J. 2008. Educación Superior en el Perú Tendencias de la demanda y la oferta. GRADE. Perú: Lima
- Diéguez, P. y Becerra, A. 2007. Desarrollo humano, resiliencia y calidad en la educación en Fernández, Jorge. Calidad y educación superior. De la utopía a la realidad. México: BUAP
- Druker, P. 1990. El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Duque, E. 2005 Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar. Revista de ciencias administrativas y sociales, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80 Universidad Nacional de Colombia. Bogotá
- El Peruano 2015 Normas Legales. Separata Setiembre. Lima
- evidence-from-across-the-globe.pdf.
- Fagerberg, J., & Verspagen, B. (2001). Technology-gaps, innovation-diffusion and transformation: an evolutionary interpretation. Oslo: Centre for Technology, Innovation and Culture, University of Oslo.
- Fernández, C. Hernández, R. y Baptista, P. 1998 Metodología de la Investigación. México Mc Graw Hill 2da Edición
- Florido, R. y Florido, M. 2003. La Educación a Distancia, sus retos y posibilidades. Granada.

- Freeman, C., Perez, C., 1984. Long Waves and New Technology. Nordisk Tidsskrift for Politisk Ekonomi 17, 5-15.
- FUNDESCO, 1998. Tele formación un paso más en el camino de la formación continua. Madrid.
- García L. 2009. Concepción y tendencias de la educación a distancia en América Latina. Documento de trabajo No. 2. Madrid: Centro de Altos Estudios Universitarios de la OEI.
- García, J. y otros. 2001. Introducción a la investigación en educación. Madrid: UNED.
- García, L. 2001. Bases conceptuales en educación a distancia. De la Teoría a la Práctica. Ariel Educación, Madrid, España. pp. 30-41
- García, L. 2001. La Educación a Distancia de la teoría a la práctica. Editorial Ariel S.A. Primera Edición.
- Garrison, D. 1989. Understanding distance education. A framework for the future. Londres: Routledge.
- Garrison, D. 1993. Quality and Access in distance education: theoretical considerations. En Keegan, D. (ed) Theoretical principles of distance education. London: Routledge.
- Garvin, D. A. 1984. What Does "Product Quality" Really Meant? Sloan Management Review.
- Grönroos, C. 1978. A Service Oriented Approach to Marketing of Services. European Journal of Marketing, 12(8), 588-601.
- Grönroos, C. 1994. Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 1994. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2008. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Horovitz, J. 1990. La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

- Ishikawa, K. 1986. ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá: Editorial Norma.
- Jenkins, H. 2008. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación. Barcelona: Paidós.
- Kast, F., Rosenzweig, J 1976. Administración en las Organizaciones, México, McGraw-Hill.
- Kearsley, G. 2000. Online Teaching. Canadá: Wadsworth.
- Keegan, D. J. 1986. The foundations of distance education. Londres: Croom Helm.
- Ko, S. y Rossen, S. 2001. Teaching Online. USA: Houghton Mifflin Co.
- Lara, S. 2003. La evaluación formativa a través de Internet.p.p. 105-118. En: Cebrián, M. Enseñanza Virtual para la Innovación Universitaria. España: Narcea.
- Lewis, C. & Booms, H. 1983. The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. & Upah, G. (eds). Emerging Perspectives in Service
- Longworth, N. 2005. El Aprendizaje a lo largo de la vida en la práctica; transformar la educación en el siglo. XXI". Barcelona: PAIDÓS.
- Lovelock, H. 1983. Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. Journal of Marketing, 47, 9-20.
- Marketing (pp. 99-107). Chicago: American Marketing Association.
- Martínez, F. 2014. Alternativas para evaluar la calidad social de la educación. Revista Iberoamericana de Educación (64/2).
- Martínez, F. 2014. Alternativas para evaluar la calidad social de la educación. Revista Iberoamericana de Educación (64/2). 1-14.
- McKenzie y Christensen. The changing world of correspondence study. Pennsylvania State University Presss.
- McKenzie, N. 1979. Enseñanza abierta. Citado en Educación a distancia. Instituto Tecnológico Latinoamericano.
- McKenzie, N. y otros 1979. Enseñanza abierta. Sistemas de enseñanza postsecundaria a distancia. Madrid: UNESCO
- Mejía, W. 1984. Manual del tutor. Bogotá: ICFES.

