

Revisión

La satisfacción del cliente. Una mirada a la calidad de la educación desde la educación a distancia en instituciones de educación universitaria

The customer satisfaction. A look at the quality of education from distance education in university education institutions

MSc. Luis Enrique Molina Duque, Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, República Bolivariana de Venezuela, lmolina@gmail.com

Dr. C. Enrique Nelson Pacheco Fonseca, Docente investigador en instituciones públicas venezolanas, enpachecof@gmail.com

MSc. Nancy Josefina Roquet Domínguez, Ministerio del Poder Popular para la Educación, República Bolivariana de Venezuela roqueninster@gmail.com

Recibido: 20/05/2018 Aceptado: 2/09/2018

RESUMEN

En el trabajo se presenta un análisis de los aspectos teóricos más significativos relacionados con la calidad de la educación y su análisis, en el contexto de la educación a distancia en las instituciones de educación universitaria que poseen programas asociados a esta modalidad, Es por ello que las instituciones venezolanas de educación universitaria no son ajenas a la evolución de la educación a distancia, Han reconocido que en la sociedad actual necesariamente tienen que realizar cambios basados en la incorporación de innovaciones educativas, en el uso racional de las tecnologías de la información y la comunicación, para propiciar dichas innovaciones, y así garantizar la formación de los docentes, participantes y los investigadores, todo ello dentro del marco de sistemas de formación avanzada, continua, abierta y crítica, que utilicen tanto la educación a distancia como otras modalidades educativas, Por lo que los servicios de educación requieren de la total definición de sus procesos y es de esta forma que puede enmarcarse dentro de los parámetros mínimos exigidos por las normas internacionales (ISO 9001: 2008), para gestionar su calidad, y como se menciona al inicio de este planteamiento el estudio de la calidad educativa es un factor que mueve a los países en este momento, lo que hace necesario contar con una herramienta que coadyuve en la institución universitaria a distancia para con la calidad de la misma,

Palabras clave: calidad de la educación; educación a distancia; tecnologías de la información y la comunicación,

ABSTRACT

The paper presents analysis of the most significant theoretical aspects related to the quality of education and its analysis, in the context of distance education in university education institutions that have programs associated with this modality, That is why the Venezuelan institutions of university education are not alien to the evolution of distance education, They have recognized that in today's society they necessarily have to make changes based on the incorporation of educational innovations, in the rational use of information and communication technologies, to promote these innovations, and thus guarantee the training of teachers, participants and researchers, all within the framework of systems of advanced training, continuous, open and critical, using both distance education and other educational modalities, Therefore, education services require the total definition of their processes and this is how they can be framed with in the minimum parameters required by international standards (ISO 9001: 2008), to manage their quality, and as mentioned in the At the beginning of this approach, the study of educational quality is a factor that moves countries at this time, which makes it necessary to have a tool that contributes to the university's distance learning with the quality of it,

Key words: quality of education; distance education; Technology of the information and communication,

INTRODUCCIÓN

La implementación de sistemas de gestión de la calidad con la norma ISO 9001: 2008, ha sido adoptada ya por muchas organizaciones educativas en el mundo, incluso desde el aparato gubernamental como es el caso de Colombia, México y otros, Resulta relevante que surjan herramientas que permitan avanzar hacia el análisis de la calidad educativa, desde los procesos pedagógicos menos complejos, como los que hoy se desarrollan en los planes de estudio formales en Venezuela,

Indiscutiblemente, todas estas consideraciones tienen un denominador común que es la Calidad y su análisis en las instituciones educativas, conjuntamente con las cuatro funciones bien definidas de todo proceso de Gestión y donde la Calidad no escapa a ello, y que van desde la Planificación, pasando por la Organización, el Control, hasta la Toma de decisiones en torno a la calidad del proceso educativo, Todo lo anterior es el preámbulo de una situación

problemática de la investigación actual que se puede plantear de forma compacta en lo siguiente:

Los procedimientos actuales en la Educación universitaria a distancia venezolana, no tienen en cuenta los elementos para evaluar el comportamiento de la Calidad en sus diferentes procesos, lo cual implica que el Sistema de Análisis de la Calidad no sea operativo, Se le suma a lo anterior el hecho de que escasos intentos se han hecho en este sentido pero, además, sin un procedimiento adecuado y robusto que permita evaluar sistemáticamente y desde el punto de vista del proceso educativo y la Institución de Educación, la Sociedad, el Gobierno, etc,

