

# **LOS SERVICIOS COMO VALOR AGREGADO EN EL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA: CASO UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

Marina Elizabeth Salazar Herrera, Universidad Veracruzana  
Blanca Estela Grajales Briscón, Universidad Veracruzana  
Susana Gallegos Cáceres, Universidad Veracruzana  
Camilo Alberto Ferreira Jiménez, Universidad Veracruzana

## **RESUMEN**

*Derivado de los objetivos para desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, que consisten en garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad, es que las instituciones educativas se han ocupado de diseñar modelos y programas que se adapten a las necesidades de la nueva generación de estudiantes. En México, los modelos educativos ofrecen una amplia gama de opciones que permiten el acceso a las universidades, tecnológicos y centros de estudios superiores; estas instituciones educativas han integrado nuevas tecnologías de información y comunicación a los procesos de enseñanza-aprendizaje; además, se han adicionado servicios a los procesos de apoyo a los estudiantes, tales como las tutorías, buscando de esta forma responder a los retos de una sociedad igualitaria, educada y progresista. Para ello se requiere que las instituciones educativas realicen el análisis de las necesidades, recursos, tendencias y expectativas de la educación, de aquí que, cada institución y programa educativo deberá estar en constante mejora. Sobre esa idea, es objetivo de este trabajo, evaluar los servicios como valor agregado a los procesos de enseñanza-aprendizaje en un Sistema de Enseñanza Abierta, como forma de mejora integral en el universitario.*

**PALABRAS CLAVE:** Educación Superior, Nuevas Tecnologías, Servicios

## **SERVICES AS VALUE ADDED IN THE OPEN TEACHING SYSTEM. CASE: VERACRUZ UNIVERSITY**

### **ABSTRACT**

*Derived from the objectives for sustainable development of the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, which consist of guaranteeing an inclusive and equitable quality education, is that educational institutions have been busy designing models and programs that adapt to the needs of the new generation of students. In Mexico, the educational models offer a wide range of options that allow access to universities, technology and higher education centers; in these educational institutions, new information and communication technologies have been integrated into teaching-learning processes; In addition, services have been added to support processes for students, such as tutorials, seeking in this way to respond to the challenges of an egalitarian, educated and progressive society. This requires that educational institutions perform the analysis of the needs, resources, trends and expectations of education, hence, each institution and educational program must be constantly improving. On this idea, the goal of this work is evaluate the services as an added value to the teaching-learning processes in a School System Open, as a form of integral improvement in the university.*

**JEL:** I23, L86

**KEYWORDS:** Higher Education, New Technologies, Services.

## INTRODUCCION

Los cambios en el sector educativo han buscado adaptarse a las nuevas generaciones de estudiantes, a través de cambios en los métodos, modelos y formas de instrucción desde el nivel básico o primario hasta el nivel superior. Dentro de esos cambios se ha buscado incluir las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC's) a manera de facilitar los aprendizajes y desarrollar en los jóvenes habilidades que les permitan integrarse sin dificultad a un sector laboral cada vez más competitivo. Las instituciones educativas, sean públicas o privadas han buscado apoyar la permanencia de los estudiantes, proporcionando servicios que de antaño no existían. Este trabajo aborda los servicios educativos, como un valor agregado que se proporciona a los estudiantes de una institución de educación superior (IES) de carácter público y cómo ha sido su evolución en las últimas décadas. Sobre esta idea, Ishikawa (1990) al cuestionar el papel de la autoridad y quiénes son sus clientes, argumenta las dos tareas básicas del Estado en el sector educativo, la primera es la planeación y propuestas a la máxima autoridad, es decir, al presidente y la segunda, es actuar como personal de servicio, en donde la primera representa el 30% de su tiempo, que es la planeación y la segunda, el 70% que corresponde al servicio. De aquí que, son los servicios el complemento que permite mantener en operación las actividades del sector educativo.

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, dentro de sus objetivos relacionados a la educación se encuentra la declaratoria encaminada al 2030, donde pretende asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres para una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria. Sobre esa base, las instituciones de educación superior (IES) han enfocado sus esfuerzos al rediseño de planes y programas que promueva las oportunidades de aprendizaje y desarrollo en los jóvenes universitarios a través de varios modelos educativos, mismos que incluyen las diferentes formas de cursar una carrera universitaria o un técnico superior universitario (UNESCO, 2018).

Acompañando a estos modelos educativos, están los servicios que proveen en forma directa e indirecta las IES y que, sin ellos, quedaría en entredicho el éxito de los jóvenes universitarios. De aquí que, es objetivo de este trabajo, analizar los servicios que se ofrecen en un Sistema de Enseñanza Abierta como apoyo a estudiantes y docentes para facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro de una gama de modalidades, para cursar con programas flexibles la educación superior; como parte de las herramientas para el acopio de la información se ha utilizado la encuesta y la entrevista, además del estudio documental, para hacer una comparación de cuáles eran los servicios hace una década y cuáles son los servicios que se ofrecen actualmente, esperando concluir si los servicios han evolucionado y satisfacen la demanda educativa encaminada al 2030. En esta misma idea, en México, desde el año 2000, las instituciones de educación superior han buscado integrar en sus modelos educativos, cambios que permitieran a sus estudiantes y aspirantes cursar estudios de nivel superior en un ambiente moderno y globalizado que abarcara nuevas tecnologías, apoyar a lo largo de sus estudios a los universitarios a través de tutorías, un sistema de vinculación y movilidad que permitiera al joven incorporarse fácilmente en el sector empresarial, así como realizar prácticas e intercambios en diferentes universidades; de aquí que, el Sistema de

Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana realizara cambios estructurales en su sistema educativo, integrando estrategias que proporcionara al estudiante los conocimientos necesarios para que respondiera en un entorno complejo y demandante. El Estado de Veracruz cuenta con ocho millones ciento doce mil quinientos cinco habitantes, de acuerdo al último censo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía del año 2015; así mismo, ocupa el tercer lugar a nivel nacional por número de habitantes. El Estado de Veracruz, corre a lo largo del territorio mexicano, con una costa de 745 kilómetros del Golfo de México. Sus principales ciudades son Veracruz y la zona conurbana de Boca del Río, Xalapa que es la capital, Coatzacoalcos y Tuxpan, entre otras. En Veracruz y la zona conurbana de Boca del Río, hay 36 escuelas

privadas y 6 públicas de nivel superior, dentro de estas últimas está la universidad estatal. De esas 42 universidades, centros de estudio y tecnológicos, sólo la cuarta parte ofrece dentro de sus opciones, licenciaturas ejecutivas en línea, posgrados y educación continua (INEGI, 2015).

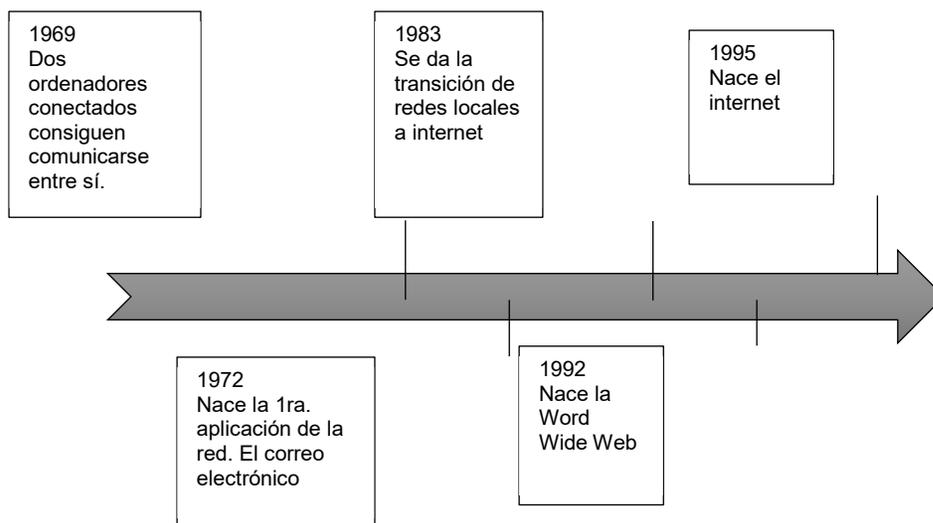
Para poder ofrecer estudios en línea, se requiere infraestructura tecnológica robusta, programas en una plataforma flexible y segura y una plantilla de maestros capacitados que atiendan los requerimientos en línea de los estudiantes, además de la tramitología natural que exige la Secretaría de Educación Pública. Este trabajo está integrado en su revisión literaria con el origen del internet, los antecedentes de las modalidades del sistema educativo, estableciendo una comparación entre la educación presencial y la educación virtual, se aborda el concepto de servicio parte medular de esta investigación. Posteriormente se detalla cómo operaba el modelo educativo en el Sistema de Enseñanza Abierta antes, y gracias a los cambios cómo opera en la actualidad. En una segunda parte se establece la metodología que se siguió, con el detalle del período y el volumen de la muestra. Se explica de qué manera se realizó la encuesta y cómo se procesó la información. Se muestran algunas gráficas con los resultados de las encuestas y se proporcionan las conclusiones. Ningún cambio hubiera sido posible sin los avances de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC's), el internet, la información en la nube y una nueva generación de maestros y estudiantes que aprovechan la tecnología para generar conocimiento.

## REVISION LITERARIA

La revisión literaria comprende las características de las modalidades de la educación y el concepto de servicios, con autores como Díaz & Hernández (2010), Fisher & Navarro (1994), Delval (2001) y Cabero (2007) entre otros, se fundamenta esta investigación. La educación se ha desarrollado sobre la base de diversas teorías, una de ellas es la del constructivismo que surgió como corriente epistemológica para resolver los problemas relacionados con la forma en que se adquiriría el conocimiento; retomando a Deval (2001) cuando argumenta que las raíces del constructivismo se encuentran con filósofos del siglo XVIII, como el italiano Vico, Kant, Marx o Darwin. Así mismo, Díaz & Hernández (2010) consideraban que los seres humanos son producto de su capacidad para adquirir conocimientos y para reflexionar sobre sí mismos, lo que les ha permitido anticipar, explicar y controlar propositivamente la naturaleza y construir la cultura humana. Es decir, el conocimiento se construye activamente por sujetos cognoscentes, no se recibe pasivamente del ambiente. Aunado a esta corriente educativa, está la introducción del internet en la educación. Para observar la evolución de este hecho se ha realizado la siguiente Figura 1: Origen de Internet.

