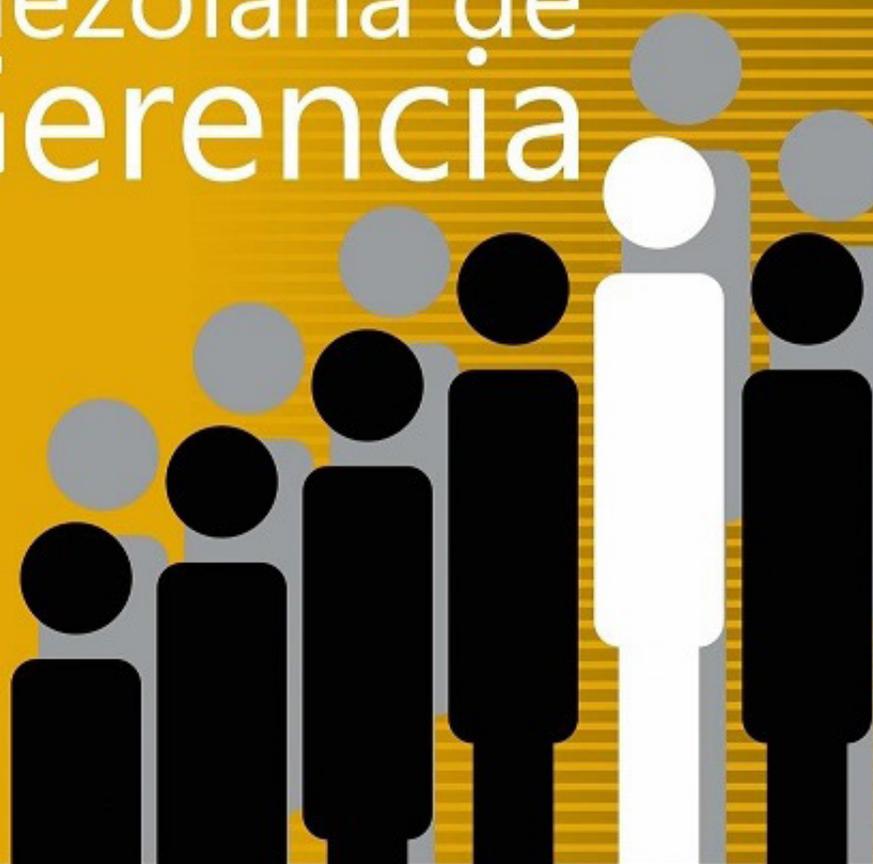




Año 25 No. 3
Número especial, 2020

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES



Principios de Gestión de la Calidad en Estudios a Distancia de Universidades Privadas

Araujo, Rubén¹
Orellana, Marcos²
Cortéz, Gonzalo³
Zambrano, Juan⁴

Resumen

El propósito del artículo es analizar los principios de gestión de la calidad en estudios a distancia de universidades privadas en el estado Zulia. La investigación es descriptiva con diseño transeccional, no experimental y de campo. La población estuvo conformada por las universidades privadas con modalidad de estudios a distancia ubicadas en el estado Zulia. Los informantes claves fueron decanos, directores de escuelas, supervisores y coordinadores de Estudios a Distancia abordados mediante un instrumento de recolección de datos con 69 ítems relacionados directamente a la variable, dimensiones e indicadores. Este instrumento se sometió a validez por el juicio de cinco expertos y a través del método Alfa de Cronbach se obtuvo confiabilidad de 0,97. Para el análisis cuantitativo, se presentaron los resultados en tablas de frecuencias. Se concluyó que los principios de gestión de la calidad están presentes de manera muy favorable en las direcciones de estudios a distancia de universidades privadas del estado Zulia.

Palabras clave: Gestión de la Calidad; Principios; Procesos; Universidades; Estudio a Distancia.

Recibido: 20.02.19 Aceptado: 15.04.20

¹ Doctor en Ciencias Gerenciales. Profesor – investigador Titular. Director de la División de Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) de la Universidad del Zulia (LUZ). Acreditado el PEI. ONCTI. e-mail: raraujove@yahoo.es

² Magister en Educación Informática. Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones. Docente de las Carreras de: Ingeniería en Tecnologías de la Información y Contabilidad y Auditoría. Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. Email: morellanap@ucacue.edu.ec

³ Magister en Docencia Universitaria. Abogado. Especialista en Derecho Penal. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Email: gustavo.cortez@uleam.edu.ec

⁴ Magister en Gerencia de Empresas Mención Gerencia de Operaciones. Ingeniero Industrial. Universidad del Zulia. Email: zambranojuanj@gmail.com

Principles of Quality Management in Distance Studies of Private Universities

Abstract

The purpose of the article is to analyze the principles of quality management in distance studies of private universities in the state of Zulia. The research is descriptive with a transectional, non-experimental and field design. The population was made up of private universities with distance learning modalities located in the state of Zulia. The key informants were deans, school directors, supervisors and coordinators of Distance Studies approached using a data collection instrument with 69 items directly related to the variable, dimensions and indicators. This instrument was subjected to validity by the judgment of five experts and through the Cronbach's Alpha method, reliability of 0.97 was obtained. For the quantitative analysis, the results were presented in frequency tables. It was concluded that the principles of quality management are very favorably present in the distance study departments of private universities in the state of Zulia.

Key words: Quality Management; Principles; Processes; Universities; Distance Study.

1. Introducción

Al tratar de abordar la calidad como estrategia, Forero, Bohórquez y Lozano (2008), indican que la misma es fuente generadora de fortalezas que aportan al logro de la ventaja competitiva y una política de calidad debe formularse en función de dichas fortalezas identificadas. En tal sentido la calidad impacta de manera positiva la rentabilidad de la organización, razón los procesos organizacionales deben ser coherentes con los objetivos, garantizando a su vez la operacionalización de las fortalezas requeridas para consolidar la ventaja competitiva.

De manera que, la calidad se concibe como parte de la estrategia competitiva e impacta positivamente en las organizaciones, por tanto debe garantizarse la articulación de estrategias

con fines gerenciales (supervivencia crecimiento y rentabilidad), con miras a consolidar la ventaja competitiva (liderazgo en costos o diferenciación) de la empresa, procurando a la par de la búsqueda de la excelencia, el compromiso de todos los miembros de la organización, la eficacia, la satisfacción del cliente, y la eficiencia en el manejo de los costos.

En cuanto a la gestión de la calidad, esta se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de las empresas, la comprensión de sus principios permiten a los líderes de una organización hacerla más eficiente. La calidad ya no se restringe a un producto o servicio, sino que abarca todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus

clientes, de su personal y de la sociedad en general. En consecuencia, la gestión de la calidad se define como una función directiva capaz de generar ventajas competitivas sostenibles, yendo más allá de la calidad de producto o de proceso.

En este orden de ideas, los principios de gestión de la calidad tienen el objetivo de conducir una organización en forma exitosa, dirigida y controlada en forma sistemática implementando un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño considerando las necesidades de todos los grupos de interés. Están concebidos para poner en práctica el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Al considerar la gestión de la calidad en educación, se debe precisar que no es difícil encontrar una relación de vital importancia de la calidad con la educación, aún más en su modalidad a distancia que rompe con paradigmas del tradicional concepto de la enseñanza y permite solucionar problemas de acceso para que muchas de personas tengan la oportunidad de vincularse a programas de estudios universitarios en iguales condiciones de calidad que el modelo presencial, garantizando el derecho humano a la educación.

