

FACTORES QUE IMPACTAN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

FACTORS THAT IMPACT THE QUALITY OF DISTANCE EDUCATION IN A HIGHER EDUCATION INSTITUTE

Héctor Omar **Sandoval-Soto**¹ y Samantha Fabiola **López-Caro**²

Resumen

Este trabajo de investigación se llevó a cabo en la ciudad de Los Mochis, Sinaloa, México lugar donde destacan seis instituciones de educación superior, tres públicas y tres privadas, se eligió una como sujeto de estudio para el análisis del problema de esta investigación que describe los factores que impactan en la calidad de la educación a distancia durante la pandemia de COVID 19.

El enfoque de esta investigación fue de tipo cuantitativo y se abordó de manera descriptiva-evaluativa; el estudio comprendió 20 profesores integrantes de la academia económico administrativo de la Institución de Educación Superior (IES).

La técnica de recolección de datos primarios fue mediante la aplicación de encuestas, en el instrumento se utilizaron ítems tipo Likert,

mismo que posteriormente a su aplicación fue analizado con el paquete estadístico SPSS.

Palabras clave: calidad, educación a distancia, COVID 19.

Abstract

This research work was carried out in the city of Los Mochis, Sinaloa, Mexico where six higher education institutions stand out, three public and three private, one was chosen as the subject of study for the analysis of the problem of this research that describes the factors that impact the quality of distance education during the covid 19 pandemic.

The focus of this research was quantitative and was approached in a descriptive-evaluative manner; The study included 20 professors who are members of the

¹ Profesor de tiempo completo en la academia de Mercadotecnia en el departamento económico Administrativo en la UAdeO, Profesor en la Maestría de Administración (UAdeO). hector.sandoval@uadeo.mx

² Profesora de Tecnología e inglés en Educación Básica, nivel Secundarias Técnicas, Profesora del departamento de Ciencias Económico Administrativo en el TecNM Campus Los Mochis. samanta.car@hotmail.com

administrative economics academy of the institution of higher education (IES).

The primary data collection technique was through the application of surveys, in the instrument Likert-type items were used,

which after its application was analyzed with the SPSS statistical package.

Key words: quality, distance education, COVID 19.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación se llevó a cabo en la Academia de Administración del departamento de Ciencias Económico Administrativo de una Institución de Educación Superior en la ciudad de Los Mochis, Sinaloa, México, esta ciudad esta geográficamente ubicada al norte del estado.

La educación es uno de los pilares más fuertes que sostienen a las sociedades alrededor del mundo, constantemente cambia en función de las necesidades que el mundo globalizado demande. En el Foro Mundial sobre la Educación 2015, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura presentó la declaración de Incheon y Marco de Acción, en el cual reconocen la contribución de la iniciativa mundial, en espera de generar una educación de calidad, pertinente y transformadora para todos (UNESCO, 2015). Y en conformidad con la meta 4.3 del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: “Para 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria”.

Siendo esta meta un factor común para todas las Naciones pertenecientes a esta organización, se deberá trabajar en los medios para brindar educación superior de calidad incluso en “situaciones de enseñanza y aprendizaje en las que el docente y el alumno están geográficamente separados y supeditados a apoyarse en materiales electrónicos para la consecución de dicho proceso” (Jiménez, 2005).

Con el propósito de mejorar la calidad de la educación virtual, los administradores de centros universitarios han estado incorporando planes para dotar de infraestructuras tecnológicas e iniciativas formativas que fomenten el uso de dichas tecnologías por parte de los docentes. Para hacer frente a esta realidad tecnológica y pedagógica, el profesorado precisa de nuevas competencias y modelos de trabajo (Durán y Estay-Niculcar, 2016).

En este sentido el estado mexicano tiene la Ley general en educación (LGE, 2021), menciona lo siguiente:

De acuerdo a lo señalado en el artículo 5° de la Ley General de Educación, “*el Estado ofrecerá a las personas las mismas oportunidades de aprendizaje, así como de acceso, tránsito, permanencia, avance académico y, en su caso, egreso oportuno en el Sistema Educativo Nacional, con sólo satisfacer los requisitos que establezcan las instituciones educativas con base en las disposiciones aplicables*”.