En el transcurso de los años, se fue desarrollando la programación y la conectividad; este desarrollo fue aplicado a múltiples áreas de la vida cotidiana, una de ellas fue la educación. La internet y las nuevas tecnologías han sido un nicho de oportunidad para diversificar los planes y programas de estudio de forma que los estudiantes puedan optar por elegir el mejor método a seguir para concluir sus estudios, independientemente del nivel educativo en que se encuentren. La influencia de la internet y las nuevas tecnologías en la educación han promovido las redes en el aula y círculos de aprendizaje, sistemas de cursos en línea, educación a distancia y aprendizaje abierto, en otras palabras, la escuela en la web y gracias a ello, el estudiante puede ir construyendo su propio aprendizaje.

Figura 1: Origen de Internet



*Fuente: Cabero (2007). Elaboración: Propia. En la figura 1 se observa como en un principio la investigación en comunicación por paquetes de Leonard Kleinrock logró la conexión de dos computadoras, posteriormente nació la primera aplicación de la red: el correo electrónico. El siguiente desarrollo consistió en la adopción del TCP/IP como protocolo de comunicación. En los años 80, el desarrollo de las redes locales y de los ordenadores personales permitieron el desarrollo de la red. Conforme fue evolucionando la internet, se incorporaron protocolos de comunicación capaces de interconectar redes. Finalmente, en la última década del siglo pasado, se define formalmente la internet.*

Otro concepto importante para este trabajo es el de valor agregado. El valor agregado está relacionado con disciplinas como la economía, el derecho tributario y las matemáticas, entre otras. Sin embargo, aplicado al sector educativo, se relaciona con los recursos materiales, los financiamientos y las nuevas tecnologías que facilitan al estudiante el logro exitoso de sus estudios superiores. La revisión literaria incluye para el sector educativo, el estudio de los antecedentes que permita visualizar cómo ha evolucionado el sistema educativo y hacer una comparación de los servicios, para este caso particular, que se han proporcionado a lo largo del tiempo al estudiante; en esta idea, las instituciones han buscado responder a las necesidades de las nuevas generaciones de estudiantes y satisfacer así mismo, la demanda laboral. Los estudiantes que actualmente ocupan las aulas comparten características socio-culturales delimitadas por eventos que han sobresalido en la historia, por ejemplo el uso del computador personal.

### Modalidades de la Educación

En México, la Ley General de Educación vigente en 2018, establece en su artículo 46 que la educación tendrá 3 modalidades: escolarizada, no escolarizada y mixta (Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 1993). Derivado de esta primicia, la Secretaria de Educación Pública ha definido las modalidades educativas de la siguiente manera: a) modalidad escolarizada, es identificada como el conjunto de servicios educativos que se imparten en las instituciones educativas, requiere de instalaciones que cubran las características que la autoridad educativa señale, b) modalidad no escolarizada: destinada a estudiantes que no asisten a la modalidad escolarizada. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, c) modalidad mixta: la combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada tiene la ventaja que suele ser flexible para el estudiante. Así mismo, relacionado con la modalidad educativa, el Consejo para la Evaluación del Tipo Medio Superior (COPEEMS, 2018) define a la modalidad educativa como las condiciones, medios, procedimientos y tiempos en que se lleva a cabo el proceso para cursar un plan de estudios, de aquí que, señala como opciones educativas básicas las siguientes: la presencial, la virtual, la intensiva, la autoplaneada y una combinación de ellas que es la mixta (COPEEMS, 2018).

La modalidad de la educación abierta inició en la máxima casa de estudios en México, cuando aprobó en 1972 la creación de la universidad abierta; este evento propició que, a nivel nacional, las universidades estatales iniciaran la gestión de apertura de modalidades abiertas. La enorme cantidad de profesionistas que ejercían sin un título o una formación universitaria formal fue el motivo principal, en aquellos años, por los que el gobierno federal, instó a las universidades estatales a la creación de la modalidad abierta; en sus inicios, los estudiantes que cursaban en esta modalidad eran adultos quienes asistían en estas modalidades a cursar sus estudios profesionales. Dentro de cada Estado y en cada universidad pública, se fue organizando esta modalidad, ya que había que hacer cambios y acuerdos laborales que permitieran la operación y actividad bajo características diferentes a lo llevado hasta ese momento. Existen organismos como la Universidad Abierta y a Distancia de México (2018), creados exclusivamente para la enseñanza abierta y a distancia, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Estos modelos educativos buscan satisfacer la demanda de educación superior de la sociedad mediante un plan de estudios flexible, en donde el estudiante administra su proceso de aprendizaje. La educación virtual presenta ventajas y desventajas comparada con la educación presencial; para visualizar esta comparación se ha elaborado la siguiente Tabla 1. Educación virtual VS. Educación presencial.