De acuerdo a Andrade, Clemenza y Araujo (2012), las instituciones de formación profesional universitaria han venido, progresivamente, incorporando la gestión de la calidad, así como la formación basada en competencias. Donde Generalmente incluyen el establecimiento de la política y los objetivos de calidad, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. Ambas tendencias

se complementan en la medida en que afectan las formas de trabajo, la elaboración de los programas de formación y su entrega, y en suma, la cultura organizacional como un todo

En 1996, la UNESCO divulgó el Informe Delors acerca de los retos de la educación en el siglo XXI. En este documento se advertía el fin de la sociedad industrial para el advenimiento de la era del conocimiento con una nueva pertinencia en la educación. Apoyada por las tecnologías, orientada hacia el aprendizaje a lo largo de la vida y la creación de conocimiento con gran valor social que transformaría las instituciones educativas, las relaciones sociales entre las instituciones, la ciudadanía y los habitantes del planeta.

Gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se hace posible un intenso intercambio de ideas, experiencias, conocimientos entre millones de seres humanos; permitiendo ofrecer la implementación de sistemas de educación a distancia. Es imperativo no repetir los mismos errores en la modalidad de aprendizaje a distancia, este es solo un aspecto que refleja la preocupación por encontrar principios y estrategias de gestión adecuadas para que la educación sea accesible con calidad e igualdad a toda la población, siendo considerado el estudio a distancia cada vez más como una de las mejores alternativas para conseguirlo debido que permite una formación muy completa al término de los estudios con titulación del mismo valor que los conseguidos de manera tradicional (García, 2002).

Según García (2002), la educación a distancia representa una posibilidad de acceder a la Educación Superior al democratizar el acceso educativo sin restricciones geográficas, de edad,

étnicas o culturales, sociales, económicas o personales; brinda oportunidad para la formación permanente, la producción cultural y el enriquecimiento personal cuando capacita al sujeto para aprender a aprender forjando su autonomía en cuanto al tiempo, método de aprendizaje y capacidad de autoformación.

En Venezuela, la calidad de estudios a distancia se encuentra regulada en el Proyecto Nacional de Educación Superior a Distancia en su Capítulo VI, donde se define en términos de su pertinencia, eficiencia y eficacia, adoptando e impulsando políticas que promuevan investigaciones educativas adecuadas para la práctica de esta modalidad y así asegurar la calidad de sus ofertas académicas.

De esta manera, los centros y núcleos universitarios deben establecer sus políticas y estrategias internas para asegurar la calidad de los programas ofrecidos, con criterios o estándares para la evaluación y mejora continua en los diversos procesos. De esta premisa, surgió la necesidad de un instrumento que permita medir o valorar la gestión de estos procesos, requiriendo analizar los principios de la calidad presentes en universidades privadas que demandan esta modalidad educativa.

2. Algunas precisiones teóricas sobre gestión de la calidad

Hay diversos enfoques que abordan la gestión de la calidad y con ello variedad de principios que dependen del autor, la época y contexto en que fueron enunciados. Aquí se desarrollarán los más difundidos que son ampliamente aplicados en organizaciones, estos son los principios recopilados en la norma

ISO 9000 adaptados al contexto de esta investigación.

a) Orientación a la satisfacción del cliente

Este principio, según Camisón, Cruz y González (2007), postula la consideración de los clientes como el eje de la actividad empresarial, que debe estar enfocada a su satisfacción, por ser quienes finalmente enjuician la calidad del servicio que la empresa les presta. El tradicional enfoque de la gestión de la calidad hacia el producto o los procesos no sirve en un mercado que vive un cambio continuo en los hábitos de consumo de los usuarios. La empresa debe ahora cambiar hacia un enfoque orientado al cliente. Este cambio conlleva a sustituir la organización con objetivos tradicionales de fabricar o servir, por una enfocada a satisfacer a un cliente que no busca sólo un producto de calidad, sino que además exige buen precio, información y asesoramiento pre y post-compra, servicio a tiempo, garantía de calidad, entre otros.

De acuerdo con Gutiérrez (2010), el significado de este principio radica en que las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que son el primer elemento en el que se debe basar su gestión. No hacerlo así y perder la brújula de sus necesidades conduce casi seguramente a que éstos se alejen de la empresa y, con ello, su prestigio y viabilidad se pongan en serios cuestionamientos.

En síntesis, los autores coinciden en la importancia, o más bien la necesidad, de conocer a sus usuarios y saber cuáles son sus expectativas siempre cambiantes para estar a la par con el entorno competitivo. Partiendo de la premisa que la calidad o las especificaciones las define el usuario,

una dirección que aplique todas las prácticas mencionadas ayudará sin lugar a dudas a mantener enfocada su gestión hacia y para el cliente, obteniendo todos los beneficios que esto implica.

b) Liderazgo de la Dirección

Primero hay que poner en perspectiva el grado de responsabilidad que tiene la dirección de la organización en la consecución de los objetivos de la calidad para luego tener una idea de la importancia del liderazgo y compromiso que esta debe tener en la resolución de problemas relacionados con la calidad. Camisón et al., (2006) señala que el enfoque de gestión de la calidad total extiende la responsabilidad sobre la calidad a todos los niveles jerárquicos, aunque la mayor cuota de responsabilidad es de la dirección. Si en una empresa domina un enfoque orientada al mercado, será la alta dirección quién mandará en calidad, adoptando nuevas funciones de liderazgo y de movilización del conjunto de la organización hacia la calidad y su gestión, que debe ser una prioridad básica para el equipo directivo de la empresa.

Una dirección que lidera diseña los procesos y los sistemas buscando erradicar las causas comunes de variación en la calidad de sus productos, pero también establece e implanta políticas adecuadas para el desarrollo del capital humano a fin de anticipar los potenciales problemas esporádicos y de explorar oportunidades de mejora. Una dirección comprometida con la gestión de la calidad será sensible al principio de que la organización asuma sus responsabilidades éticas y sociales.

Para Camisón et al, (2007), las habilidades de un líder están mucho más

en las destrezas para influir y persuadir, abriendo procesos de negociación y aprendizaje, que en las dotes de mando y control. Los roles de un líder efectivo durante un proceso de cambio organizativo y cultural hacia la gestión de la calidad total se extienden a marcar sendas, identificar y allanar resistencias al cambio y a asumir responsabilidades, asegurar el compromiso, proveer un apoyo visible, controlar el progreso, construir equipos, transferir conocimientos y habilidades allí donde se necesiten y aportar comunicación amplia en todas las direcciones.

Este principio de gestión de la calidad es crítico para el éxito de las organizaciones, está muy relacionado con el resto y requiere del compromiso de directivos que son los responsables de la calidad en la organización. La presencia de un liderazgo bien definido y acorde con la naturaleza del trabajo que se realice, permitirá mantener un ambiente laboral donde los empleados saben bien cuáles son sus roles en las actividades desarrolladas, permitiendo la satisfacción de grupos de interés tanto internos como externos, además de mantener motivado el personal, elevando así los niveles de eficiencia.

c) Gestión de recursos humanos

De acuerdo con Evans y Lindsay (2008), la administración de recursos humanos consiste en aquellas actividades diseñadas para abastecer y coordinar al personal de una organización. Entre estas se incluyen determinar las necesidades de recursos humanos de la organización; ayudar en el diseño de los sistemas de trabajo; reclutamiento, selección, entrenamiento y desarrollo, asesoría,

motivación e incentivos a los empleados, y manejar otros asuntos relacionados con el bienestar de los empleados. Los objetivos de un sistema eficaz de gestión de recursos humanos son crear un lugar de trabajo de alto desempeño y conservar un ambiente para la excelencia en la calidad a fin de permitir a los empleados y a la organización alcanzar objetivos estratégicos y adaptarse al cambio.