Las correcciones y ajustes para evaluar la calidad de los procesos, tanto desde el nivel operativo como estratégico, se hacen de forma tal que no permiten alcanzar una adecuada transparencia y verificar la trazabilidad y autenticidad del proceso pedagógico, lo cual deviene en un deterioro de la satisfacción real de las necesidades de los estudiantes y la sociedad en general, así como la pérdida de las potencialidades de este proceso, Todo lo anterior se une a la no existencia de una planificación de la calidad que permita satisfacer de forma exitosa los requisitos para el modelo actual de formación basada en la educación durante toda la vida,

Es por estas razones que el objetivo de la presente investigación se corresponda con: valorar los aspectos más significativos de la evaluación y análisis de la calidad de la educación a distancia que se ejecuta como parte de la educación universitaria en el contexto venezolano actual,

DESARROLLO

El análisis de la calidad en el contexto educativo es un proceso de elevada complejidad que tiene gran incidencia en los diversos procesos que se desarrollan en la institución universitaria a distancia; por ello, requiere ser objeto de una evaluación que permita, sobre la base de los juicios que esta aporta, la adopción de decisiones acertadas para su mejora, La evaluación puede ser vista, entonces, como un mecanismo en la gestión de la calidad de este proceso, Se constituye así, en un asunto de relevancia social y de interés para los Estados, las instituciones de educación a distancia y todos los entes de la sociedad en general,

Calidad de la educación

Calidad de la educación es la palabra aplicada a los procesos formativos en los diversos niveles, en principio, cuando se cumplen los perfiles delineados en el sistema educativo, en el caso venezolano, la Ley Orgánica de Educación (2009), y en un sentido más amplio cuando se cumplen las descripciones, explicaciones y predicciones señaladas por las teorías científicas y

sus respectivas decisiones teóricas y prácticas, en relación a la persona-sociedad-universo, como una unidad que tiende a desarrollos plenos de los educandos,

En este sentido se ha pronunciado Facundo (2009) cuando expresa:

“Calidad está asociada a la necesidad social y en ese sentido una educación de calidad, es aquella cuyas características hacen posible satisfacer las necesidades sociales de formación o necesidades básicas de aprendizaje, que se plantea en la sociedad a la que se sirve, Por tanto una educación puede ser de calidad en determinado tiempo y lugar, pero no implica que lo sea en cualquier época y territorio,” (p, 37),

Sin embargo, a pesar que es cierto lo planteado en la cita anterior, resulta oportuno aclarar que su análisis puede ser interno y externo, en el caso venezolano se da mayor importancia a lo externo, en el sentido que la institución universitaria a distancia debe estar atenta a la necesidad social para solucionarla, pero justamente este elemento es diverso sobre todo en su nivel de desarrollo, por lo que no se puede aplicar un solo modelo a las diferentes instituciones a nivel nacional,

Por estas razones, para analizar la calidad de educación, habrá que entender científicamente (plena, integral y verdaderamente) la educación, de igual o mayor complejidad que la vida, tendría que conocerse: la humanidad del ser humano, la vida orgánica, química, física, el ámbito de conocimientos (epistemológico), el ámbito valorativo, etcétera,

De la experiencia de los autores de la investigación en el trabajo con la Educación universitaria a distancia; así como de los resultados de un estudio diagnóstico realizado en el curso 2016-2017, con el objetivo de corroborar la existencia del problema científico, pudo inferirse que a pesar de los esfuerzos que hoy se realizan y las acciones que se han acometido en este sentido; de asesoramiento, de control y especializadas, aún existen barreras que impiden la implementación de acciones relacionadas con la evaluación de su proceso educativo en dichas instituciones educativas, Las insuficiencias presentes en la práctica son:

- Aunque se reconoce la importancia de la calidad educativa, en la práctica, esta se diluye dentro del proceso educativo general de la institución universitaria a distancia y no se identifica como una parte esencial dentro del mismo,
- A pesar de que se reconoce la importancia de evaluar la calidad del proceso educativo, es insuficiente el nivel de conocimientos teóricos y metodológicos que poseen los directivos para ejecutarla,