Además, se señala en el criterio VI del artículo 16 de mencionada Ley que la educación:

“será equitativa, al favorecer el pleno ejercicio del derecho a la educación de todas las personas, para lo cual combatirá las desigualdades socioeconómicas, regionales, de capacidades y de género, respaldará a estudiantes en condiciones de vulnerabilidad social y ofrecerá a todos los educandos una educación pertinente que asegure su acceso, tránsito, permanencia y, en su caso, egreso oportuno en los servicios educativos”

Así mismo, en el criterio X se sostiene que la educación:

“Será de excelencia, orientada al mejoramiento permanente de los procesos formativos que propicien el máximo logro de aprendizaje de los educandos, para el desarrollo de su pensamiento crítico, así como el fortalecimiento de los lazos entre escuela y comunidad”

La Ley General de Educación, en su Capítulo IV “Del tipo educación superior” señala en su Artículo 47 que:

“Las autoridades educativas, en el ámbito de sus competencias, establecerán políticas para fomentar la inclusión, continuidad y egreso oportuno de estudiantes inscritos en educación superior, poniendo énfasis en los jóvenes, y determinarán medidas que amplíen el ingreso y permanencia a toda aquella persona que, en los términos que señale la ley en la materia, decida cursar este tipo de estudios, tales como el establecimiento de mecanismos de apoyo académico y económico que responda a las necesidades de la población estudiantil. Las instituciones podrán incluir, además, opciones de formación continua y actualización para responder a las necesidades de la transformación del conocimiento y cambio tecnológico”.

La educación es considerada un pilar para el desarrollo regional, del estado y del país, por lo que ante la situación actual causada por el virus SARS 2 o COVID 19, el Estado está obligado a garantizar dos derechos humanos fundamentales: derecho a la salud y la educación.

Las actuales generaciones han sido testigos de cambios globales que se detonaron como consecuencia de la pandemia por el virus COVID 19; el cuidado de la salud se volvió la mayor prioridad para los Estados, por lo que se realizaron forzosas adaptaciones en los mecanismos empleados para realizar actividades cotidianas como hacer compras, trabajar, viajar, vestir, impartir y recibir clases, entre otros. Por su parte, la educación pasó de ser presencial a distancia, enfrentando dificultades técnicas, tecnológicas, económicas, de infraestructura y

demás, que se conjugaron con la resistencia al cambio y brechas generacionales evidenciadas en el manejo de las Tecnologías de la Educación y Comunicación.

Con base a lo anterior, se determinó la importancia de realizar un estudio que pudiera describir los factores que influyen en la calidad de la educación a distancia en una Institución de Educación Superior de la ciudad. De igual forma se presentan los resultados de la investigación, los cuales consistieron en un análisis descriptivo de los factores que impactan en la calidad de la educación a distancia por parte de los profesores la Academia de Administración del Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Institución de Educación Superior seleccionada.

Así mismo, se presentan las conclusiones generales de la investigación y sus recomendaciones, que como parte de los resultados obtenidos se detecta la necesidad de trabajar nuevas líneas de investigación con el fin de fortalecer la información obtenida.

Factores que impactan la calidad en la educación superior a distancia

Si bien es cierto que gracias a la tecnología es posible abrir las puertas virtuales de la universidad a personas que de otra forma no podrían acceder a ella, no es menos cierto que el problema no se resuelve con el ingreso, sino que inicia con las posibilidades reales de éxito terminal, o lo que es más importante aún, con las posibilidades que tiene un egresado de la educación a distancia de contar con una formación apropiada para competir en el mercado laboral actual (Andrade, 2011).