Se puede observar la variedad de prácticas disponibles para la gestión de los recursos humanos hacia una cultura de la calidad. Esto se debe principalmente a la naturaleza de lo que se quiere gestionar, se trata con personas, no con procesos o equipos. Estas prácticas dan lugar a la excelencia en el desempeño; apoyan el logro de los objetivos, crean conocimientos, habilidades y capacidades en los empleados mediante la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional; garantizan un ambiente de trabajo sano, seguro, así como apoyan un clima que contribuye al bienestar, satisfacción y motivación de todos los empleados.

d) Gestión por procesos

Según Camisón et al, (2007), la gestión de la calidad total posee una concepción de la empresa orientada a los procesos y no a las funciones. Todas las actividades que se desarrollan en una organización pueden descomponerse en procesos y tareas. Como proceso se entiende la secuencia de tareas o actividades que van añadiendo valor sobre cierta entrada mientras se presta cierto servicio o se elabora un determinado producto, con el objetivo de que el resultado satisfaga los requerimientos del cliente y las especificaciones previamente establecidas. Estos procesos básicos

están vinculados con otros igualmente elementales, para formar procesos extendidos.

Una gestión de procesos enfocada a la mejora y a la innovación, según explican Camisón et al, (2007), contribuye directamente a la mejora de la eficiencia, al configurar una estructura de procesos creadores de valor. El objetivo aquí sigue siendo la orientación al cliente, aunque ahora el concepto de cliente se amplía considerando como tales todas las personas sobre quienes repercuten los procesos y productos.

En el mismo orden de ideas, las prácticas implantadas conllevan muchos beneficios: las personas toman conciencia de la correlación entre las actividades del proceso, permite a la organización alcanzar su misión y objetivos con mayor facilidad, potencia el uso de equipos de trabajo autónomos con capacidad de resolución de problemas, asegura el cumplimiento de los requisitos de grupos de interés, permite usar de manera eficaz los recursos reduciendo tiempo y costos, exige identificar procesos incidentes en los factores clave de éxito facilitando la mejora continua, que va a ser abordada en el siguiente principio de gestión de la calidad.

Para Andrade y Labarca (2011), la gestión por procesos engloba aspectos sumamente importantes; consiste en la identificación y gestión de los procesos necesarios para llevar a efecto la política, estrategia, planes y objetivos de la organización; incluyendo en esta gestión las siguientes actividades: asignación de responsables de los procesos (sistema de gestión de calidad) estableciendo los objetivos y sistemas de medición para la evaluación de los resultados obtenidos, así como el análisis y mejora de los mismos.

d) Mejora continua

Para Camisón et al, (2007), la mejora continua está basada en la innovación incremental y el aprendizaje adaptativo, resulta cuando las organizaciones aprenden de las consecuencias de sus actividades pasadas y en consecuencia emprenden nuevas actividades mejoradas. El enfoque de la mejora continua es atacar constantemente los focos de no calidad, cuestionando las prácticas y métodos organizativos.

Asimismo, Cantú (2011) considera que el mejoramiento continuo se alcanza al realizar todas las acciones diarias que permiten a los procesos y la empresa ser más competitivos en la consecución de satisfacer al cliente. El ritmo del cambio dependerá del número de acciones de mejoramiento que se efectúen y de la efectividad con que éstas se realicen; por ello, es importante que este enfoque sea una idea internalizada por completo en la conducta de todos los miembros de la organización para convertirse en una filosofía de trabajo y de vida. Sin embargo, para ciertos procesos muy utilizados u obsoletos, quizá el mejoramiento continuo no sea el remedio idóneo. Cuando se habla de mejora continua, es necesario definir qué se quiere mejorar. Las empresas se crean con algún propósito y, para medir si lo logran, la alta administración utiliza indicadores de desempeño.

e) Orientación al aprendizaje y a la innovación

Este principio, según Camisón et al, (2007), postula que la dirección debe liderar la organización abriendo las puertas al aprendizaje adaptativo y generativo, así como a la innovación

incremental y radical. Aquí se incorporan dos clases de procesos de mejora: continua y radical. Se desarrollará cada enfoque, luego se contrastarán, para posteriormente anexar prácticas y procedimientos de solución de problemas para implementar mejoras en pro de mantener un nivel de la calidad adecuado a las exigencias del mercado.

Según Camisón et al, (2007), el principio de innovación y aprendizaje requiere usar diferentes prácticas, entre las que se incluyen:

1. Gestión por hechos o basada en información. Exige disponer de indicadores tanto internos como externos nacidos de la evaluación de procesos y resultados, para contrastar la consecución de los objetivos, detectar problemas, proponer acciones correctoras, para poder encaminar a la empresa hacia la mejora de la calidad.
2. La distribución de una característica de calidad que está bajo control estadístico es estable y predecible permanentemente. Es entonces cuando se puede pensar en mejorar el proceso, a fin de reducir el intervalo de variabilidad, cambiar el nivel, o ambos. La mejora continua comienza con la incorporación de la calidad deseada en la fase de diseño, para lo cual es necesario el trabajo en equipo, una mejora continua de los métodos de concepción y un entendimiento profundo de las expectativas del cliente. Así, habría que llevar a cabo un análisis del valor para mejorar la oferta del servicio mediante la simplificación del diseño y la eliminación de los costes innecesarios, así como para desarrollar aquellas partes que pudieran mejorar considerablemente el servicio.

3. Establecimiento de un sistema de calidad que documente adecuadamente los procesos, los procedimientos y las instrucciones de trabajo. Esta es la base para garantizar la estandarización y sistematización del trabajo, la reducción de su variabilidad y la mejora continua.
4. La mejora continua se apoya también en la formación del personal y de la dirección en las técnicas básicas de análisis y resolución de problemas, como pueden ser las siete herramientas administrativas de la calidad.
5. El aprendizaje adaptativo se canaliza sobre todo a través de equipos de mejora integrados por personas implicadas en los procesos a innovar, que pueden apalancar los beneficios de su experiencia pasada.
6. El aprendizaje también descansa en innovaciones organizativas que alimenten la experimentación con nuevos enfoques.
7. La innovación precisa una gestión sistemática. Esto significa que la mejora no debe interpretarse como una meta, sino como un proceso, debiendo así constar de ciclos de planificación, ejecución y evaluación.
8. La innovación radical puede precisar de prácticas y técnicas más sofisticadas, si obliga al desarrollo de nuevas tecnologías, así como de prácticas de benchmarking para aprender de las mejores prácticas de otros, sean de la misma o de diferentes industrias.

Puede notarse la inevitable relación que tienen los enfoques de mejoras con todos los demás principios de gestión de la calidad, es necesario que los miembros

de la organización estén comprometidos con la calidad, motivados, dotados de conocimientos para usar las herramientas correspondientes, con un buen liderazgo que promueva el trabajo en equipo. Entre las principales herramientas para la mejora, los autores sugieren el ciclo de Deming, trilogía de Juran y las siete herramientas administrativas.

