

Las experiencias de los egresados de un programa a distancia en Puerto Rico

Marcos Torres-Nazario ^{1, a}

¹ Inter American University of Puerto Rico, Ponce Campus, ^a mtorres@ponce.inter.edu

Resumen

En este artículo se describen los hallazgos de una investigación cualitativa de tipo histórico-educativo (Lucca y Berríos, 2003) en el que se auscultó las perspectivas sobre la educación a distancia de 16 egresados del Programa de Educación a Distancia (PE@D) del Recinto de Ponce de la Universidad Interamericana de Puerto Rico (UIPR-Ponce). Los participantes completaron un grado universitario de asociado o bachillerato por la modalidad de estudios a distancia entre los años 2003 al 2011. Los hallazgos revelaron que los egresados de un programa a distancia se ajustan a las características de un estudiante no tradicional. Las razones para realizar estudios, sus actitudes hacia la educación a distancia, la facultad, entre otras, son similares a las descritas en la literatura. Asimismo, de los comentarios de los egresados se entiende que la institución que ofrece estos programas, ha logrado minimizar las barreras institucionales que desalientan a los estudiantes a continuar sus estudios. También, se encontró que la calidad de la facultad de los programas a distancia, es la queja principal de los egresados.

Palabras clave: “egresados de un programa a distancia”, “oferta académica en línea“, “online program graduates”

La educación a distancia es una modalidad con historia e historias.
-Carina Lion (s.f.), *Mitos y perspectivas en la educación a distancia*

Introducción

Tomando como punto de partida el comentario de Carina Lion (s.f.), en este artículo se presentan los hallazgos de una investigación cualitativa de tipo histórico-narración (Lucca y Berríos, 2003) en el que se auscultaron las experiencias de 16 egresados del Programa de Estudios a Distancia del Recinto de Ponce de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Las entrevistas realizadas buscaban contestar la siguiente pregunta: ¿Cómo fue la experiencia de los egresados que completaron su meta académica por la modalidad de estudios a distancia? Particularmente, en este artículo se describen las posturas de los egresados con relación a las razones que tuvieron para realizar estudios a distancia, sus actitudes hacia esta modalidad de estudio, la calidad de los servicios de apoyo para estudiantes @ distancia y de la facultad que enseña cursos en línea, los resultados personales y profesionales de haber terminado un grado a distancia, y por último, qué recomendaciones tienen para del programa del cual se graduaron.

Definición de términos

Para este trabajo se definieron los siguientes términos:

1. **Educación a distancia** – se define como “un proceso de educación formal en el que la mayor parte de la instrucción ocurre cuando el estudiante y el instructor no están en el mismo lugar o al mismo tiempo” (Hassenburg, 2009). En este análisis es sinónimo de aprendizaje a distancia, en línea, “online” o “educación no presencial”.

2. **Programa de educación a distancia** – se refiere a un programa en el que todos los requisitos para completar un programa se pueden cumplir por medio de cursos por educación a distancia (NCES, s.f.)
3. **Egresado a distancia** – se refiere al individuo que ha concluido sus estudios y ha obtenido un diploma de rango universitario por la modalidad de estudios a distancia.

Literatura relacionada

El término estudiante a distancia es una evolución natural de lo que en la década de los 90, la literatura describe como estudiantes adultos o no tradicionales. No obstante, debido a la considerable diversidad de sus características demográficas y socioeconómicas, definir o categorizar esta población no es fácil (Advisory Committee on Student Financial Assistance, 2012). Por lo general, los estudiantes subgraduados no tradicionales poseen al menos una de las siguientes características. Estas son: (1) posponen la entrada a la universidad por al menos un año después de graduarse de Escuela Superior, (2) no tienen un diploma de Escuela Superior, incluyendo los que se gradúan por exámenes libres [GED], (3) se matriculan a tiempo parcial en la universidad, (4) son financieramente independientes de sus padres, (5) tienen dependientes además del cónyuge, (6) son padres solteros y, (7) trabajan a tiempo completo mientras estudian en la universidad. Según Horn y Carroll (1999), estas características tienen el potencial de aumentar el riesgo de abandonar los estudios universitarios ya que están relacionados adversamente con la persistencia o la retención universitaria. De otra parte, Benshoff y Lewis (1992) describen cuatro factores que distinguen a los estudiantes no tradicionales de los estudiantes regulares o tradicionales. Estos son:

1. Tienen una fuerte orientación consumista debido a que el adulto ve la educación como una inversión en su futuro.

2. Tienen múltiples compromisos y responsabilidades no relacionados con los estudios entre los cuales está la familia y el trabajo.
3. Carecen de relación con una cohorte de edad particular ya que en el sentido tradicional, no pueden asociarse ni corresponden a un grupo de edad particular.
4. Por último, estos estudiantes tienen una limitada aceptabilidad social y apoyo relacionada con su estatus como estudiante universitario debido a que operan fuera de los roles tradicionales de un estudiante tradicionales.

En sintonía con este perfil, Qureshi, Morton y Antosz (2002), mencionan siete características que a su juicio describen la mayoría de esta población de estudiantes a distancia.

Según esto autores, el estudiante a distancia posee las siguientes características:

1. Por definición es un adulto que tienen una mayor madurez que el estudiante tradicional.
2. Está comprometido con su proceso de crecimiento.
3. Trae un bagaje de experiencias y valores.
4. Están motivados por el logro.
5. Tienen expectativas realistas y maduras sobre su educación.
6. Usualmente tienen múltiples intereses que compiten por su tiempo.
7. Tienen sus propios patrones de aprendizaje.

En resumen, el estudiante a distancia se clasifica como adulto o no tradicional, debido a que muchos están en la fuerza laboral, tienen la responsabilidad de una familia y buscan en la educación las destrezas necesarias para desarrollar su carrera (Eurich, 1990). Por otra parte, la definición de estudiante a distancia es algo ambigua ya que no permite discernir entre un estudiante que toma todos sus cursos a distancia, conocido como estudiante virtual, de otro que

toma uno o dos cursos por esa modalidad. Sobre este aspecto, Omayra Parra de Marroquín (2008), señala que los estudiantes virtuales son personas:

- **Auto-motivadas**, ya sea por circunstancias personales o porque poseen altos niveles de motivación intrínseca, que no requieren mucho de otros para mantenerse en el aprendizaje.
- **Auto-disciplinadas** que logran manejar los cambios motivacionales y, a pesar del desánimo que pueda surgir en momentos específicos, son capaces de continuar.
- **Tecnológicamente hábiles** que comprenden fácilmente el funcionamiento de las herramientas.
- Con **buena capacidad para comunicarse** por escrito.
- Que **asumen en serio los compromisos**, especialmente cuando un curso requiere buena cantidad de tiempo y energía.

También señala que rasgos como la automotivación, la autodisciplina y la autonomía frente al aprendizaje, son características que contribuyen en alto grado a que ocurran experiencias de estudio virtuales exitosas. Por otra parte, los estudiantes adultos, sean presenciales o a distancia, enfrentan tres tipos de barreras de acceso que pueden incidir en su posibilidad de continuar estudios (Advisory Committee on Student Financial Assistance, 2012; Cross, 1981). Estas son:

- **Las barreras situacionales** – se refiere a condiciones que ocurren en un momento determinado que limitan la habilidad del estudiante para continuar sus estudios. El costo de la educación universitaria y la falta de tiempo por razones familiares o de trabajo, son las más comunes. Otras barreras situacionales son la falta de cuidado para los hijos, problemas de transportación o tener alguna condición o limitación física, entre otras.

- **Las barreras institucionales** se relaciona con ciertas prácticas y procedimientos que desalientan a los estudiantes a continuar sus estudios. Principalmente se refiere a problemas con los horarios de clase, a requisitos burocráticos o el horario de las oficinas de servicio, entre otras.
- Por último, tenemos las **barreras disposicionales o psicológicas**. Esta categoría incluye aspectos como las creencias, valores, actitudes o percepciones que inhiben la participación en actividades de aprendizaje organizadas. Esta incluye aspectos como la percepción del estudiante sobre sus habilidades para estudiar, su edad, o baja autoestima. También, incluye aspectos relacionados con la ansiedad y el miedo que sienten por haber dejado de estudiar hace años.