Educar a distancia se trata de generar un espacio que permita lograr un aprendizaje auténtico y significativo a través del uso con sentido de los recursos disponibles, situados en el momento de aprendizaje en el que docentes y alumnos se encuentran, tomando en cuenta las características de los estudiantes y del proyecto educativo al que ambos pertenecen (Mendoza, 2020).

Respecto de los retos de la educación superior, Rama (2013) expone lo siguiente:

“Las instituciones universitarias a escala mundial se encuentran en un proceso de cambio que les permita adaptarse a los nuevos sistemas de producción, de generación de conocimiento y de necesidades de formación, para atender retos como el que conlleva lo distribuido del conocimiento. La necesidad de brindar mayor cobertura educativa con calidad y flexibilidad, de apoyar educación a lo largo de la vida, y de propiciar cambios en el rol del docente y de los estudiantes, apoyados en cambios en la metodología y en los medios.”

Así pues, y además de preparar el terreno en el uso adecuado de la tecnología para la educación, tal y como se puede proyectar en las tendencias de la misma,

es importante contar con profesionales capacitados para liderar y gestionar programas y proyectos de educación en ambientes virtuales, atendiendo a los factores tecnológicos, pedagógicos y administrativos; las necesidades y características de los usuarios; y los medios y mediaciones (Yong, 2017).

Para demostrar la calidad en cualquiera que sea el ámbito o perspectiva desde la cual se analice el concepto, es debido evaluar factores que al cumplirse la aseguren. En el caso de la educación superior a distancia se deberán establecer estándares que puedan medirse y verificarse y así poder garantizar que el servicio educativo ofertado cumple con las características implícitas al concepto de educación de calidad.

La calidad de la enseñanza en modalidades no escolarizadas representa un gran reto para las instituciones de educación superior (IES) en México, esto debido a las complejidades que se muestran en las metodologías de evaluación de los organismos nacionales, tales como la falta de mecanismos de evaluación diseñados específicamente para la modalidad, problema que tiene su origen en la falta de consistencia en las normas y leyes que dan forma a la educación en dicha modalidad (Cervantes, Bañuelos, Chávez y Rocha, 2015).

Sin embargo, no solo en México se han presentado complejidades en los procesos de evaluación, acreditación o certificación de la educación a distancia, sino también en Latinoamérica, en donde se evidencia la falta de unificación de criterios, estándares o lineamientos en las metodologías de evaluación implementadas por parte de los organismos encargados de efectuar dichos procesos (García, 2020).

Por otra parte, la educación superior en América Latina y el Caribe presenta, desde la perspectiva de Tünnermann (2000), una serie de peculiaridades que tienden a afectar su calidad:

- 1. Una deficiente articulación (o incluso ausencia) entre los distintos niveles educativos.*
- 2. Disminución creciente de los recursos financieros destinados a este tipo de educación.*
- 3. Emergencia y proliferación de instituciones de educación terciaria (licenciatura) que no reúnen los requisitos para ser considerados de nivel superior.*
- 4. Coexisten las macro universidades (con más de 100 mil alumnos) y las micro universidades.*
- 5. No siempre el nivel académico del personal docente y su formación pedagógica son los adecuados.*
- 6. La cátedra magistral aún predomina sobre los nuevos métodos modernos de enseñanza y aprendizaje.*

7. El desarrollo de las NTIC es deficiente y lo mismo ocurre, por lo general, con los sistemas de bibliotecas, laboratorios y otros medios clave para el trabajo individual del estudiante.

Desde una postura de análisis, se considera que debido a la situación cambiante de la modalidad virtual se requiere de nuevos mecanismos o la innovación de los procesos ya existentes en cuanto a criterios que deberían ser considerados para su evaluación. Tal como se ha mencionado, la evaluación de la calidad en la educación a distancia es un problema; por tanto, se considera relevante conocer las experiencias respecto a procesos de evaluación de la calidad en los sistemas de educación a distancia (Rama, 2015).

MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se ubica en el enfoque cuantitativo el cuál usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se clasifica como investigación no experimental de diseño transeccional descriptivo ya que se recopiló información en un momento único, y se indagó la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, por lo que son estudios puramente descriptivos.

Por lo tanto, esta investigación se denomina descriptiva en un primer momento ya que se especificaron propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno analizado, se midió y recogió información de manera independiente y conjunta sobre los conceptos y las variables a las que se refieren.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El instrumento empleado para la presente investigación fue la encuesta, misma que se aplicó a manera de censo en la población total que integra la Academia de Administración perteneciente al Departamento de Ciencias Económico Administrativo de la Institución de Educación Superior en Los Mochis.

El total de la población consta de 20 docentes de educación superior, de los cuales el 25% son hombres y el 75% son mujeres. Así mismo, del total el 25% tiene un rango de edad que oscila entre los 40 y 49 años, el 35% entre 50 y 59 años, y el 40% restante entre los 60 y 69 años de edad.

Otro de los aspectos que se consultaron fue el grado académico de los docentes que integran la academia, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1. Grado de estudios de los docentes

Grado de estudios	Porcentaje
Licenciatura	40%
Maestría	45%
Doctorado	15%

Fuente: construcción propia.

Respecto a los años de servicio como docentes se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2. Años de servicio como docentes en la IES

Rango de años de servicio	Docentes en el rango
10 a 19 años de servicio	35%
20 a 29 años de servicio	25%
30 a 39 años de servicio	25%
40 a 49 años de servicio	15%

Fuente: Construcción propia.

Al cuestionarlos sobre los principales obstáculos para realizar la actividad docente, el 40% considera que la vista es un obstáculo, el 30% considera que es su capacidad de memoria, el 20% su capacidad de análisis, el 15% su capacidad de imaginación al igual que el oído y, por último, con 5% consideran que es el olfato, la masa corporal, la masa ósea y la pérdida de dentadura respectivamente.

Del total de los docentes de la Academia de Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial, el 20% padece alguna enfermedad crónica y el 80% no padece ninguna enfermedad crónica.

Tabla 3. Eficiencia en el manejo de elementos que favorecen la educación a distancia

Eficiencia en el manejo de tecnologías educativas	Porcentaje en el nivel de eficiencia				
	Muy deficiente	Poco deficiente	Eficiente	Poco eficiente	Muy eficiente
Didáctica	-	-	-	22.7	77.3
Tecnología educativa	-	-	9.1	36.4	45.5
Laptop o computadora de escritorio	-	4.5	6.8	9.1	72.7
Whatsapp	-	-	9.1	13.6	77.3
Correo electrónico	-	-	4.5	9.1	86.4
Internet	-	-	4.5	18.2	77.3
Plataformas de clases en línea	4.5	-	31.8	36.4	27.3
Plataformas para videoconferencias	4.5	4.5	36.4	22.7	31.8

Fuente: Construcción propia.

Respecto a la percepción de los cambios, el 50% de los docentes encuestados manifiestan que perciben los cambios dentro de la Institución de manera muy positiva, el 15% manifiesta percibirlos de manera positiva y al 35% le resultan indiferentes.

Y finalmente del total de los encuestados el 9.1% percibe que los hábitos son un obstáculo para el cambio, el 4.5% considera que lo es el miedo, el 9.1% considera que el apego a lo conocido es un obstáculo, el 4.5% percibe que lo es la tendencia a conservar la estabilidad y, por último, el 9.1% percibe al apego a lo elaborado por la persona como un obstáculo para el cambio.

CONCLUSIONES

El objetivo fundamental de esta investigación fue describir los factores que impactan en la calidad de las clases en línea de la Academia de Administración del Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Institución de Educación Superior seleccionada.

Así pues, mediante la realización de esta investigación se han identificado y analizado tres principales factores que influyen en la calidad de la educación superior a distancia desde la perspectiva del personal docente que integra la Academia de Administración de la Institución de Educación Superior. Los factores encontrados son la edad de los docentes, el manejo y dominio de dispositivos electrónicos y la resistencia al cambio.