Tabla 1: Educación Virtual Versus Educación Presencial

<b>Educación Virtual</b>	<b>Educación Presencial</b>
<b>Ventajas</b>	<b>Ventajas</b>
A la educación virtual se puede acceder en cualquier momento y lugar, las 24 horas del día.	La atención puede ser personalizada, de manera que el instructor o profesor puede percibir el avance del estudiante.
Permite al estudiante elegir el momento oportuno para construir su propio aprendizaje.	Se pueden aplicar técnicas específicas en caso de ser requeridas.
Se incorporan al internet ayudas didácticas y audiovisuales. Elimina el tiempo de traslado a un centro de estudios, ya que se puede hacer desde la casa u oficina.	Los estudiantes suelen ser mas sociables y colaborativos, aprenden a trabajar en equipo.
La información se puede visualizar las veces que se desee.	Es más económico.
<b>Desventajas</b>	<b>Desventajas</b>
No hay contacto personal.	Requiere tiempo para traslado al centro de estudio.
El estudiante debe tener disciplina para fijarse sus tiempos de estudio.	El estudiante se debe sujetarse a los tiempos y formas de cada escuela.
El costo es generalmente más elevado.	
Trabajan en forma aislada, no desarrollan el sentido de colaboración ni de pertenencia.	

*Elaboración: propia En la Tabla 1 se puede observar que la educación virtual aparentemente tiene más ventajas sin embargo, hay que considerar que muchas veces los organismos que ofrecen carreras o cursos en línea, carecen de una infraestructura real, es decir, no tienen un domicilio formal, a veces no están registrados ante alguna autoridad, ni hay forma de poder hacer algún reclamo. Puede crear incertidumbre y dudas acerca de la validez de los estudios. En cuestiones educativas, vale la pena considerar la experiencia y formalidad de una estructura administrativa que respalde los estudios.*

### Concepto de Servicios

Los servicios se proporcionan en todos los sectores productivos, es decir, van acompañando a las actividades manufactureras, de transformación y de comercialización, entre otras. De la misma manera, en el sector educativo, los servicios coadyuvan a los estudiantes a complementar sus estudios independientemente del nivel en que se ubique el educando. Los servicios pueden ser definidos de acuerdo a Fisher & Navarro (1994) como un tipo de bien económico, constituye lo que se denomina sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes, produce servicios. Por otro lado, Colunga (1995), lo define como el trabajo realizado para otras personas; por último, Kotler (1997) considera que los servicios son cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad

de ninguna cosa. Retomados por Romero (2018) se aborda el concepto de servicios en la agricultura, minería e industria, con bienes intangibles, buscando satisfacer necesidades ajenas, pero en todos los casos relacionados a una unidad económica. Existen otros conceptos de servicios que no serán considerados en virtud de que están relacionados con el concepto de clientes y para efectos de este trabajo el objeto de los servicios es el estudiante, que no se visualiza como cliente. Para aclarar este punto, con las nuevas corrientes de gestión pública, los ciudadanos son considerados como clientes, y la clientelización ostenta cierta cuota de poder. Al respecto Olías de Lima (2001) argumenta que el cliente no es alguien sobre quien se ejerza autoridad sino, muy al contrario, alguien a quien se sirve. En esta idea el estudiante no es cliente, y el concepto de servicios contextualizado en la mercadotecnia no se aplica al sector educativo de carácter público. Los servicios son una serie de actividades muy diversas, cuya característica principal es la realización de un trabajo que no produce bienes tangibles, pero que sí satisface necesidades sociales: es decir, la prestación personal para que otros individuos obtengan alguna satisfacción.

A pesar de que los servicios se encuentran en todos los sectores de la producción, se reconocen dentro del sector terciario, sus actividades no producen bienes, pero son necesarias para el funcionamiento en todas las actividades. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015) clasifica las actividades del sector servicio de acuerdo a las siguientes divisiones: 1) comercio, restaurantes y hoteles, 2) transporte, almacenamiento y comunicaciones, 3) servicios financieros, seguros y bienes inmuebles, 4) servicios comunales, sociales y personales. En esta última división, es que se encuentra los servicios profesionales, de educación, médicos, de esparcimiento, de administración pública y defensa.

El Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) Antes. Los antecedentes de la Educación Abierta en el Estado de Veracruz surgieron en diferentes períodos, tres instituciones de Enseñanza Abierta a nivel Superior: la Universidad Pedagógica Nacional, la Universidad Pedagógica Veracruzana y la Unidad Docente Multidisciplinaria de Enseñanza Abierta, actualmente Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la Universidad Veracruzana. El caso que nos ocupa es de la Universidad Veracruzana (Salas Martínez, s.f.)