- Las acciones de evaluación de la calidad del proceso educativo, generalmente, son desarrolladas por las estructuras superiores de gestión, No se llevan a cabo autoevaluaciones por parte de la dirección institucional,
- La calidad del proceso educativo se evalúa a través de acciones aisladas, que se concretan, la mayoría de las veces, en la aplicación de encuestas y entrevistas a docentes, directivos, padres y estudiantes y en la observación de algunos de los procesos que tienen lugar en la institución universitaria a distancia,
- Se prioriza la evaluación de los resultados del proceso educativo y no del proceso que se ha llevado a cabo para alcanzarlos,
- La calidad del proceso educativo se evalúa de manera fragmentada, Se hace énfasis, esencialmente en: los modos de actuación de los docentes en las clases y en los resultados académicos alcanzados por parte de los estudiantes,

Entre los estudiosos de la calidad educativa, su gestión y evaluación que se han tomado como referencia, en la presente investigación, se encuentran: Olivera (2016); Restrepo (2014); García (2016), Moroto (2007); Blázquez (2009); Tedesco (2010); Cárdenas (2010); Elliot (2011); Martinic (2011); Fullan (2012); Valiente (2015); Guerra (2015), El estudio de las teorías abordadas por estos autores permitieron corroborar que, la evaluación de la calidad en la educación universitaria a distancia venezolana, constituye un campo de investigación insuficientemente abordado y pudo apreciarse que:

- Se carece de propuestas específicas que posibiliten la evaluación de la calidad educativa en este nivel y modalidad educacional,
- Aunque se reconoce la necesidad de evaluar la calidad del proceso educativo, no se plantean propuestas metodológicas sobre cómo llevarla a cabo,
- Predominan las propuestas generales para evaluar los resultados, pero no siempre posibilita obtener los datos necesarios para emitir juicios de valor objetivos sobre la satisfacción en el proceso educativo,
- Existen limitaciones teóricas en relación con la definición del concepto calidad educativa y el alcance de su contenido, lo que afecta la concepción de su evaluación en el proceso educativo, en lo que concierne específicamente, a su contenido (el qué evaluar) y al método (el cómo evaluar),

- La evaluación de la calidad del proceso educativo en la Educación Universitaria a distancia no se concibe plenamente como un proceso sistémico e integral, que puede ser ejecutado desde un enfoque funcional basado en la satisfacción,

Todos estos señalamientos parecieran sugerir que las instituciones objeto de investigación deben analizar sus acciones, su calidad, autoevaluarse y evaluar sus productos, pero también sus procesos, para dar respuesta a lo que se requiere de ellas en la actualidad como entes que propicien el desarrollo del conocimiento, la transformación y el avance tecnológico que permitan llegar a verdaderos niveles de satisfacción como expresión de calidad,

Razón por la cual se producen situaciones que atentan contra la calidad de la educación en las instituciones educativas de manera general y las universitarias a distancia en lo particular, por lo que puede señalarse la ausencia de un sistema de evaluación de la calidad por lo difícil y complejo del mismo, la poca disposición para emprender esta tarea, el temor y rechazo a estos procesos de evaluación, lo cual se evidencia en la altísima resistencia para la ejecución de la evaluación cualquiera sea el modelo planteado, quedando a un nivel muy general desde concepciones teóricas no concretadas en la práctica,

Adicionalmente, emergen otras concepciones como las de León (2017) que visualizan la evaluación de la calidad de estos procesos, realizando propuestas en este sentido que formulan:

“Evaluar los procesos formativos a partir de la puesta en funcionamiento de un observatorio virtual que se encuentre soportado en redes de contactos y colaboración, que surge como una perspectiva distinta e innovadora en el campo de la evaluación educativa de la calidad y que permite abordar los estudios sobre la comunidad de aprendizaje como perspectiva de los sistemas culturales imperantes en cada región del Mundo, Adicionalmente, el observatorio debe tener una inmensa posibilidad de transformar potencial intelectual en potencial social,” (p, 59)