Cabe destacar, según las organizaciones presenten aprendizajes adaptativos o generativos, ambos buscan el perfeccionamiento continuo de la calidad, mirando siempre el entorno para dar respuesta a la sociedad; en especial porque la base de la competencia global radica en el cambio que conduzca a la reducción de tiempos de respuesta en el mercado, a la flexibilidad empresarial, a la buena prestación del servicio y a los rápidos ajustes según los deseos de los consumidores.

f) Relación con proveedores

Los consumidores no son el único grupo de clientes de interés para un negocio, señalan Evans y Lindsay (2008), la forma más fácil de identificar a los clientes es pensar en términos de las relaciones entre clientes y proveedores. En este modelo cada proceso recibe insumos de los proveedores y crea resultados para los usuarios. Los ciclos de retroalimentación sugieren que los proveedores deben ser considerados también como clientes; necesitan la información adecuada sobre los requisitos que deben cumplir. Esto puede aplicar a nivel de la organización, del proceso y del trabajador. También el autor hace referencia a Deming, quien aconsejó a las empresas que establecieran relaciones a largo plazo con menos proveedores, dando lugar a la lealtad y a las oportunidades de

mejora mutua.

En este sentido, una base de proveedores menor reduce la variación en el proceso, disminuyendo el desperdicio, el reproceso y la necesidad de un ajuste para adaptarse a la variación. Una relación a largo plazo fortalece los lazos entre proveedores y clientes, permite al proveedor producir en mayor cantidad, mejora la comunicación con el cliente y, por consiguiente, aumenta las oportunidades de mejorar los procesos.

Para Besterfield (2009), una porción sustancial de los problemas con la calidad se deberá al proveedor. Para que ambas partes tengan éxito y que sus negocios prosperen se requiere que estén en sociedad. Debe tratarse al proveedor como una extensión del proceso del producto o servicio. Asimismo, se deberá trabajar en conjunto para alcanzar el mejoramiento de la calidad. Debe darse énfasis al costo total, que incluye tanto precio como costo de la calidad. Con el proveedor debe existir una relación duradera y un contrato de compra, de hecho, un solo proveedor con un contrato grande producirá mejor calidad a menor costo, aunque es posible la interrupción de las entregas.

3. Estudios a Distancia

Haciendo un breve recuento histórico, Acosta y Gómez (2011) señalan que la educación a distancia no es un fenómeno de hoy; en realidad ha sido un modo de enseñar y aprender de millares de personas durante más de cien años, por ejemplo mediante cartas, origen de la enseñanza por correspondencia. No siempre se aprendió a distancia con el apoyo de los actuales medios electrónicos, sino que esta forma de enseñar y aprender ha evolucionado en

el último siglo y medio, a lo largo de tres grandes generaciones de innovación tecnológica: correspondencia, telecomunicación y telemática.

Así pues, el concepto de la educación a distancia no es nuevo y se ha practicado desde hace muchas décadas de formas diferentes, ya sea por cassettes de audio, videos, correos, internet, foros, video conferencias, correos electrónicos, teléfonos móviles, etc. Esto permite prescindir de la presencia física de un instructor y están diseñadas para que cada estudiante adapte el programa a sus propias necesidades. En el caso de Venezuela, para 1975 nace la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Abierta (UNA), cuya creación oficial se produjo en 1977. Pocos años antes diferentes universidades empezaron a ofrecer algunos estudios a distancia, mediante lo que denominaron Estudios Universitarios Supervisados.

Continuando con Acosta y Gómez (2011), para hacer una definición de la educación a distancia se podría decir que es como un método alternativo que permite el diseño, ejecución y evaluación del proceso de enseñar y aprender en cualquiera de los niveles y modalidades educativas mediante una relación predominantemente no presencial entre el profesor y el estudiante, utilizando diferentes métodos de comunicación, manejando la más efectiva para su desarrollo. Otro concepto lo aporta The United States Distance Learning Association (Asociación Estadounidense para el Aprendizaje a Distancia), afirmando la formación a distancia como la adquisición de conocimientos y habilidades a través de la instrucción e información, utilizando tecnologías y formas de aprendizaje a distancia.

En este orden de ideas, la

educación a distancia según García (2002) es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional, que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos junto con el apoyo de una organización y tutoría, que, separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos un aprendizaje independiente (cooperativo). Este autor encuentra que las características de la educación a distancia son:

- Separación entre el profesor y el alumno: ambos sujetos no comparten un mismo espacio físico.
- Utilización de medios técnicos para facilitar a los alumnos el acceso a los conocimientos y para las comunicaciones.
- Organización de apoyo a los alumnos mediante tutorías.
- Los alumnos pueden aprender de manera flexible e independiente, lo que no necesariamente significa aprender en solitario.
- Comunicación bidireccional entre los profesores y los alumnos y de los alumnos entre sí.
- Enfoque tecnológico en las decisiones referidas a la planificación, el desarrollo y evaluación de las acciones de educación a distancia.
- Comunicación masiva e ilimitada con alumnos en contextos geográficamente dispersos.

Estas son definiciones y características generales de la educación a distancia, existen varias subdivisiones dentro de ésta cuando se incorporan nuevas tecnologías de información y comunicación, entre ellas están la teleformación, que según FUNDESCO combina distintos elementos como instrucción directa clásica, prácticas, contactos en tiempo real así como

diferidos; otro tipo es el e-learning donde se desarrollan los contenidos por cualquier medio electrónico (internet, intranet, extranet, satélites, CD/DVD de audio/video y televisión interactiva); también se incluye el aprendizaje semi-presencial o b-learning que combina diferentes métodos como pueden ser la enseñanza presencial con la tecnología no presencial.

Asimismo, la Coordinación de Estudios Interactivos a Distancia de la Universidad de los Andes (2015) considera que los estudios en línea son aquellos en los que especialistas, docentes y estudiantes participan remotamente, a través de las redes de computadoras, haciendo uso intensivo de las facilidades que proporcionan la Internet así como las tecnologías de información y comunicación, para lograr así un ambiente educativo altamente interactivo, a cualquier hora y desde cualquier lugar.

Este autor señala las siguientes características de la formación en línea:

- Interactiva: el estudiante adopta un papel activo en relación al ritmo y nivel de trabajo. Interactúa con el contenido, el facilitador, y otros usuarios.
- Multimedia: incorpora textos, imágenes fijas, animaciones, vídeos, sonido.
- Abierta: permite actualización de contenidos y actividades de forma permanente.
- Accesible: no existen limitaciones geográficas. Utiliza las potencialidades de Internet.
- Síncrona y Asíncrona: permite que los estudiantes puedan participar en tareas o actividades en el mismo momento independientemente del lugar en que se encuentren, tiempo real (sincrónico), o en el tiempo

- particular de cada uno (asincrónico).
- Recursos en línea (on-line): permite el acceso a cualquier cantidad y variedad de recursos y materiales didácticos en la red.
- Distribuida: permite utilizar recursos esparcidos en diferentes servidores de Internet; contar con instructores, tutores ubicados en otra región geográfica.
- Colaborativa: la colaboración y el trabajo en grupo forma parte de las técnicas de formación. Comunicación horizontal entre los estudiantes.
- Seguimiento de los estudiantes: la formación se planifica en base a tareas que los alumnos deben realizar y remitir en tiempo y forma establecida.

Según la Coordinación de Estudios Interactivos a Distancia de la Universidad de los Andes (2015), los estudiantes en línea se caracterizan por estar altamente motivados, con gran capacidad de organización y administración del tiempo, dispuestos al trabajo y estudio independiente, con posibilidad de dedicación al estudio mayor que en un curso tradicional presencial, con dominio básico en el uso de herramientas de tecnologías de información y comunicación.

Para Acosta y Gómez (2011), los actores y elementos de un proceso educativo a distancia se sustentan en los alumnos; la asesoría/tutoría de un profesor o especialista en el tema, en la evaluación como medio de acreditación; y los materiales educativos. Estos tres elementos se complementan con: infraestructura administrativa, sistemas de gestión, centros universitarios, fuentes de información, entre otros, que se integran en un modelo académico como un completo y complejo sistema

de relaciones orientadas a cumplir el objetivo de educar.