- Mitchell, J. 2003. Percepción que los estudiantes mexicanos tienen sobre el funcionamiento del programa de la licenciatura a distancia que cursan en la Escuela Superior de Comercio y Administración, citado por Elia Olea Deserti 2010.
- Moore, G. 1990. Background and Overview of Contemporary American Distance Education: Contemporary Issues in American distance Education. Editorial Pergamon. Gran Bretaña.
- Moore, G. 1997. Distance Education: a System view. Editorial Pergamon. Gran Bretaña.
- Moore, M. y Kearsley, G. 1996. Distance Education: As systems view. Belmont, CA: Wadsworth.
- Mora, J. 1991. Calidad y rendimiento en las instituciones universitarias. Madrid: Consejo de Universidades.
- Moreno, A. 1980 La enseñanza a distancia. Una especialización docente. Teaching at a Distance. Londres, Milton Keynes: Open University.
- Narasimhan, K. 1997. Improving teaching and learning: Perceptions minus expectations gap analysis approach. Training for Quality, 5 (3), 121-125.
- Nicholson, K. (2011). Quality assurance in higher education: A review of the literature. Ontario: Council of Ontario Universities Degree Level Expectations Project.
- Olea, E. 2012. El devenir de la educación a distancia. Mitos y realidades en Barrera, Ma. del Refugio. La educación a distancia. Dificultades y propuestas para resolverlas. México: IPN/ESCASTO/Taller Abierto.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. 1991a. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

- Peel, M. 1991. El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia. España: Ediciones Deusto.
- Pérez, R. y Martínez, L. 1989. Evaluación de centros y calidad educativa. Madrid: Cincel.
- Peters, O. 1971. Theoretical aspects of correspondence instruction», en
- Peters, O. 1983. Distance teaching and industrial production: a comparative interpretation, Sewart; Keegan y Holmberg (eds.). Distance education. International perspectives. Londres: Croom Helm.
- Ramió, C. 2012. Teoría de la organización y administración pública. España: Editorial Tecnos.
- Rumble, G. 1989. Economics in distance education: ¿time for a change of direction?. En Sewart, D. y Daniel, J.S. Developing Distance Education. Oslo: ICDE, pp.63-69.
- Salas, A. 2013. La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México.
- Salas, A. 2013. La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. Calidad en la educación, (38), 305-333.
- Salmon, G. 2000. E-Moderating. London: Kogan Page.
- Sarramona, J. 1991. Enseñanza a distancia, Tecnología de la educación. Madrid: Santillana.
- Senge, P. 2005. La Quinta Disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente. Buenos Aires: Granica
- Shank, M., Walker, M. y Hayes, T. 1995. Understanding professional service expectations: do we know what our students expect in a quality education? Journal of Professional Services Marketing, 13, 71-89.
- Sherry, L. & Trigg, M. 1996. Epistemic forms and epistemic games. Educational Technology, 36(3), 38-44.
- Spilimbergo, A. (2009). Democracy and Foreign Education. American Economic Review, Vol 99, N° 1, 528-43.

- Stevenson, K. y Sander, P. 1998. How do Open University students expect to be taught at tutorials? *Open Learning*, 13 (2), 42-46.
- Sunedu, N. 2015. El modelo de licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano. Lima: Sunedu.
- SUNEDU. 2016 Informe Bienal Sobre la realidad universitaria peruana. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Lima
- Terry, E. y Nation, D. 1996 *Opening Education: Policies and Practices from Open and Distance Education*. Ed. Routledge. Londres.
- Valero, A., & Reenen, J. 2016. The economic impact of universities: Evidence from across the globe (No. w22501). National Bureau of Economic Research., Recuperado a partir de: http://www.eua.be/Libraries/nrc-activities/valero-amp-mimeo-2016_the-economic-impact-of-universities---
- Vélez, C. 2001. *Apuntes de Metodología de la Investigación*. EAFIT. Colombia.
- Vizcaíno, A. 2011. Evaluación interna de la calidad de un programa a distancia. Una exploración etnográfica, desde la visión de los estudiantes titulados *Revista Iberoamericana de Educación* Vol. 55 Edición 3, México.
- Weller, M. 2002. *Delivering Learning on the Net*. London Page.
- Yurén, T. 2000. *Formación y puesta a distancia*. México: Paidós Educador.