La Universidad Veracruzana es una universidad estatal, cuenta con 5 regiones a lo largo del estado de Veracruz, en la parte oriente de la República Mexicana y en cada una de estas regiones hay un Sistema de Enseñanza Abierta (SEA), donde se imparten diversas licenciaturas. En las regiones están los sistemas escolarizados y los sistemas abiertos. El SEA es una alternativa que tiene el estudiante de cursar su carrera profesional bajo las mismas prerrogativas de un Plan de Estudios escolarizado, diferenciado por el tiempo que el estudiante permanece en las aulas. Este sistema está integrado por bloques, cada bloque consta de 6 semanas, sólo un día de clase cada semana, es decir, 6 días de clase por materia o asignatura; cada día de clase abarca 5 horas por turno, que puede ser matutino o vespertino. Las clases se imparten los sábados, algunas veces los viernes en la tarde y según la necesidad pudiera ser en domingo.

El SEA no tiene edificio propio para impartir las clases. En su inicio, hace más de 20 años, los servicios que se ofrecían en el SEA eran el de una biblioteca; sin embargo, el estudiante en aquel entonces era un adulto con compromisos laborales y familia propia, dos variables que le impedían ir a la biblioteca universitaria; de la misma manera, las librerías en las ciudades donde se encuentra el SEA difícilmente tenía los volúmenes y textos de estudio. Es decir, el estudiante, tenía que basarse en los apuntes que tomaba del profesor. Las aulas contaban con pizarrón, gis y rotafolio en el mejor de los casos. De aquí que, existe una fuerte crítica acerca de la forma que el estudiante desarrollaba sus procesos de aprendizaje, que consistían en memorizar lo que daba el profesor, es decir, la educación estaba centrada en el profesor; no había un seguimiento en los planes de estudio ya que no se evaluaba ni la cátedra ni los resultados de eficiencia de los estudiantes. El estudiante contaba con una hora de asesoría a la semana en caso de que tuviere dudas de los contenidos vistos en clase. Resumiendo: a) el maestro era el personaje central, b) el estudiante basaba su aprendizaje en los apuntes que el profesor daba, era pasivo, c) como herramientas del profesor estaba un pizarrón, gises y eventualmente un rotafolio, d) contaban con copias en estencil, si así lo requería el profesor, e) las decisiones académicas dependían del sistema escolarizado, f) la infraestructura

administrativa era pobre y lenta, por ejemplo: el proceso para un documento del estudiante llegaba a tardar un semestre, g) una hora de asesoría a la semana, además de las clases. No era obligatoria. Este modelo educativo se identificaba como rígido en virtud de que las materias o asignaturas tenían una secuencia obligatoria, no había talleres, ni materias de elección libre. Los servicios eran escasos o inexistentes (Salas Martínez, s.f.)

### El Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) Actual

Los cambios que se han llevado a cabo son variados, en esta sección se describirán los que están relacionados con las nuevas tecnologías; tomando como base que esta modalidad es abierta, el estudiante actual cuenta con una diversidad de formas para cursar sus materias o asignaturas, a continuación, se detallan cada una de ellas.

*Virtual, esta forma es completamente en línea, donde el estudiante es autónomo y va construyendo su propio conocimiento, en el tiempo que decide el mismo; sin embargo, existe una calendarización, es decir, debe cumplir con fechas que tiene programadas desde el inicio. El estudiante utiliza los medios electrónicos y la plataforma institucional para cumplir con sus tareas. Presencial, en esta forma el estudiante acude a su institución 6 sábados seguidos a cursar una asignatura, puede ser matutino y/o vespertino. El tiempo total de cada asignatura es de menos de 30 horas; en sistema escolarizado es de alrededor de 60 horas. El estudiante tiene derecho a una hora de asesoría extra en caso de que lo requiera. Auto acceso, en el caso de unas asignaturas, el estudiante acude a un centro de auto acceso, donde hay material para que pueda cursar su asignatura. En los centros de auto acceso hay personal de apoyo, más no profesores. El estudiante cumple con tareas, en tiempos definidos previamente, al igual que en el primer caso, el estudiante va construyendo su propio aprendizaje. Intensiva, el estudiante acude a su centro de estudios un día a la semana durante 15 semanas a tomar en 5 horas sus clases. También llega a completar 60 horas de clases. Esta forma es donde el estudiante regularmente tiene las horas completas de clase. Intersemestral, en este caso el estudiante toma 5 horas de clase diaria durante 4 semanas También en ese caso, el estudiante aprovecha muy bien su tiempo.*

A esta diversidad de opciones, se puede agregar la de movilidad, en donde el estudiante decide tomar la materia o asignatura en: a) otra facultad, ya sea en la misma ciudad o en otra región de la misma institución o b) en otra universidad del país o extranjero, sujetándose a las características de la facultad que haya elegido.

*Los servicios que actualmente se ofrecen en el SEA, son: Un tutor. El tutor acompaña al estudiante durante toda su carrera; lo ayuda a planear sus materias, le da seguimiento en su avance, le sugiere horarios y le orienta en algún problema que tenga de tipo escolar. La atención es personalizada. Tanto estudiante como tutor, pueden ver a través de un portal institucional su promedio, los períodos cursados, trayectoria actual, programación académica, programas de apoyo, estilos de aprendizaje y alguna condición particular del estudiante, por ejemplo, si es un alumno con riesgo de deserción.*

*Servicios médicos: La universidad estatal, a través de las Políticas de Salud Públicas, proporciona al estudiante el bienestar integral necesario para cursar y concluir satisfactoriamente sus estudios universitarios. Dentro de los programas de la Organización Mundial de la Salud, Salud para Todos, se pretende que el estudiante goce de los servicios de salud, fomentando una sociedad sana encaminada al 2030.*

*Nuevas tecnologías:* El estudiante cuenta con servicios especializados de biblioteca a través del portal de la institución, puede acceder al catálogo en línea y ver en dónde se encuentra el libro que solicita; puede solicitar los libros, como préstamos externos, interbibliotecario, en sala y documentos en línea.