En este sentido, el estudiante es el centro del modelo educativo, el protagonista de su propia formación, hacia él se encaminan todos los esfuerzos del docente y de la institución. El profesor es el encargado de conducir el proceso, trazar las líneas de aprendizaje que debe seguir el estudiante y proveer de los recursos educativos necesarios; su trabajo se plasma a través del desarrollo de materiales y la asesoría; su participación es vital ya que de su correcto desempeño depende el éxito del programa. Por otra parte, las tecnologías han permitido que los materiales educativos vayan adquiriendo nuevas formas, la interactividad que se puede lograr con las aplicaciones multimedia, la portabilidad de los libros electrónicos, el audio y video son elementos que cuentan con grandes ventajas para lograr un aprendizaje más significativo.

Continuando con Acosta y Gómez (2011), la institución es la encargada del sustento académico, legal y de infraestructura de los programas educativos que se ofrecen. Tiene la obligación en aspectos logísticos, organizacionales, tecnológicos que, en conjunto, constituyen la plataforma necesaria para que el proceso educativo se desarrolle adecuadamente; así como aspectos académicos y legales, que dan el rigor, calidad y validez al programa. Por último, la evaluación es tomada de dos formas: la primera de ellas como estrategia de aprendizaje, la segunda como medio de acreditación de conocimientos. En cualquier caso, la tecnología aplicada a la evaluación permite personalizar el proceso y potenciar las habilidades del estudiante.

• Educación universitaria a distancia

Según CNU-OPSU (2012), se define como un proceso de formación integral que ofrece modelos alternativos para acceder a la creación y socialización de conocimiento en diversas áreas. Para ello utilizará variedad de recursos educativos y medios tecnológicos que garantizan, en los contextos geográficos correspondientes, en diversidad de espacios y en condiciones temporales flexibles, las mediaciones didácticas continuas y las interacciones periódicas y permanentes de los actores sociales involucrados en el hecho educativo. La educación universitaria a distancia responderá a los fines siguientes:

a). Promover la inclusión, prosecución y egreso en el subsistema de educación universitaria de la población cuyos contextos laborales, físicos, civiles, socioeconómicos, de ubicación geográfica, entre otros, ameritan modelos alternativos de formación.

b). Impulsar la creación y desarrollo de propuestas educativas pertinentes, innovadoras, flexibles e inclusivas destinadas a la consolidación de un modelo de educación universitaria conducente al ejercicio del pensamiento crítico, al desarrollo de la autonomía en el aprendizaje y a la construcción colectiva de saberes, utilizando para ello diversas tecnologías apropiadas según el ámbito de formación y los contextos territoriales en donde se desarrollen.

c). Ampliar las posibilidades de cobertura de las instituciones de educación universitaria, como instrumento de desarrollo integral del territorio, ofreciendo programas de calidad en términos de su pertinencia geográfica, social y económica.

Gracias a las enseñanzas e

investigaciones derivadas de los inicios de la educación a distancia, se ha podido evolucionar hacia un modelo académico bien elaborado en el que actualmente se aprovechan todos los recursos tecnológicos disponibles para potenciar la plataforma que respalda a los actores del proceso educativo. Así, se ha podido dar inclusión a muchas personas que por diversas razones no pueden ser parte del modelo tradicional presencial que exige estar en la misma ubicación geográfica donde se imparte el aprendizaje, garantizando de esta manera el derecho a una formación de calidad.

4. Consideraciones metodológicas

La investigación que da origen a este artículo, se considera de tipo descriptiva, a través de la cual se especifican las características relacionadas con los principios de gestión de la calidad en el contexto de programas de educación a distancia ofrecidos por las diversas universidades privadas que prestan este servicio en el estado Zulia. Además, está enmarcada en un diseño de campo debido que la fuente de información proviene desde informantes involucrados en la realidad estudiada. Por otra parte se desarrolló bajo en diseño no experimental y transversal.

Se consideró como población objeto de estudio el conjunto finito de universidades privadas con la modalidad de educación a distancia presentes en el estado Zulia, estas son la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE) y la Universidad Católica "Cecilio Acosta" (UNICA). A efectos de la investigación se realizó un muestreo no probabilístico incidental para seleccionar

las unidades de observación, fundamentado en lo señalado por Parra (2006), este método se basa en la selección de muestras cuyos elementos son escogidos intencionalmente por decisión del investigador.

En conformidad con lo antes señalado, la muestra de estudio está compuesta por personal con cargos de decanato, dirección, coordinación y supervisión presentes en las direcciones de estudios a distancia de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE) y la Universidad Católica "Cecilio Acosta" (UNICA). Con el objetivo de recabar información desde las fuentes primarias, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual como lo señala Del Cid et al., (2011), es la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra de sujetos. A su vez, se empleó como instrumento el escalamiento tipo Likert compuesto por 69 aseveraciones con una escala de cinco (5) alternativas.

La validez se obtuvo a través del juicio de cinco (5) expertos en el área de gerencia y metodología de la investigación, a quienes se les entregó un instrumento de validación a fin de evidenciar de forma objetiva la información recopilada, conociendo aspectos como la congruencia de los ítems del instrumento de recolección de datos con respecto a los objetivos de la investigación, variables, dimensiones e indicadores. De igual manera, los expertos pudieron evaluar la redacción de las aseveraciones y consignaron sus observaciones, consideradas en la versión final del instrumento.

Se aplicó una prueba piloto con la finalidad de determinar si el instrumento tiene pequeño margen de varianza en sus puntuaciones y por consiguiente una

alta confiabilidad. Los datos recolectados fueron procesados mediante el software de analítica predictiva SPSS en su versión 23, empleando en coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach por su amplia aplicación cuando el instrumento ha sido construido sobre la base de una escala de múltiples respuestas; el resultado para los 69 ítems fue de 0.979, representando una alta confiabilidad del instrumento.

Para efectos de la investigación, se consideró la ausencia del principio de gestión de la calidad si el promedio ponderado obtenido se ubicó en las tres (3) categorías más bajas, es decir, si es menor de 3.40. Asimismo, hubo presencia del principio, indicador o aseveración, si fue mayor que ese valor; ubicándose en las categorías muy favorable (3.41- 4.20) y altamente favorable (4.21- 5.00).

5. Principios de gestión de la calidad en estudios a distancia de universidades privadas en el estado Zulia

5.1. Orientación al usuario en Estudios a Distancia

En los resultados se evidencia que la estructura de los contenidos de cátedras dictadas a distancia, así como la metodología y dinámica de enseñanza, están construidas sobre la base de cumplir con las necesidades académicas que demandan los estudiantes.

En cuanto a la capacidad del sistema de plataforma tecnológica es apta para albergar la cantidad necesaria de usuarios de Estudios a Distancia es pertinente resaltar la necesidad de planes de crecimiento y optimización

para soportar el creciente número de usuarios en el futuro. Sin embargo se evidencia un buen nivel de inversión de la institución en infraestructura tecnológica y utilización de la misma mediante aplicaciones y personal técnico que obtiene provecho del hardware existente. Por otra parte se confirma la confiabilidad en términos de disponibilidad, es decir, existe un alto porcentaje de tiempo que la plataforma tecnológica es capaz de realizar las funciones diseñadas para mantener el servicio de educación a distancia activo y en funcionamiento.