A estas Qureshi, Morton & Antosz (2002), añaden una cuarta categoría relacionada a las barreras de información que incluye la falta de información relacionada con las oportunidades educativas disponibles. Las investigaciones relacionadas con los estudiantes adultos a distancia indagan sobre las barreras situacionales tales como familia, trabajo y distancia geográfica. Otras se enfocan en estudiar el efecto de las barreras psicológicas o disposicionales en la confianza de las mujeres que estudian a distancia. Sin embargo, son las barreras situacionales y las barreras disposicionales las que contribuyen a seleccionar cursos en línea sobre los presenciales. Los aspectos relacionados con las restricciones de tiempo y las dificultades financieras hacen más atractiva la educación a distancia sobre la educación presencial. También está la percepción de que la misma es menos estresante y está mejor organizada cuando se compara con la educación tradicional.

En el 2012, Aslanian & Clinefelter realizaron una investigación de mercado con 1,500 individuos en la nación norteamericana. Los participantes tenían al menos 18 años de edad, y se

habían matriculado recientemente o pensaban matricularse en un programa subgraduado o graduado totalmente a distancia. Sus hallazgos revelaron lo siguiente:

1. Individuos de todas las edades participan en la educación a distancia. Cerca del 30% de los estudiantes a distancia son menores de 30 años.
2. Las instituciones con fines de lucro no dominan la educación a distancia. Cerca de dos terceras partes de los estudiantes en línea asisten a instituciones sin fines de lucro.
3. Los estudiantes que se matriculan en instituciones con fines de lucro y en instituciones sin fines de lucro tienen características similares en términos de género, ingresos, empleo y método de pago de su matrícula.
4. La mayoría de los estudiantes en línea seleccionaron grados académicos, pero los certificados atraen al 20% de este mercado.
5. Las instituciones que tiene un recinto o centro de extensión cercano son más atractivas para los estudiantes a distancia. La mayoría se matricula en instituciones dentro de 100 millas de su hogar.
6. La mayoría de los estudiantes subgraduados traen o transfieren créditos a la nueva institución.
7. Los estudiantes a distancia buscan términos de estudio cortos, a un costo razonable que tienen una fuerte reputación.
8. De forma similar a los estudiantes presenciales, los estudiantes a distancia encuentran su programa de interés al visitar las páginas web de las universidades.

En general, estos autores concluyen que los estudiantes a distancia son mayores, tienen experiencia universitaria previa y varias responsabilidades en sus vidas. Por esto, buscan la conveniencia y flexibilidad que les brinda la educación a distancia. Señalan además, que la

educación a distancia les permite ajustar sus estudios alrededor de su horario de trabajo y responsabilidades familiares al permitirles estudiar en cualquier lugar y cualquier hora.

En Puerto Rico, el Consejo de Educación Superior de Puerto Rico (ahora Consejo de Educación de Puerto Rico), financió una investigación con el fin de proveer datos sobre las características del estudiante a distancia de Puerto Rico (Rodríguez, 2010). Aunque los participantes de este estudio eran esencialmente estudiantes de programas técnicos no universitarios que no estaban matriculados totalmente a distancia, el estudio identificó algunas características demográficas, el estilo de aprendizaje principal de los estudiantes y otros factores que incidieron en su decisión de cursar estudios en línea. Sobre el estilo de aprendizaje de los estudiantes a distancia, se identificó que el 65% eran reflexivos, 63% eran activistas y 55% eran pragmáticos. Por otra parte, los principales factores que incidieron en la decisión de cursar estudios a distancia fueron los siguientes:

- Flexibilidad en el manejo y distribución del tiempo (87%)
- Los cursos eran apropiados para su estilo de vida (74%)
- Ofrecían una alternativa educativa distinta (74%)
- Les resultaba más interesante (51%)
- Evitar usar medios de transportación (50%).

Esencialmente, estos cinco factores corresponden a la categoría de barreras situacionales descrita anteriormente por Patricia Cross.