En esta cita se ha abordado un aspecto de crucial importancia en la educación distancia como es el caso de las comunidades de aprendizaje, Sobre este concepto plantea Castillo (2017): “...son un proyecto de cambio en la práctica educativa para responder de forma igualitaria a los retos y necesidades que plantea la sociedad actual y a todas las transformaciones sociales que se están produciendo”, (p, 95)

Sin embargo, estas transformaciones sociales expresadas en la definición anterior no llegan a todas las personas por igual y se generan junto a procesos de transformación y de mejora de

los procesos educativos, con otros procesos de exclusión social, Personas que no tienen empleo y difícilmente lo van a llegar a tener por la situación de marginalidad en que están viviendo; capas o grupos sociales donde el fracaso escolar o el abandono antes de alcanzar el título básico son generalizados, minorías étnicas o culturales en situación de pobreza,

Dimensiones de la evaluación de la calidad educativa,

Como continuidad de lo expresado en el párrafo anterior, son disímiles los rasgos que definirán un servicio educativo de calidad:

La equidad: entendida como la atención diversa en el acceso al estudio de cada estudiante, en función de sus necesidades, para que todos puedan disfrutar y beneficiarse del sistema en condiciones de igualdad (con una formación de calidad), Es decir, ejerciendo mediante el acceso a la educación la compensación de las desigualdades sociales producto de la diversidad (socioeconómica y de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión), La equidad como factor de cohesión social debe orientar las políticas educativas de la educación a distancia,

La participación democrática: especialmente de los sectores tradicionales de los sistemas educativos como son el estudiantado, profesorado y la sociedad en general, Formar personas para el ejercicio y respeto de la libertad y la participación democrática es un requerimiento al sistema que no puede lograrse sino desde la misma participación, La calidad de la educación se asegura a través de una auténtica y adecuada participación,

La corresponsabilidad: se entiende como el ejercicio y la aceptación responsable de cada persona involucrada en el proceso educativo, Convirtiéndose en partícipes en la toma de decisiones institucionales, de la gestión del proceso educativo y de los resultados alcanzados sobre la base de su respectiva formación y esfuerzo,

Inversión y uso eficaz de los recursos: una educación de calidad implica contar con los recursos necesarios, los cuales deben ser gestionados con transparencia y eficiencia,

Utilidad y relevancia social: se impone como un aspecto esencial que hace referencia a la calidad cuando la educación es útil y pertinente bajo la concepción de educación a lo largo de la vida y responde a las necesidades de formación tanto personal como social,

Tomar en consideración de estos rasgos conduciría a la mejora del rendimiento académico de los estudiantes, interpretándolo más allá del aprendizaje de conocimientos, desde una concepción global y cónsona con los objetivos que debe alcanzar la educación universitaria a distancia, es decir, como la formación de ciudadanos y ciudadanas preparados para entenderse, trabajar, emprender y formarse a lo largo de toda la vida,

Por estas razones, en la actualidad se vienen haciendo demandas institucionales, de manera vertiginosa y acelerada, a los sistemas educativos para que doten a los ciudadanos de una formación cada vez más amplia; por lo que el término formación es entendido como educación integral, pues sintetiza toda la complejidad de un accionar educativo de calidad demandado por toda la sociedad a los responsables principales de la educación en cada nivel educacional,

El carácter individualizado de la educación y su pertinencia social pueden conducir a un replanteamiento de la calidad de la educación, entendida como educación integral, consistente en la formación del estudiante a través de un proyecto personal de vida pero socialmente valioso, que para llevarlo a la práctica deba tener presente las diversas situaciones y problemas que deberá enfrentar a lo largo de su vida, Esta concepción calidad de la formación se concreta en adopción de una postura ética acorde con los principios que la educación a distancia impone a cada institución de educación universitaria, es decir, es la capacidad de las personas involucradas en el proceso educativo para ser coherentes en la práctica cotidiana y, por ende, responsables de su propio aprendizaje,

De esta manera, la calidad de la educación, en especial cuando se toman como referencia instituciones universitarias de educación a distancia, puede concretarse en las siguientes líneas:

Una comunidad de aprendizaje relevante: orientada a la formación integral tanto de estudiantes como de docentes, basada en los principios de personalización (diferencia individuales) y pertinencia social, capaz de considerar y tomar en cuenta la diversidad de los educandos y de ofrecer a todos una atención individualizada con los medios y recursos disponibles para alcanzar una verdadera igualdad de oportunidades,

Un proyecto educativo que sea el centro de la actividad pedagógica cotidiana de educadores y estudiantes, que sea producto del consenso, el apoyo y el compromiso de toda la comunidad educativa y de la administración educativa institucional,

El conjunto de medios y recursos tecnológicos suficientes, adecuados y eficaces, entre los que pueden encontrarse los siguientes:

- a) Apoyo comprometido de la administración educativa institucional,
- b) Diseño curricular adecuado, elaborado a partir de criterios de calidad bajo la concepción de mejora continua,
- c) Instituciones educativas universitarias con infraestructuras tecnológicas suficientes y adecuadas a la modalidad de educación a distancia,

- d) Docentes científicamente preparados y con motivaciones profesionales para trabajar en equipo, que estén pedagógicamente capacitados, y tengan un reconocimiento social acorde con la ética que impone el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación a este peculiar proceso educativo, política e institucionalmente apoyado y, en consecuencia, comprometido socialmente,
- e) Equipo de docentes comprometido con la calidad del proceso educativo que garantice una formación continua adecuada y cónsona con las exigencias que sociedad impone a las instituciones d educación universitaria en cuanto a la educación a distancia,
- f) Adecuada organización institucional para ejecutar la educación a distancia: coordinación del personal que ejecuta el proceso educativo, tareas y funciones, y participación, según las potencialidades y formación académica de cada uno de los que conforman la comunidad educativa,
- g) Construcción de un clima pedagógico con intencionalidad hacia la ejecución del proyecto educativo institucional, con implicación activa de docentes y estudiantes, y el apoyo de la comunidad educativa, tanto en la institución como en el ámbito puramente social,
- h) Adecuada planificación y ejecución de los servicios tecnológicos que incluya la apertura de la institución al entorno sociocultural más cercano al estudiante y la integración de los aspectos formales y no formales de la educación,
- i) Apoyo tecnológico a la comunidad educativa, necesario hoy día por la complejidad de las instituciones educativas que ejecutan proceso educativo a distancia, Asimismo deben sumarse servicios de orientación tecnológica y tutoría, que estén pendientes de la formación integral de los estudiantes y la asesoría especializada a quienes lo necesiten,
- j) Planificación de la evaluación de la calidad que permita un proceso de control y asesoría con eficacia,
- k) Implementación de un sistema de gestión de la calidad, según los aportes de la investigación institucional y la experiencia adquirida a través del tiempo, donde el liderazgo del equipo de dirección y el personal de la institución educativa tengan el protagonismo requerido,
- l) Sistema coherente y pertinente de evaluación al servicio de la mejora educativa y la utilización conjunta de medios y recursos tecnológicos para este fin,
- m) Sistema de evaluación independiente de la modalidad a distancia dentro de la institución educativa universitaria, con un carácter integral, orientado a informar y a responder ante ella en relación con la eficacia, la eficiencia y la satisfacción de las partes interesadas, en particular de los miembros de la comunidad educativa,

Estos aspectos relacionados anteriormente demuestran que la calidad de la educación es la resultante de la articulación de un proyecto educativo, fundamentado en los principios de atención individualizada y pertinencia social, con un conjunto suficiente y adecuado de medios tecnológicos y recursos personales, funcionales, organizativos y materiales, puestos al servicio de la educación a distancia en cada institución de educación universitaria,

En virtud de alcanzar los niveles óptimos de calidad educativa, las políticas educativas de la institución de educación universitaria deben impulsar, de forma coordinada, acciones diversas que aseguren la equidad, la relevancia, la eficiencia y la eficacia del sistema educativo,

Sin embargo, no se han dado suficientes argumentos de la forma en que se pueden medir estos niveles de calidad educativa, para lo cual resulta necesario asumir los componentes que han sido definidos para este fin por Mata (2017), Equidad educativa:

“(...) se traduce en la adopción de medidas y políticas dirigidas a reforzar la atención a la diversidad que asegure que los objetivos de la educación se logren, de manera equiparable, para todos, En este sentido, equidad se traduce en dar más apoyo, material y humano, a los que más lo necesitan, superando las exclusiones y desigualdades que afectan a los ciudadanos a la hora de tener acceso, permanencia activa y promoción en el sistema educativo global, relacionando esta última con la calidad y pertinencia de los aprendizajes,” (p, 49)

Esto quiere decir que la equidad tiene que ver con la igualdad de oportunidades y se basa en el reconocimiento, respeto y atención de la diversidad cultural de las personas que acceden hoy día a las instituciones de educación universitaria a distancia, Entonces establecer criterios de equidad en todas las áreas y procesos del sistema educativo no consiste, en consecuencia, en aplicar políticas igualitarias sino compensatorias de manera que se produzca una justa distribución de los recursos, incluyendo los tecnológicos,

Este mismo autor, plantea la relevancia como segundo componente del concepto de calidad, que complementa a la equidad, pues se refiere al contenido que se aprende en el sistema y a su relevancia en términos individuales y sociales, Sobre esta base, entonces, la educación de calidad es aquella cuyos objetivos responden adecuadamente a lo que la persona de manera individual necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad,

Este componente ubica en primer lugar los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares, por lo que la relevancia de los objetivos y

de los logros educativos se convierte en el componente esencial de esta manera de entender la calidad de la educación, fundamentalmente porque tiene en su centro de atención la capacidad de asegurar cobertura y permanencia de los estudiantes dentro del sistema educativo,

El tercer componente considerado por este mismo autor es la eficiencia, que se centra en la consideración de que un sistema será de mayor calidad en la medida en que, comparado con otro, logra mejores resultados con recursos similares, Por tanto, las instituciones educativas no solo deben ser eficaces sino que deben buscar y alcanzar la eficiencia, Mientras que la eficacia es la obtención de los resultados deseados, la eficiencia se logra cuando se obtiene un resultado deseado con un nivel lógico de recursos,

Por tanto, la eficiencia implica el uso óptimo de los recursos tecnológicos, humanos y materiales, en beneficio del logro de los objetivos institucionales, por lo que centra su atención en la interpretación económica, ya que es un concepto que se apoya en la existencia de un tipo de actividad humana que se adecúa a recursos y medios, que son escasos y de uso alternativo, a fines múltiples y jerarquizados, esto se conoce como trabajo por prioridades,

En el ámbito educativo han sido reconocidas cuatro grandes categorías para medir los índices de eficiencia:

Eficiencia económica: es la productividad de la educación como formación de talento humano,

Eficiencia administrativa y de gestión: referida a la organización de recursos para ofrecer los servicios de educación,

Eficiencia pedagógica: relaciona las acciones pedagógicas de los docentes y de la institución educativa en función de alcanzar resultados educativos en los estudiantes, acordes a las exigencias de la sociedad venezolana actual,

Eficiencia social: se corresponde con las acciones pedagógicas y organizativas que favorecen la convivencia y refuerzan la cohesión social,

Estas dos últimas categorías, sin soslayar las otras dos, se convierten en el centro de la presente investigación, en tanto lo pedagógico es el proceso donde se dan todas las relaciones de naturaleza social que se dan a nivel institucional y, paralelamente, la sociedad se convierte en el cliente final de toda la acción educativa desplegada en cualquier institución educativa,

La eficacia, es el cuarto componente considerado por Mata (2017) y tiene que ver con la concepción de que:

“Un sistema educativo eficaz es aquél que logra que los estudiantes realmente aprendan, y sepan aplicar, lo que se supone deben aprender -aquello que está establecido en los planes y programas curriculares- al cabo de determinados ciclos o niveles, Esta

dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa,” (p, 52)

Sobre la base de lo expresado en la cita anterior, los autores de la investigación consideran que, la eficacia debe entenderse como la capacidad de un sistema educativo para lograr que la mayoría de los estudiantes que cursan los niveles obligatorios sean capaces de conseguir los objetivos propuestos, siempre que estos sean relevantes, En este sentido, cuanto mayor sea el número de estudiantes que alcancen estos objetivos en el tiempo previsto para ello, mayor será la eficacia del sistema aunque para ello se precisa, y esto es muy importante, que dichos objetivos sean relevantes,