Es relevante que cualquier tarea que comprende el proceso esté definida en términos de especificaciones para ser capaz de medir todos los atributos de la calidad, trayendo como consecuencia una mejor gestión. En cuanto a la satisfacción del usuario se aprecia que solo un 31,3% de los encuestados coincide que siempre sus instituciones hacen estudios para determinar el mercado objetivo al cual enfocarse. Por tanto no se evidencia una marcada tendencia muy favorable en este aspecto, lo que puede traer como consecuencia la oferta de programas no identificados con el segmento al que desea llegar la organización, además de una deficiencia para identificar y especificar con seguridad los requerimientos de calidad de cada grupo objetivo de clientes.

La mitad de la muestra afirma la puesta en marcha de un sistema de seguimiento y evaluación constante de los usuarios, lo que permite la construcción de un importante lazo de retroalimentación entre el servicio recibido por los usuarios y el servicio ofrecido por la universidad. Por otra parte el 40% manifestó que casi siempre el diseño de la organización permite maximizar el número de empleados en

contacto directo con el cliente, mientras que sólo el 33,3% se situó en la mayor escala. Si bien se indica presencia de una estructura muy favorable, una práctica aconsejable para implantar principios para la satisfacción del usuario es un diseño organizativo lo más plano posible.

Por otro lado, un 43,8% de la dirección siempre tiene planes de conocer las expectativas futuras de sus usuarios. En este sentido, la educación al igual que la tecnología no escapan al cambiante entorno influenciado por la globalización, la dirección debe emplear mayor esfuerzo y recursos para ir más allá de lo que esperan sus estudiantes en la actualidad, anticipándose a llenar las expectativas que tendrán en un futuro próximo.

Se debe precisar que cuando se persigue la satisfacción del usuario es importante que exista una constante comunicación de dos vías entre la organización y el cliente (comunicar y escuchar) para mantener un lazo de información retroalimentado, esto se evidencia en las aseveraciones que componen éste indicador. Conocer las necesidades del usuario permitirá cumplir en mayor medida con su satisfacción. Bien lo señala Camisón et al, (2007), se debe recurrir a distintas prácticas para la obtención de información sobre los clientes y su adecuada gestión.

En general, estos indicadores en línea con el primer objetivo específico de la investigación, resultó ser altamente favorable con promedio ponderado de 4.25. Según los resultados, hay presencia del principio de orientación al usuario y ciertamente existe el cuidado del producto y satisfacción del usuario en las universidades privadas que prestan servicio de educación a distancia en la delimitación geográfica del estado Zulia,

considerando a sus usuarios como el eje de la actividad organizacional, enfocada a su satisfacción, por ser quienes finalmente juzgan la calidad del servicio que la institución les presta.

5.2. El liderazgo de la Dirección

En esta sección se observan los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento en cuanto a los indicadores: responsabilidad de la dirección, evidencia de liderazgo, características del líder y estilo de liderazgo.

En cuanto a las responsabilidades de la dirección el 68,8% asegura que los directivos siempre guían el desarrollo de estrategias de cambio organizativo en la búsqueda de mejora de la calidad, además de desarrollar iniciativas en línea con los objetivos de la organización. Por otra parte, el 62,5% manifiesta que la dirección cumple siempre con la responsabilidad de educar y ayudar al personal para que asuman la calidad como su prioridad.

Es cierto que la calidad es demasiado importante para dejarla solo al Director. Por el contrario, los profesionales de la calidad desempeñarán un papel más modesto pero importante como facilitadores, coordinadores, entrenadores y brindando asistencia técnica. Para Camisón et al, (2007), si en una empresa se emplean sistemas de calidad orientados al producto, prevalecerá la opinión de los ingenieros; éstos serán los que marcarán ciertos niveles de especificaciones y se esforzarán por conseguirlos. En cambio, si en una organización domina un enfoque de calidad orientada al mercado, será la alta dirección quién mandará en la calidad.

Al observar las evidencias de

liderazgo se puede identificar que el liderazgo recae mayormente sobre los directivos, el 50% considera que casi siempre la alta dirección establece estrategias de gestión de la calidad, el 66,7% la dirección siempre muestra a los individuos lo que se espera de ellos. En términos generales, de acuerdo a las respuestas dadas por los informantes, se observa evidencias de liderazgo de manera muy favorable.

Naturalmente existe un liderazgo en la estructura de estudios a distancia, lo que puede permitir al líder la creación una cultura organizacional enfocada en la generación de valor para sus usuarios. Garantizando, según Summers (2006), el alineamiento de las necesidades, requerimientos y expectativas del usuarios con los objetivos estratégicos de la organización, éstos con las metas departamentales, estas últimas con los objetivos de los trabajos que se realizan en cada departamento, y éstos con las metas individuales.

Los problemas son comunes en la gestión, depende de las características que posea el líder la resolución de los mismos. En este sentido, 75% señala la presencia de la cualidad del director para considerar los problemas como oportunidades. Además, el 87,5% manifestó que director siempre trata continuamente de mantener la buena comunicación dentro de la organización. En tanto un 50% asegura que siempre el director se coloca en el lugar de sus usuarios y satisface sus necesidades desde esa perspectiva, así como potencia las capacidades de sus subordinados; aspecto importante debido que se puede obtener mayor eficiencia con los mismos recursos humanos y permite sensibilizarse con el usuario entendiendo sus necesidades desde su punto de vista, facilitando la

satisfacción final.

Los estilos de liderazgo Según Gryna et al, (2007), un requisito previo para el cambio organizacional es comprender el estilo actual. Para este fin, se diseñaron ítems que permitieron enmarcar los estilos presentes en Estudios a Distancia, sobre la base propuesta por Summers (2006) quien señala que los líderes deben tener cuidado de adaptar su estilo de liderazgo a la situación. Se observa que el 68,8% de los directores están dispuestos a considerar las opiniones de los empleados antes de tomar una decisión final, esto connota un liderazgo participativo. El estilo que mayor se aprecia con un 75% es el liderazgo de consulta, se evidencia cuando el director busca sugerencias de quienes le rodean.

5.3. Gestión de recursos humanos.

Aquí se consideran los Indicadores: Selección del personal, formación y capacitación, participación de los empleados y satisfacción de los empleados.

Para que el proceso de selección del talento humano sea efectivo, las vacantes deben estar bien documentadas sobre en qué consiste el trabajo y qué competencias se requieren para el cargo. Muchas instituciones, como reseñan Evans y Lindsay (2008), quieren que sus nuevos empleados piensen en términos de crear calidad y valor para los clientes, entender a los clientes, así como sus necesidades, además de trabajar para lograr resultados a pesar de los obstáculos. Una manera de garantizar el reclutamiento de la persona adecuada es emplear estrategias como pruebas psicológicas e interpretación de roles en diversas situaciones. Asimismo,

se sugiere tomar en cuenta criterios de entusiasmo, ingenio, creatividad y flexibilidad de aprender nuevas habilidades con rapidez.

En este sentido, un 50% afirma que casi siempre los puestos de trabajo están especificados de acuerdo a las competencias requeridas, mientras que el 43,8% considera que siempre se cumple esta premisa. Si el empleado no siempre tiene la certeza de las aptitudes que debe poseer para cumplir con su trabajo le puede causar un estrés laboral, por otra parte, si la organización no siempre tiene bien definido los puestos de trabajo, puede derivar en contratación de personal erróneo o generar conflictos cuando los límites de las funciones que se realizan se solapan con otros cargos y el personal no sabe qué hacer o dónde termina su responsabilidad.

La formación y capacitación para Camisón et al., (2007), ser continua en el tiempo, de manera que apoye el aprendizaje y la mejora, así como la adaptación de los miembros de la organización a las nuevas tareas y estructuras derivadas del rediseño organizativo producido por los cambios tecnológicos o de mercado. Para el 56,3% la formación siempre se percibe como un valor para la organización, seguidamente un 50% de los encuestados considerando que siempre se analizan las necesidades de formación, en línea con las competencias demandadas para la gestión de la calidad.