*Deportes y talleres:* El estudiante cuenta con talleres como fotografía, danzón, y baile folklórico entre otros talleres, así como, una gama de deportes que se ofertan como parte de una educación integral.

*Movilidad:* En el interés que el estudiante amplíe su panorama laboral, la Universidad ofrece los convenios con universidad de otros lugares, nacionales e internacionales, para que el joven vaya a cursar a otra universidad alguna(s) materia(s) dependiendo la idoneidad de la carrera.

## METODOLOGÍA

Para conocer la evolución de los servicios en una institución de educación superior (IES) cuya modalidad es el sistema abierto, se aplicó una encuesta a estudiantes que actualmente están cursando su licenciatura. Esta encuesta se encuentra en el portal de la Universidad Veracruzana, [www.uv.mx](http://www.uv.mx), en la sección de Encuestas; este documento está compuesto por varios renglones que se evalúan dentro de una escala de Likert para conocer el grado de satisfacción del estudiante; en la primera parte se indaga la edad, el sexo y el período que cursa. La escala va del 1 al 5 donde 1= No satisfactorio, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Satisfactorio y 5= Excelente. La encuesta está dividida en secciones como sigue:

*I Condiciones básicas de infraestructura:* dentro de ella se pregunta por la calidad de la iluminación en las aulas, el aislamiento de ruidos, la disponibilidad de agua potable, sanitarios, si el estudiante está satisfecho con las instalaciones, etcétera.

*II Servicios de la institución:* dentro de esta parte se pregunta por los servicios bibliotecarios, la dotación de equipo audiovisual, el acceso a computadoras, internet y correo electrónico, etcétera.

*III Proceso de enseñanza aprendizaje:* dentro de esta parte se pregunta si el contenido de las asignaturas es pertinente y actualizado, si hay materiales impresos y audiovisuales disponibles, si las estrategias de enseñanza de los profesores son adecuadas, si la formación práctica es suficiente en cantidad y calidad, etcétera.

*IV Condiciones de seguridad dentro y fuera del recinto universitario,* aquí se indaga si el edificio tiene salidas de emergencia y cuenta con extintores, si el mobiliario no tiene aristas peligrosas o inflamables, si hay zonas de esparcimiento, si hay instalaciones deportivas, etcétera.

La encuesta incluye también una sección de consideraciones a la situación económica, al trato amable, al sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clases, logros personales, autorrealización y satisfacción general.

Para el caso que nos ocupa, se consideraron exclusivamente los ítems relacionados a los servicios que el estudiante dispone dentro de su programa educativo y si estos servicios le han sido útiles para cursar sus estudios sin interrupción. Las encuestas se aplican a todos los estudiantes en cada período, sin embargo, para efectos de este trabajo, se procesaron las encuestas de estudiantes correspondientes al programa educativo de administración, de la región Veracruz, correspondientes al período de agosto 2017-enero 2018, siendo un total de 102 estudiantes. La información se capturó y procesó en hoja de cálculo. Así mismo, se realizaron dos entrevistas a funcionarios con más de 20 años de antigüedad, es decir, desde que comenzaron a utilizarse las nuevas tecnologías para apoyar al estudiante de un sistema abierto a finalizar satisfactoriamente su licenciatura. Las entrevistas se realizaron a mediados del mes de enero, y las preguntas que se hicieron fueron: 1) ¿Cómo se atendía a los estudiantes hace 20 años?, 2) ¿Cómo se resolvían los

problemas con jóvenes que sólo iban un día a la semana a tomar clases?, 3) ¿Cómo se evaluaba a los muchachos? y 4) ¿Cómo se les apoyaba para que lograran concluir sus estudios? De aquí que, esta investigación es de corte mixto, ya que las encuestas se evaluaron en forma cuantitativa y las entrevistas son cualitativas porque las respuestas fueron interpretadas.