El quinto componente se corresponde con la participación, en este sentido Sarramona (2016) plantea que:

“La participación supone entonces ejercer un control constante sobre las acciones institucionales, al tiempo que permite canalizar opiniones y propuestas a través de las personas que lo constituyen, La participación se presenta así como una dimensión más de la evaluación de la calidad educativa, incluso como un microsistema abierto a los otros sistemas que se relacionan con la institución, sin por ello significar una alternativa a la educación misma,” (p,15)

Como puede apreciarse, en todo este análisis realizado, se han dado elementos que permiten interpretar la evaluación de la calidad de la educación como proceso y como sistema, que tiene un valor incuestionable desde el punto de vista teórico para enfrentar este complicado proceso, pero no se toma en consideración la satisfacción de los clientes (estudiantes, docentes, directivos y la sociedad) como una dimensión inherente a la calidad de la educación, por lo que cualquier medición y análisis sin tomarla en consideración carece de consistencia lógica,

En este sentido, según Velásquez (2016), define cada una de estas dimensiones, e incorpora la dimensión satisfacción, de la manera siguiente:

Efectividad: se refiere a que el servicio prestado (en este caso el educativo a distancia) ofrece los mejores beneficios al cliente (estudiantes, docentes y la sociedad),

Eficiencia: el mejor aprovechamiento de los recursos al menor costo,

Adecuación: correspondencia del servicio educativo con las necesidades de sus clientes principales,

Accesibilidad: facilidad para obtener y aprovechar el servicio educativo,

Satisfacción: se refiere al cumplimiento de las expectativas de los clientes,

Este último aspecto es asumido por los autores de la investigación, en tanto es, a su juicio, el aspecto que hace perder el rumbo de la calidad de la educación en el contexto venezolano; es por ello que en materia de educación si se persigue formar a la persona de manera integral para adaptarse a los cambios e interactuar en su realidad, implica incluir elementos referidos a la calidad en proceso de transformación; razones que conllevan los autores de la investigación, por su importancia, a dedicar un espacio exclusivo para esta dimensión en el siguiente acápite, Satisfacción como expresión de la calidad,

La satisfacción del cliente como dimensión de la calidad ha sido definida conceptualmente por múltiples autores, y debido a su necesario análisis se han desarrollado varios estudios e investigaciones en diferentes sectores principalmente a nivel internacional, pero muy pocos en el contexto educativo, que han permitido detectar los factores que influyen, tanto de forma directa como indirecta en la satisfacción de los clientes internos y externos, en aras de adoptar e implementar estrategias de mejora, que permitan atenuar los efectos negativos y repercuta de forma positiva en la elevación de la calidad del servicio educativo como base para su progresivo proceso de mejora,

Uno de estos autores señalados en el párrafo anterior es Hernández (2014) quien considera que:

“(…) la planificación de la medición de la satisfacción del cliente tiene como objetivo planificar y desarrollar los pasos y tareas necesarias para la medición de la satisfacción del cliente interno, a partir de dar una valoración objetiva de la percepción de los clientes sobre los atributos esenciales de cada servicio que reciben por parte de los procesos de apoyo y de esta forma conocer en qué medida inciden en la satisfacción,” (p, 9)

Entonces medir la satisfacción en el contexto de la educación a distancia requiere determinar los procesos y servicios objetos de estudio, en función de su importancia o interés para la entidad en el logro de la mejora, Para ello, se procederá a la aplicación de diversas técnicas (entrevistas a directivos y trabajadores, consultas a expertos, trabajo en grupo y revisión de documentos) que permitan determinar los procesos y servicios existentes y luego seleccionar aquellos que sean considerados los más importantes, por poseer una relación más directa con el cliente interno, o los que resulten de gran necesidad para la entidad investigar sobre ellos, Asimismo Nápoles (2016) ha profundizado en esta dimensión y considera de manera esclarecedora que:

“La determinación de los factores que inhiben el logro de niveles superiores de satisfacción del cliente interno tiene como objetivo determinar los factores que limitan que

los resultados alcancen un estado óptimo, para ello se deberá profundizar en las causas fundamentales, para posteriormente lograr trazar las estrategias y acciones de solución, Es conveniente utilizar diferentes técnicas que permitirán enriquecer el estudio, como son: realizar entrevistas a los directivos, líderes sindicales y otros miembros de la comunidad educativa seleccionados previamente, además de pedir criterios sobre los resultados alcanzados y recoger las opiniones al respecto, Se propone que se tomen en consideración cinco factores fundamentales: satisfacción del cliente interno, capacitación, tecnología, suministros y dirección,” (p, 2)

CONCLUSIONES

1. Al aplicarse esta concepción de organización del proceso de evaluación de la calidad educativa en las instituciones de educación a distancia venezolanas, se busca que los miembros de la institución, en el ejercicio de las funciones que les están asignadas y en la práctica que desarrolla, no solo conozcan y ejecuten lo que está normado en los diferentes documentos y resoluciones que definen el trabajo institucional, sino que también asuman un papel activo y transformador dentro de las relaciones en las que se insertan, para elevar el nivel de satisfacción, de desarrollo y el de los demás,

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blázquez, M, (2009), Acerca de la calidad de la educación, *Revista Iberoamericana de Educación*, No 10, Madrid,
- Cárdenas, L, (2010), El maestro como protagonista del cambio educativo, Cooperativa Bogotá: Magisterio, Colombia,
- Castillo, R, (2017), Proyecto de cambio en la práctica educativa, Alambra, Madrid,
- Elliot, J, (2011), El cambio educativo desde la investigación acción, Madrid: Morata, S L,
- Facundo, C, (2009), Calidad educativa y desarrollo social, Buenos Aires: ARGOS, Argentina,
- Fullan, M, (2012), El significado del cambio educativo: un cuarto de siglo de aprendizaje, En <http://www.michaelfullan.ca/>
- García, L (2016), Revisión comentada acerca del estado del arte de la investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica, CAB, Colombia y CIDE, España: Carrera,

- Guerra, M, (2015), *La evaluación del proceso de dirección de los ISP*, Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias pedagógicas, Instituto Superior Pedagógico José de la Luz y Caballero, Holguín,
- Hernández, H, (2014), *Satisfacción del cliente interno, Atributos esenciales de los servicios*, Barcelona: Octaedro,
- León, J, (2017), *Evaluación de los procesos formativos a distancia*, Argentina: ARGOS,
- Ley Orgánica de Educación (2009), Disponible en: <https://www.urbe.edu/portal-biblioteca/descargas/Ley-Organica%20de-Educacion.pdf>
- Martinic, S, (2011), *Conflictos políticos e interacciones en las reformas educativas de América Latina*, *Revista Iberoamericana de Educación*, Número 27, Diciembre 2001, Madrid, España,
- Mata, N, (2017), *Equidad educativa*, Edición Digital@3D, Sevilla
- Moroto, M (2007), *Modelo de acompañamiento, apoyo, monitoreo y evaluación del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe*, UNESCO, Santiago de Chile,
- Nápoles, G, (2016), *Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias*, Tesis doctoral presentada ante la Universidad de Holguín, Cuba,
- Olivera, N, (2016), *La investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica*, Revisión Internacional sobre el estado del arte, CAB Colombia, CIDE España: Carrera,
- Restrepo, M (2014), *La eficacia de la actividad formativa*, McGraw-Hill, México,
- Sarramona, J, (2016), *Factores e indicadores de calidad en la educación*, Barcelona: Octaedro,
- Tedesco, J (2010), *La secuencia de la transformación educativa en América Latina*, *Zona Educativa*, Ministerio de Cultura y Educación de la Nación, Año 4, número 33, República de Argentina,
- Valiente, P, (2015), *Concepción sistémica de la superación de los directores de Secundaria Básica*, Tesis en opción del título de Doctor en Ciencias Pedagógicas, ISP José de la luz y Caballero, Holguín, Cuba,
- Velásquez, P, (2016), *Premisas, criterios e indicadores para evaluar la calidad de la educación en instituciones de formación docente, Caso: UPEL - Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez*, Tesis doctoral para optar al título de Doctor en Evaluación de la Educación, Tecana American University,