Al puntualizar sobre la participación de los empleados, el 50% de los encuestados opinan que a veces los directivos deciden y luego informan a los empleados. Es natural la ausencia de esta premisa debida al estilo de liderazgo de consulta y participativa que ejercen los directivos. En cuanto a la estructura organizacional el 37,5% coincidió que

siempre el diseño organizativo favorece la participación del personal, aspecto a considerar debido que el diseño afecta directamente el nivel de involucramiento de los trabajadores así como el número de empleados que están en contacto directo con el usuario. En tanto, para el 53,8% siempre los grupos multifuncionales se reúnen para solucionar problemas mutuos. La solución de problemas entre grupos es alto cuyo resultado primario es la cooperación.

Al observar la satisfacción de los empleados, se tiene que el conjunto de condiciones bajas a las cuales los empleados realizan sus labores determinan en gran manera el nivel de satisfacción. Para Evans y Lindsay (2008), los indicadores de recursos humanos permiten a las empresas proyectar la satisfacción del empleado, identificar los problemas que tienen mayor impacto en el desempeño del negocio y distribuir los recursos apropiados.

Si bien la dirección hace el esfuerzo de mantener una buena comunicación dentro de la organización, el resultado final que se persigue es la efectividad de la comunicación interna entre empleados. En este sentido, el 50% señala que casi siempre es efectiva, quedando un 31,3% para la escala siempre. Sería recomendable revisar las estrategias y métodos usados para la distribución de información.

En tanto, casi nunca (37,5%) se aplican encuestas a empleados para determinar su satisfacción. Lo cual se deja de lado una de las prácticas de recursos humanos la cual debe ser la medición de la satisfacción de los trabajadores como utilidad para evaluar los vínculos con la estrategia de la institución y establecer una base de mejora continua. Por otra parte, los

datos obtenidos demuestran que las universidades abordadas se les otorgan reconocimientos al personal aun cuando su implementación no es periódica.

Por último, un alto porcentaje (68,9%) concuerdan que casi siempre el ambiente de trabajo da lugar al bienestar de todos los empleados. Haciendo un compendio del conjunto de aseveraciones para determinar la satisfacción de los empleados de estudios a distancia, resulta muy favorable; sin embargo, se demuestra una falta de interés en emplear enfoques dirigidos a medir, evaluar y elevar la satisfacción del personal que mantiene operativo los procesos, reconociendo sus logros; pudiendo verse reflejado en el servicio que obtiene el usuario.

5.4. Gestión por procesos.

Al observar la Implementación de la gestión por procesos Aldana, et al., (2011), argumentan que la estandarización de procesos implica tener una orientación al cliente, una actitud profesional y actuar siempre con coherencia, responsabilidad y, sobre todo, con ética ante los usuarios.

En este sentido, el 33,3% asegura que siempre la organización tiene un mapa estratégico definido, esta es la base de cualquier institución, su razón de ser. Aquí se define la misión institucional, visión, principios, valores, objetivos estratégicos y estrategias para su logro. Mientras que el 46,7% señala que siempre son identificados los procesos críticos y se evalúa su impacto en la organización. Es importante tener una medición del grado de cumplimiento de lo planeado frente al resultado final de un proceso. Para esto se utilizan los indicadores, que son información que

agrega valor para la toma de decisiones; son medios para el logro de resultados; sirven de guía para controlar y asegurar los objetivos; son la expresión cuantitativa del comportamiento de las variables, y permiten identificar la desviación de los procesos para que la organización plantee acciones correctivas o preventivas.

Por otra parte, en cuanto a la estructura organizacional, siempre (53,3%) la organización tiene un consejo de calidad conformado por altos ejecutivos. Lo que puede permitir una transformación cultural de los miembros de las instituciones mediante estrategias, recursos y cambios necesarios para garantizar el cumplimiento de las necesidades de los usuarios.

Por su parte, el 53,3% de los encuestados manifiestan que siempre se designa un coordinador para establecer una gestión sistemática de cada proceso. De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, la estructura organizacional de estudios a distancia es muy favorable.

5.5. Orientación al aprendizaje y a la innovación.

De acuerdo con Summers (2006), los procesos deben estudiarse desde el punto de vista del usuario. La verdadera mejora del proceso se deriva del conocimiento de lo que agrega valor o significado para el cliente. Al analizar el proceso desde un punto de vista distinto al del usuario con frecuencia da como resultado una definición estrecha del proceso. Esta definición limita el esfuerzo de mejora porque falla el estudio de la experiencia del cliente. En el marco de las aseveraciones anteriores, una práctica para la mejora continua es

emplear herramientas administrativas de solución de problemas para mejorar la calidad, el 37,5% afirma que siempre y casi siempre se realiza esta actividad.

Una importante tarea es identificar dónde existen conflictos entre los límites de los procesos tal como se relacionan con departamentos estructurados por funciones para así involucrar en el esfuerzo de mejora a los representantes de cada actividad principal relacionada con el proceso, el 40% los encuestados concuerdan con que siempre se realiza esta tarea.

En cuanto a si hay equipos de mejora integrados por personas implicadas en los procesos a innovar, el grueso de los resultados se ubicó en casi siempre para un 53,3%, la escala siempre terminó con solo 20%; lo que puede interpretarse como el involucramiento de los empleados que tienen relación día a día con el proceso, o la presencia de equipos encargados de innovar.

Al describir la mejora radical, se precisa que según Cantú (2011), esta se popularizó con el término reingeniería de negocios (o reingeniería de procesos), debido sobre todo a que algunas empresas han visto en este concepto la manera de mejorar con rapidez los procesos que deterioraban su competitividad, pues el mejoramiento continuo era una forma muy lenta de avanzar. Un análisis como el realizado por la metodología de reingeniería de procesos da como resultado un conjunto de acciones por ejecutar durante un largo periodo, algunas de las cuales incluyen cambios dramáticos y de efectos traumáticos para la organización, sobre todo porque se deben desechar estructuras o culturas de trabajo muy arraigadas.

Al consultar a los entrevistados si se cuestiona constantemente el propósito y la razón de ser de todo lo que se hace en la organización, el 31,3% indicó que casi siempre e igual porcentaje que a veces, en tanto el 25% señaló que siempre lo hace, lo que vincula los estudios a distancia con la tradición y legado que las universidades van cosechando al transcurrir del tiempo, con cierta resistencia o temor al cambio.

Por las consideraciones anteriores, es probable que esa sea la razón por la que las universidades no consideran la mejora radical como principal medio para lograr progreso en los procesos, obteniendo respuestas muy favorables por debajo del obtenido para la mejora continua. Quedando identificado el principio de orientación al aprendizaje y a la innovación en estudios a distancia como la aplicación de prácticas relacionadas a la mejora continua, además de cierto grado de resistencia o temor al cambio e innovación debido a la poca frecuencia de uso de enfoques gerenciales con éste propósito.

5.6. Relación con proveedores.

Una práctica de buena relación con proveedores es invitarlos a seminarios sobre la filosofía de calidad total de la institución para que se tenga conocimiento de cual es función de los proveedores en el proceso. En esta dimensión se aborda el tipo de relación, la selección de proveedores, la certificación de proveedores y la evaluación de proveedores.