WEB GRAFÍA

- Barrantes, R. 2000. Educación a Distancia EUNED. Consultado en: <http://www.educadis.com.ar/ad1.htm#Definiciones>.
- Darlaston-Jones, D. y otros. 2003. Are they being served? Students' expectations of higher education. *Issues in Educational Research*, 13 (1), 31-52. Consultado el 20 febrero de 2004 en: <http://education.curtin.edu.au/iier/iier13/darlaston-jones.html>
- Gascón, A. 2001. Aspectos distintivos de la Educación a Distancia. UCDAVIES M&F Consultores, consultado en: <http://www.educadis.com.ar/ad1.htm>.
- Infografía de las condiciones básicas de calidad en Educación Superior Universitaria. Recuperado el 10 de abril del 2018 de: <https://www.sunedu.gob.pe/direccion-de-licenciamiento/condiciones-basicas-de-calidad/>
- La República. 2014. Encarte del diario de fecha 27 de Junio del 2014. Recuperado de: <http://larepublica.pe/26-06-2014/ley-universitaria-lo-que-debes-saber-sobre-la-nueva-ley>
- Ramió, C. 1993. Teoría de la organización y administración pública. Recuperado el 24-04-2018 de: <http://www.fcpolit.unr.edu.ar/tecnologiasdelaadministracion/files/2012/08/U1-carles-ramio-teoria-de-la-organización.pdf>
- Rojas, C. y Ortíz, J. 2001. La Educación a Distancia en el Umbral del Paradigma Telemático. Consultado en: <http://www.geocities.com/Athens/4081/cap11.html>.
- Vásquez, R., Bongianino, C. y Sosisky, L. 2006. La tecnología educativa y la educación a distancia. Educación a distancia de grado y pregrado». XVII Jornadas Universitarias de Contabilidad. Argentina: Universidad Nacional de Entre Ríos. Recuperado el 20 de Enero del 2017 de: <http://teceducportafolio.blogspot.pe/>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autores: Fernando Rufino Polanco Chambi

Título: Percepciones, expectativas y actitudes hacia la mejora de la calidad en educación universitaria a distancia de pregrado OPE Arequipa 2016

Línea de Investigación: Gestión del Servicio Educativo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Variables	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Población y muestra	Tipo de Investigación	Diseño de Investigación
<p>Pregunta Principal ¿Qué información manejan los estudiantes para mejorar la calidad en educación universitaria a distancia de pregrado en la OPE Arequipa?</p> <p>Preguntas Secundarias ¿Qué percepción tienen los estudiantes de pregrado de la OPE Arequipa hacia la mejora de la calidad en educación universitaria a distancia? ¿Qué expectativas tienen los estudiantes de pregrado de la OPE Arequipa hacia la mejora de la calidad en educación universitaria a distancia? ¿Qué actitudes tienen los estudiantes de pregrado de la OPE Arequipa hacia la mejora de la calidad en educación universitaria a distancia?</p>	<p>General Determinar la percepción, expectativa y actitudes de los estudiantes de pregrado acerca de la mejora de la calidad en Educación Universitaria a Distancia en la OPE Arequipa.</p> <p>Específicos Identificar la percepción de los estudiantes de pregrado hacia la mejora de la calidad en Educación Universitaria a Distancia</p> <p>Identificar la expectativa de los estudiantes de pregrado hacia la mejora de la calidad en Educación Universitaria a Distancia.</p> <p>Identificar las actitudes de los estudiantes de pregrado hacia la mejora de la calidad en Educación Universitaria a Distancia.</p>	<p>Las percepciones, expectativas y actitudes de los estudiantes de pregrado son favorables hacia la mejora de la calidad en educación universitaria a distancia en la OPE Arequipa.</p>	<p>Personal</p> <p>Social</p>	<p>Variable Independiente: Datos Sociodemográficos</p> <p>Variables Dependientes: V1 Percepción de la calidad. V2 Expectativas sobre la calidad. V3 Actitudes sobre la calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios • Satisfacción • Desempeño • Utilidad <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios • Satisfacción • Desempeño • Utilidad <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios • Satisfacción • Desempeño • Utilidad 	<p>Encuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario sociodemográfico para estudiantes <ul style="list-style-type: none"> • Escala de percepciones <ul style="list-style-type: none"> • Escala de expectativas <ul style="list-style-type: none"> • Escala de actitudes 	<p>El universo está constituido por el estimado de 640 estudiantes</p> <p>Para la muestra es de 240 estudiantes.</p>	<p>Descriptiva</p>	<p>No experimental transversal</p>