Tabla 2: Variables de Medición

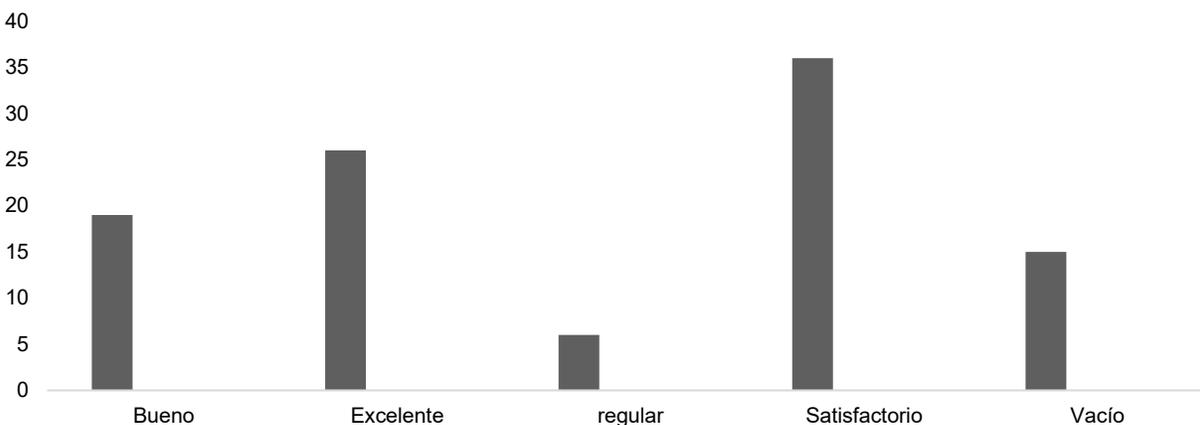
Servicio	1	2	3	4	5
Instalaciones físicas, sanitarios, agua potable					
Bibliotecarios					
Equipo audiovisual					
Acceso a internet y correo electrónico					
Espacios de recreación.					
Procesos de apoyo					
Pertinencia y calidad					

*Elaboración: propia. En la Tabla 2 se encuentran algunas variables que se desprendieron de las preguntas de las encuestas; las encuestas se realizan cada semestre ya que el estudiante cada semestre puede tener diferente apreciación de los servicios ofrecidos, además debido a la movilidad, cada semestre hay estudiantes nuevos que vienen a cursar una o más asignaturas. La información obtenida se agrupó de acuerdo a las características del ítem, por ejemplo, en los procesos de apoyo, se pregunta si el estudiante volvería a elegir la misma universidad para cursar otra carrera.*

## RESULTADOS

La oferta de servicios en la Universidad Veracruzana, y más específicamente en el Sistema de Escolarizado Abierta, ha coadyuvado a elevar la calidad en el educando, dándoles seguimiento a través de las nuevas tecnologías y apoyando con diversos programas que de antaño, no existían. Actualmente el estudiante, construye su propio conocimiento, desarrolla sus habilidades y destrezas, en la idea de integrarse a un campo laboral complejo. A continuación, se grafican dos resultados que se consideran relevantes para este trabajo.

Figura 2: Grado de Satisfacción



*En la Figura 2 se observa que el grado de satisfacción que obtiene el estudiante de los servicios que proporciona su programa de estudios a través de su institución, son mayormente satisfactorios. Cabe mencionar que las respuestas se colocan para que el estudiante no pueda contestar sin leer la pregunta. También hay que mencionar que entre regular y bueno suman 25 estudiantes, casi lo mismo que excelente y hay 15 estudiantes que no contestaron esa pregunta. Los estudiantes que consideran regular los servicios son 6. Hay que recordar que el 70% de las tareas básicas del sector educativo son servicios, bienes intangibles y sobre esa base son considerados por los estudiantes. Elaboración: Propia*

Los estudiantes que hay en los sistemas no escolarizados, son regularmente personas adultas, es decir, mayores de 21 años, que trabajan de tiempo completo y que en la mayor parte de los casos tienen ya una

familia, con responsabilidades económicas y presión por el tiempo que dedican a la escuela. En esta idea, la gráfica anterior es un resultado bastante aceptable. En la siguiente figura se muestra la respuesta a la pregunta si el estudiante volvería a elegir esta Universidad y ese modelo de estudios para cursar otra carrera. Este ítem se relaciona a la eficiencia terminal, gracias a que el modelo educativo se ha modificado, el estudiante termina de cursar sus créditos y presenta su experiencia recepcional como si fuera otra asignatura, sólo que en ella desarrolla un trabajo que le permita acreditar la asignatura. Estos trabajos son tesis, tesinas, monografías o memorias, de aquí que la eficiencia terminal es bastante aceptable; para estos trabajos, al estudiante se le asigna un asesor, quien lo orienta y permanece a su lado hasta que concluye. Esta asesoría regularmente es vía internet.

Figura 3: Volver a Elegir



*Elaboración: propia En la Figura 3, se muestra que del total de los estudiantes, 82 volverían a elegir la misma universidad y el mismo sistema educativo para cursar otra carrera; de los 102, 20 estudiantes dijeron que no. Las razones no se cuestionaron en este documento, pero en general dijeron estar satisfechos con los servicios ofrecidos durante los estudios que llevan cursados. La apreciación de la respuesta es positiva ya que, en términos de servicio, cuando un actor regresa o continúa adquiriendo un bien, entonces se considera que está satisfecho.*

En la información se observó que hay unos estudiantes que no volverían a cursar otra carrera. A manera de análisis, concluimos que la mayoría o ya es adulto o busca continuar con otros estudios de posgrado.