Las conclusiones que se derivan del trabajo de investigación que se presenta enlazan entre sí los temas tratados en el proceso documental, que a su vez fundamenta lo que a continuación se señala.

Edad

En esta investigación se demuestra que la edad de la planta docente de la Academia de Administración del Departamento de Ciencias Económico Administrativas es un factor que influye de manera negativa en la calidad de las clases a distancia que actualmente se imparten en la Institución de Educación Superior.

Se encontró que el 75% de los docentes de mencionada Academia tienen una edad entre los 50 y 69 años de edad; así como que el 40% del total de los docentes tienen una edad en el rango de entre los 60 y 69 años. Dicho esto, se correlacionan las edades antes descritas con lo encontrado en el dominio de las herramientas tecnológicas aplicadas a la enseñanza, donde se encontró que los docentes con más de 50 años de edad manifiestan mayor área de oportunidad en el dominio y ejecución de herramientas tecnológicas aplicadas a la educación a distancia.

Cabe señalar que dentro de la Academia se cuenta con docentes que sobrepasan los 40 años de servicio frente a grupo, siendo la antigüedad un factor que se deriva de la edad. Al respecto, los docentes manifestaron que los métodos de enseñanza han cambiado a través de los años y la implementación de herramientas tecnológicas en el quehacer docente vinieron a revolucionar la manera de enseñar, por lo tanto, la capacitación en dichas herramientas tecnológicas ha surgido como necesidad en los docentes de mayor antigüedad que dominaban estrategias pedagógicas que dejaron de corresponder a la era tecnológica y globalizada que actualmente se vive y, que lamentablemente no todos se han ocupado en actualizarse mediante capacitaciones.

Otro de los factores derivados del análisis de la edad han sido las deficiencias físicas y cognitivas, tales como: Capacidad de visión, oído, olfato, masa muscular, masa ósea, pérdida de dentadura, capacidad de concentración, capacidad de memoria y capacidad de análisis; de los cuales el 40% de los docentes que integran a la Academia de Administración manifestaron que la visión es el principal obstáculo físico en su quehacer docente, y el 30% considera

la capacidad de memoria el principal obstáculo cognitivo que influye de manera negativa en la calidad de sus clases a distancia. Así mismo, se encontró que el 20% del total de los docentes de la Academia en mención padece de alguna enfermedad crónica que pudiera influir de manera negativa en la calidad de sus clases a distancia.

Así pues, se concluye que la edad es un factor que influye negativamente en la calidad de la educación de las clases a distancia que actualmente imparten los docentes de la Academia de Administración; esto debido a que a mayor edad es menor el dominio de herramientas tecnológicas y tecnologías de la educación; a mayor edad se vuelve más frecuente la presencia de deficiencias físicas o cognitivas que se convierten en obstáculos que influyen negativamente en la calidad de las clases a distancia.

Manejo y dominio de dispositivos electrónicos

Sin duda alguna en el tema de las clases a distancia, el manejo eficiente de dispositivos electrónicos y las tecnologías de la educación como las plataformas de clases en línea resultan vitales para su desarrollo. En este sentido, mediante el presente trabajo de investigación se demostró que cerca del 20% del total de la planta docente de la Academia de Licenciatura en Administración se considera no muy eficiente en el manejo de tecnologías educativas, así como en el uso de laptops y computadoras.

Así mismo, respecto al manejo de plataformas de clases en línea cerca del 40% de los docentes se consideran con un dominio de regular a deficiente, mientras que casi la mitad de los docentes consideran tener un dominio deficiente de plataformas para la realización de videoconferencias. Por lo tanto, en términos generales los docentes de la Academia en Licenciatura en Administración manifiestan tener un área de oportunidad importante en cuanto al dominio de las Tecnologías de la Comunicación e Información, que en el análisis de la calidad de las clases a distancia influye e impacta de manera negativa en la calidad de las clases en línea que los mismos imparten.