ENCUESTA

Estimado (a) compañero (a):

En este momento estoy realizando un estudio de investigación, el cual está orientado a conocer sus opiniones en relación con el servicio educativo del Sistema de Educación a Distancia en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en la Oficina Periférica de Enlace Arequipa. Tu aporte será muy importante para los resultados de esta investigación, pues será un valioso aporte para la mejora de la propuesta educativa de nuestra Universidad.

Valoro mucho tu apoyo y también quedo agradecido contigo, por todas las respuestas que vas a consignar en cada uno de los enunciados o preguntas; también te hago conocer que la presente encuesta es anónima y me comprometo a que la información obtenida será sólo de uso académico.

Gracias por tu colaboración

I PARTE

A continuación se pide por favor completar todos los datos solicitados en cada una de las preguntas, por favor no dejes preguntas sin contestar.

1. ¿Cuál es su sexo? () Masculino () Femenino
2. ¿Cuál es su edad? _____ años.
3. ¿Cuál es la carrera que estudia en la OPE?
 - a. Educación
 - b. Administración
 - c. Derecho
 - d. Ciencias Contables
 - e. Otra, especifique _____
4. ¿La Institución donde labora actualmente es de tipo?
 - a. Público
 - b. Privado
 - c. ONG
 - d. Independiente
 - e. Otro, especifique _____
5. ¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente en su trabajo?
 - a. Gerente
 - b. Jefe
 - c. Empleado
 - d. Técnico
 - e. Obrero
 - f. Otro, especifique _____
6. ¿Cuál es su condición laboral actual?
 - a. Nombrado
 - b. Permanente
 - c. Contratado
 - d. CAS
 - e. Otro, especifique _____
7. Su institución donde labora actualmente, ¿se encuentra ubicada en la zona?
 - a. Residencial
 - b. Urbana
 - c. Urbano marginal
 - d. Rural
 - e. Otro, especifique _____
8. El tiempo semanal que dedica a los estudios en el Sistema de Educación a Distancia, ¿en promedio es?
_____ Horas.

Parte II

En esta parte de la encuesta encontrarás algunas preguntas con alternativas de selección múltiple, por favor sólo deberás marcar una alternativa en cada una de las preguntas, debiendo ser la alternativa que más se ajuste a tu opinión.

1. ¿El Sistema de Educación a Distancia que desarrolla la Universidad Inoa Garollaco de la Vega es apropiado para su carrera profesional?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

2. ¿Considera que el Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Inoa Garollaco de la Vega es de fácil acceso y manejo para usted como usuario?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

3. ¿La Formación Académica Profesional que recibe de la Universidad Inoa Garollaco de la Vega es apropiado para su carrera profesional?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

4. ¿Los Materiales Educativos que utiliza la Universidad Inoa Garollaco de la Vega son apropiados para su carrera profesional?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

5. ¿El Servicio Administrativo que recibe de parte de la Universidad Inoa Garollaco de la Vega es apropiado para su carrera profesional?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

6. ¿Estaría de acuerdo en afirmar que la Formación Académica Profesional que recibe de la Universidad Inoa Garollaco de la Vega es de calidad?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

7. ¿Considera usted que los Materiales Educativos que utiliza la Universidad Inoa Garollaco de la Vega responden a las exigencias del mercado laboral?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

8. ¿Considera usted que el Servicio Administrativo que recibe de parte de la Universidad Inoa Garollaco de la Vega responde a las exigencias del mercado laboral?