## CONCLUSIONES

Retomando el objetivo de este trabajo, los servicios para el caso de un Sistema Escolarizado Abierto son la base de la operación, en virtud de que el estudiante sólo asiste un día a la semana, y regularmente no puede hacer uso de los servicios que gozaría un estudiante del sistema escolarizado regular. En la aplicación de las encuestas se detectó la necesidad de una carrera nueva que están demandando los aspirantes y es la de Logística y Tramitación aduanal; esta nueva carrera que está por iniciar se debe también a la intervención del Gobierno Federal en el aspecto de que se está ampliando el puerto para un mayor movimiento. Esta es una puerta que se abre y donde la universidad estatal, planea entrar. Considerando los servicios como un bien intangible pero necesario, el Sistema de Enseñanza Abierta ha implementado una serie de acciones, traducidos en servicios que apoyan de manera directa al estudiante que cursa sus estudios superiores. Parte de estos servicios, corresponden a tutorías y asesorías y para ello, al profesor se le ha diseñado su cubículo para que pueda recibir a los estudiantes en cualquier momento.

Anteriormente, el profesor carecía de espacio para recibir a los estudiantes. Ahora bien, existen dos condiciones básicas que han permeado los servicios, una es la implementación de un modelo flexible cuyas condiciones de operación llevan implícitas la oferta obligatoria de una diversidad de servicios y dos, la inclusión de las nuevas tecnologías como elemento decisivo para la funcionalidad del nuevo modelo educativo, encaminado al 2030 para satisfacer una demanda educativa y laboral de calidad. Actualmente el profesionista debe ser autodidacta, con capacidad para trabajar en equipo, tomar decisiones y resolver problemas complejos, un profesional con alto grado de ética y características de servicio. Aún hay cuestiones pendientes de abordar, como las certificaciones de la lengua extranjera y la continuidad en las áreas terminales, pero esos estudios se tratarán en otro trabajo.

## REFERENCIAS

Cabero, J. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación. 1ra ed.* Mc Graw Hill. México.

Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio. 1ra ed.* México: Panorama Editorial.

Congreso de Los Estados Unidos Mexicanos (1993), Ley de General de Educación.

Recuperado de [https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley\\_general\\_educacion.pdf](https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf)

Díaz, F. & G. Hernández (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. 3ra ed.* McGraw Hill. México

Fisher, L. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado .3a ed.* México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015). Censo 2015, recuperado el 8 de agosto de 2018 en <http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825097912>

Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control de calidad total? 11va ed.* Grupo Editorial NORMA. Colombia.

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia. 1er ed.* México: Prentice-Hall.

Olías de Lima, B. (2001). *La nueva gestión pública. 1ra ed.* Editorial Prentice Hall Pearson educación, S.A. Madrid, España.

Delval, Juan (2001) *Hoy todos son constructivistas.* Educere, vol. 5, núm. 15, octubre-diciembre, 2001, pp. 353-359 Recuperado el 10 de febrero de 2018. <http://www.redalyc.org/pdf/356/35651520.pdf>

Portal de la Secretaría de Educación Pública. Recuperado el 10 de febrero de 2018 <http://sirvoems.sep.gob.mx/sirvoems/informativo/jspGlosario.jsp>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Oficina de la UNESCO en Santiago. Recuperado el 30 de Julio de 2018. <http://www.unesco.org/new/es/santiago/education-2030/>

Romero, Jorge (2018) .Portal de la facultad de Economía. UNAM. Recuperado el 10 de febrero de 2018 <http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>

Salas Martínez, M. W. (s.f.) Orígenes del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana. Recuperado en agosto, 2018 en [https://www.uv.mx/sea/files/2012/11/001\\_historia.pdf](https://www.uv.mx/sea/files/2012/11/001_historia.pdf)

## BIOGRAFIA

Marina Elizabeth Salazar Herrera, es Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Administración en la región Veracruz de la Universidad Veracruzana. Contador Público y Auditor, con maestría en Administración y Doctorado en Estudios Organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. Sus áreas de estudios son la Administración Pública, Estudio de las Organizaciones y Finanzas. Imparte cátedra de Finanzas Internacionales y Estrategias Financieras.

Blanca Estela Grajales Briscón, licenciada en Contaduría y Maestra en Derecho Constitucional y Amparo, Profesor de tiempo parcial de Sistema de Enseñanza Abierta, de la Facultad de Administración y de la Especialidad en Administración del Comercio Exterior de la Universidad Veracruzana, región Veracruz-Boca del Río (México), experiencia profesional de 14 años en el Servicio de Administración Tributaria.

Susana Gallegos Cázares es Maestra en Mercadotecnia y Publicidad del Centro Universitario Las Américas, candidata a Doctor en Ciencias Jurídicas Administrativas por la Universidad de las Naciones, Técnico Académico Titular “B”, Profesor por Asignatura a la cátedra de Mercadotecnia y Servicio Social. Se puede contactar en el Sistema de Enseñanza Abierta, Región Veracruz de la Universidad Veracruzana, Juan Pablo II s/n esq. Reyes Heróles, Boca del Río,

Camilo Alberto Ferreira Jiménez es Doctor en Gobierno en Administración Pública de la “Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública”, Catedrático de Tiempo Completo Titular “C”. Se puede contactar en el Sistema de Enseñanza Abierta Región Veracruz de la Universidad Veracruzana, Juan Pablo II s/n esq. Reyes Heróles, Boca del Río,