Resistencia al cambio

De igual manera, se analizó la resistencia al cambio como un tercer factor que influye en la calidad de la educación a distancia en la Academia de Licenciatura en Administración e Ingeniería en Gestión Empresarial. Al respecto, en el presente trabajo se presentan a continuación las siguientes conclusiones.

La mitad de la planta docente manifestó que le resultan positivos los cambios dentro de la Institución y consideran que los principales obstáculos para el cambio son el miedo al cambio y el apego a lo conocido.

En este sentido, se pudo observar que el apego a lo conocido ha sido uno de los principales factores que limitan la implementación de nuevas estrategias tecnológicas de educación a distancia en mencionada Academia, por lo que se demuestra que la resistencia al cambio es un factor que influye de manera negativa en la calidad de la educación a distancia en la Academia de Licenciatura en Administración de la Institución de Educación Superior.

Lo expuesto anteriormente permite concluir que la calidad de las clases a distancia impartidas por los docentes de la Academia de Licenciatura en Administración de la Institución de Educación Superior investigada se ve perjudicada debido a la influencia negativa de la elevada edad de su colectivo docente, la falta de dominio de herramientas tecnológicas y las Tecnologías de Información y Comunicación, así como la resistencia al cambio que obstaculiza la actualización de las estrategias educativas tecnológicas actuales.

LITERATURA CITADA

- Andrade Díaz, G. E. (2011). La educación superior pública a distancia en México. Sus principales desafíos y alternativas en el siglo XXI. *REencuentro*. .
- Cervantes, F., Bañuelos, A., & Chávez, F. y. (2015). *La evaluación de la calidad de la educación superior a*. Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Durán Rodríguez, R., & Estay-Niculcar, C. A. (2016). Formación en buenas prácticas docentes para la educación virtual. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 209-232.
- García Soto, G. Y. (2020). Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico. *Revista Educación*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- Jiménez, N. M. (2005). Un panorama de la educación a distancia. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 461-463.
- Kerlinger, F. (1996). *Investigación del Comportamiento*. México, D. F.: McGraw Hill.
- LGE. (12 de 05 de 2021). *Leyes-méxico*. Obtenido de https://leyes-mx.com/ley_general_de_educacion/5.htm

- Mendoza Castillo, L. (2020). Lo que la pandemia nos enseñó sobre la educación a distancia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*.
- Rama, C. (2016). La fase actual de expansión de la educación en línea o virtual en América Latina. *Universidades*, 27-39.
- Tünnermann Bemheim, C. (2000). Retos y perspectivas de la Educación Superior. *Encuentro*, (55), 8-27.
<https://doi.org/10.5377/encuentro.v0i55.3933>
- UNESCO. (2015). *Documento de política para el cambio y el desarrollo en la educación superior*. París: UNESCO.
- Yong Castillo, É. &. (2017). Evolución de la educación superior a distancia: desafíos y oportunidades para su gestión. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 4-10.

SÍNTESIS CURRICULAR

Héctor Omar Sandoval Soto

Licenciado en Mercadotecnia (UDO). Maestro en Ciencias en Administración con Especialidad en Mercadotecnia (UDO). Doctor en Innovación y Administración Educativa (CUCII). Ha sido jefe del departamento de Administración Escolar, jefe del departamento de Posgrado e Investigación de la UAdeO. Profesor de tiempo completo en la academia de Mercadotecnia en el departamento económico Administrativo en la UAdeO, Profesor en la Maestría de Administración (UAdeO). hector.sandoval@ uadeo.mx

Samantha Fabiola López Caro

Licenciada en Administración (TecNM). Maestra en Educación con Campo en la Intervención Pedagógica y el Aprendizaje Escolar (UPES). Doctora en Innovación y Administración Educativa (CUCII). Profesora de Tecnología e inglés en Educación Básica, nivel Secundarias Técnicas, Profesora del departamento de Ciencias Económico Administrativo en el TecNM Campus Los Mochis. samanta.caro@hotmail.com