- a. Sí
- b. No
- c. A veces

Parte III

En esta parte le presentamos algunas cuestiones y preguntas donde tendrá que marcar con una "X" en la alternativa que más se ajuste a sus expectativas. Las alternativas que se han considerado para cada enunciado son las siguientes:

ME : Mejorará
 SIG : Seguirá Igual
 EMP : Empeorará
 NS : No sabe

Nº	ENUNCIADOS	ALTERNATIVAS			
		ME	SIG	EMP	NS
1	En el futuro el Sistema de Educación a Distancia que propone y desarrolla la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en su carrera profesional.....				
2	En el futuro la formación académica profesional que ofrece la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en su carrera profesional.....				
3	En el futuro los materiales educativos que utiliza la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la formación y aprendizaje en su carrera profesional.....				
4	En el futuro el servicio administrativo que ofrece la Universidad Inca Garcilaso de la Vega durante tus estudios en tu carrera profesional.....				
6	En el futuro el interés por estudiar una Carrera Profesional en el Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.....				
8	En el futuro la calidad de formación profesional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.....				

Parte IV

A continuación encontrará usted varios enunciados a los que deberá responder marcando con una "X" en la alternativa que considere se ajuste más a su manera de pensar. Las alternativas que se han considerado para cada enunciado son las siguientes:

TA : Totalmente de acuerdo
 A : De acuerdo
 I : Indeciso
 D : En desacuerdo
 TD : Totalmente en desacuerdo

Nº	ENUNCIADOS	ALTERNATIVAS				
		TA	A	I	D	TD
1	El sistema de Educación a Distancia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, satisface su necesidad de formación profesional.					
2	El Sistema de Educación a Distancia que desarrolla la Universidad Inca Garcilaso de la Vega responde a las exigencias del mercado laboral.					
3	La Formación Académica Profesional que brinda la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, evidencia indicadores de calidad.					
4	La Formación Académica Profesional que recibe de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, responde a las exigencias del mercado laboral.					
6	Los Materiales Educativos que utiliza la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la formación académica profesional de los estudiantes responden a su necesidad de formación profesional.					
8	Los Materiales Educativos entregados por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega son apropiados y de calidad.					
7	El Servicio Administrativo que recibe de parte de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es el que usted espera como usuario.					
8	El Servicio Administrativo que recibe de parte de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es de calidad.					

Muchas Gracias.

Correlaciones										
		Expectativa	Aptitud	Edad	Carrera	Trabajo	Cargo	Condición	Zona	T. Sem. Est.
Expectativa	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	.693**	-.030	.101	.026	-.036	-.056	.018	.054
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.000	.638	.638	.108	.676	.567	.375	.779	.390
Aptitud	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.693**	1	.054	.011	.051	.025	-.060	-.041	.078
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.030	.054	1	.143*	-.094	-.266**	-.198**	.022	-.108
Edad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.638	.393	.638	.393	.023	.136	.000	.002	.725
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.101	.011	.143*	1	-.080	-.290**	-.025	.117	.066
Carrera	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.108	.860	.023	.860	.023	.204	.000	.692	.293
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.026	.051	-.094	-.080	1	-.016	.055	-.047	.031
Trabajo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.676	.418	.136	.204	.798	.383	.453	.625	
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.036	.025	-.266**	-.290**	-.016	1	.101	-.150*	.140*
Cargo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.567	.694	.000	.000	.798	.383	.107	.017	.025
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	-.056	-.060	-.198**	-.025	.055	.101	1	-.060	-.202**
Condición	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.375	.345	.002	.692	.383	.107	.341	.001	
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.018	-.041	.022	.117	-.047	-.150*	-.060	1	.056
Zona	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.779	.520	.725	.062	.453	.017	.341	.372	
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.054	.078	-.108	.066	.031	.140*	-.202**	.056	1
T. Sem. Est.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.390	.216	.086	.293	.625	.025	.001	.372	
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.054	.078	-.108	.066	.031	.140*	-.202**	.056	1