En cuanto al tipo de relación con proveedores, se tiene que el 62,5% indicó que casi siempre la organización forma relaciones a largo plazo con

sus proveedores, el 50% respondió que casi siempre los proveedores son considerados como una extensión del servicio. Y otro 50% respondió también que casi siempre se fomenta una amplia comunicación entre la organización y los proveedores.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el tipo de relación con los proveedores de estudios a distancia, mayormente asociados al sistema de plataforma tecnológica, es muy favorable. Estos proveedores se encargan de mantener en servicio las aplicaciones e-learning, servidores y otros recursos en línea. En este sentido, se mantiene una cercanía debido que son externos a la estructura de estudios a distancia pero pertenecen a la misma Universidad, sin embargo, existen agentes fuera de la institución como proveedor de servicio de internet y soporte especializado con los que mantener relación a largo plazo, así como incluirlos en el proceso de mejoramiento de la calidad puede conllevar un mayor esfuerzo.

Al observar la selección de proveedores, a veces, se exige al proveedor una prueba estadística de la calidad (53,3%) y el proveedor conoce los requisitos de calidad de la organización (46,7%). El porcentaje para la escala siempre es muy bajo en estas dos aseveraciones, lo que implica poca frecuencia de aplicación en el proceso de selección que realizan las Universidades de sus proveedores.

En pocas palabras, no importa los márgenes de calidad demostrados estadísticamente por el proveedor, tampoco la institución se preocupa por hacerle saber sus políticas de calidad. Según el promedio ponderado, estos elementos están presentes, pero son poco frecuentes.

Por otra parte, el proveedor siempre demuestra capacidad técnica para proporcionar servicios de alta calidad (33,3%). En tanto, que casi siempre (38,5%), los secretos organizacionales están seguros con los proveedores. Precizando la certificación de proveedores esta resultó favorable. Dada la criticidad de la disponibilidad de la plataforma tecnológica en estudios a distancia, los proveedores de este aspecto técnico deben estar alineados con las políticas de la escuela para asegurar la calidad del servicio y evitar el retrabajo de inspecciones constantes que sugieren los resultados de datos obtenidos.

En este sentido, para el 57,1% no es necesario desempeñar una inspección de rutina a los proveedores y para el 53,8% casi siempre los proveedores se han desempeñado en un nivel de conformidad global (medida de adecuación o correspondencia con el fin o función del servicio).

Según Aldana, et al., (2011), hablar de certificación es hablar de aseguramiento de la calidad y afirmar que es un medio y no un fin. La certificación es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos especificados. Es un perfil perfecto de lo que significa la calidad de los productos y servicios que se prestan en una organización.

Los resultados apenas reflejan la implementación de evaluaciones de proveedores en aspectos de calidad como muy favorable. Naturalmente,

si la selección no siempre se basa en la calidad, tampoco se evaluará este aspecto del proveedor. Esta lectura se refleja cuando se observa que el 57,1% respondió que a veces se aplican encuestas de calidad para evaluar la capacidad del proveedor en el cumplimiento con los requerimientos de calidad; a veces (42,9%) la organización alerta las áreas donde los proveedores pueden necesitar ayuda para cumplir los requerimientos y a veces (61,5%) se emplea un sistema de calificación para cuantificar la evaluación de diversas actividades de calidad de los proveedores.

Finalmente, se determinó que la relación con los proveedores de estudios a distancia de universidades privadas en el estado Zulia, es muy favorable en la medida de 3,71 con respecto al promedio ponderado. Se pudo observar que casi siempre, se forman relaciones a largo plazo mutuamente beneficiosas, se mantiene buena comunicación, así como se reconoce al proveedor como una extensión del servicio percibido por el usuario. Es menos frecuente la exigencia de evidencia de pruebas de calidad para determinar si se selecciona el proveedor adecuado, además de hacer seguimiento de este aspecto a lo largo de la relación.

Resumiendo los argumentos desarrollados en los párrafos anteriores, se observa en el gráfico 1 un compendio de resultados para cada dimensión, obteniéndose dimensiones muy favorables para la variable de investigación, con un promedio ponderado final de 4,03.

Gráfico 1

Principios de Gestión de la Calidad en Estudios a Distancia de Universidades Privadas en el estado Zulia.



Fuente: Elaboración Propia (2018)

6. A manera de conclusión

Luego de los resultados obtenidos, se concluye que los principios de gestión de la calidad están presentes de manera muy favorable en las direcciones de estudios a distancia de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE) y la Universidad Católica “Cecilio Acosta” (UNICA) ubicadas en el estado Zulia.

Ciertamente los principios de gestión de la calidad están presentes en los estudios a distancia de las universidades privadas abordadas. Se considera a los usuarios como el eje de la actividad organizacional para satisfacer sus necesidades; existe evidencia de liderazgo con estilo consultivo y participativo con cualidades que permiten cumplir con los objetivos de la calidad; en menor medida hay presencia de una gestión de recursos humanos, esto debido a las estrategias utilizadas para mantener motivados a sus empleados, así como incrementar el nivel de progreso de formación y capacitación.

De igual manera, se implementa la gestión por procesos mediante la designación de un responsable para la gestión sistemática de cada proceso, también existe un consejo de calidad; se aplican prácticas para el aprendizaje e innovación como la mejora continua; las relaciones son mutuamente beneficiosas con los proveedores, aunque frecuentemente no se basan en la calidad.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, J. y Gómez, I. (2011). La educación a distancia, un método para la capacitación profesional, Universidad de Carabobo. *Anuario*, 34. en:<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc34/art05.pdf>
- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., González, C., Galindo, Ó. y Villegas, A. (2011). *Administración por Calidad*. Alfaomega.
- Andrade, C. y Labarca, N. (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias. *Revista*

OMNIA, 17(1), 82-95

- Andrade, C., Clemenza, C. y Araujo, R. (2012). Principios básicos de gestión de la calidad presentes en las unidades de información en el contexto universitario. *Revista Encuentro Educacional*, 19(3), 327 – 347.
- Besterfield, D. (2009). *Control de Calidad*. Pearson Educación,
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Pearson Educación.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. McGraw-Hill Interamericana.
- Consejo Nacional de Universidades; Oficina de Planificación del Sector Universitario (2012). *Proyecto Nacional de Educación Universitaria a Distancia*, Primera Edición. http://ead.opsu.gob.ve/moodle19/moodle/file.php/1/proyecto_normativa_Julio_2012.pdf
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología*. Pearson Educación.
- Delors, J., Al Mufti, In'., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, F., Geremek, B., Gorham, W., Kornhauser, A., Manley, M., Padrón, M., Savané, M-A., Singh, K., Stavenhagen, R., Won, M. y Nanzhao, Z. (1996). *La Educación Encierra un Tesoro, Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, Ediciones UNESCO / Santillana, Madrid*. http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. Cengage Learning Editores.
- Forero, J., Bohórquez, L. y Lozano, A. (2008). Impacto de la calidad en la rentabilidad. *Revista Ingeniería*, 13(1), 42-50.
- García, L. (2002). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Ariel Educación.
- Gryna, F., Chua, R. y Defeo, J. (2007). *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad*. McGraw-Hill Interamericana.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*, Tercera Edición. McGraw-Hill Interamericana.
- Organización Internacional de Normalización (2005). *Sistemas de Gestión de la calidad Fundamentos y Vocabulario*, ISO9000. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Parra, J. (2006). *Guía de Muestreo*. Tercera Edición. Editorial de la Universidad del Zulia.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*, Primera Edición. Pearson Educación.
- The United States Distance Learning Association. <http://www.usdla.org>
- Universidad de los Andes, Coordinación General de Estudios Interactivos a Distancia (2015). <https://url2.cl/iD3e>