Breve trasfondo del programa de estudios a distancia de la UIPR-Ponce

En Puerto Rico, el Recinto de Ponce de la UIPR se destaca por tener el mayor número de programas a distancia de Aprendizaje a Distancia de Puerto Rico (Torres-Nazario, 2012a). Datos recopilados por la Vicepresidencia de Aprendizaje a Distancia revelan que para el 2012, el

recinto tenía 22 (52%) de los 42 programas a distancia de la UIPR. No obstante, a diferencia de otros programas aprobados en el sistema UIPR, la oferta a distancia de Ponce está concentrada en el nivel subgraduado, específicamente entre los grados de asociado y bachillerato. En su mayoría, estos programas corresponden al Departamento de Administración de Empresas (Véase Tabla 1).

Tabla 1: Programas a distancia del Recinto de Ponce aprobados por el CES/CEPR hasta 2012

Nivel	Nombre del Programa	Certificación
Asociado	Ciencias Ópticas	2009-221N
	Administración de Empresas*	2007-083CN
	Contabilidad	2005-142RL
	Sistemas de Oficina	2007-092N
Bachillerato	Psicología	2009-246N
	Criminología	2010-021N
	Justicia Criminal	2007-094
	Sistemas de Oficina	2007-092N
	Mercadeo	2006-168N
	Gerencia	2006-070I
	Gerencia de Recursos Humanos	2006-070I
	Gerencia de Operaciones	ROA 11-103CN**
	Negocios Internacionales	ROA 10-032N***
Maestría	Currículo y Enseñanza en Biología, Español, Historia, Matemáticas y TESOL.	2008-122 (5 programas)
	Administración Internacional de Empresas (MIBA) con concentraciones en Contabilidad, Finanzas, Mercadeo y Recursos Humanos.	ROA 10-031N (4 programas)

Fuente: Consejo de Educación Superior de PR, Agosto de 2010; Oferta a Distancia de la Vicepresidencia de Aprendizaje a Distancia y Certificaciones del Consejo de Educación de Puerto Rico.

*Certificación inicial del CES fue 2002-077

**Certificación inicial del CES fue 2006-070 con el nombre de Gerencia Industrial.

***Programa se puso en moratoria a partir de enero de 2013.

Los graduados de los programas a distancia

Los estudiantes matriculados totalmente a distancia representan una porción significativa de la matrícula total de estudiantes del Recinto de Ponce de la UIPR. Datos del otoño de 2012 destacan que de 5,497 estudiantes, 1,423 (26%) estaban matriculados totalmente a distancia. (Torres-Nazario, 2012b). La Tabla 2 muestra que desde el 2003 se han graduado 191 estudiantes, entre 4-6% de las clases graduandas del Recinto (Torres-Nazario, 2013c).

Tabla 2: Graduados de programas aprobados a distancia por año académico

Grado académico	Año académico								
	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12
AA. Adm. Empresas	1	1	1	3		4	3	5	2
AA. Contabilidad	4			1	2	4	2	1	
AA. Sistemas de Oficina						1	2	1	1
BBA. Gerencia		1	2	5	4		4	14	8
BBA. Gerencia de Recursos Humanos.		3	3	3	6	10	9	13	7
BBA. Gerencia Industrial		1			1		2	3	
BBA. Mercadeo		1			5		2	2	1
BA. Justicia Criminal				1		2	6	15	7
BA Sistemas de Oficina					2	1	1	3	4
Total por año	5	7	6	13	20	22	31	57	30
Total de graduados*	702	671	712	728	778	731	751	842	851*
Por ciento de la matrícula total	1%	1%	1%	2%	3%	3%	4%	6%	4%

Fuente: Lista Oficial de Graduados por Programa de la Oficina de Registraduría para los años 2003-04 al 2011-12 del Recinto de Ponce.

*Inter American University of Puerto Rico. *Statistical Report 2011-12*.

Metodología

Las entrevistas que se incluyen en este artículo fueron recopiladas para contestar una pregunta de investigación de un estudio cualitativo que utilizó como diseño la investigación histórico-narración (Lucca y Berríos, 2003). Para Brickman (1949), el propósito del método histórico es determinar la eficiencia de los argumentos hechos sobre un evento. Por su parte, Gay y Airisian (2003) definen la investigación histórica como la recolección y evaluación sistemática de datos relacionados con eventos parados con el propósito de describir las causas, efectos o tendencias de esos efectos.

Los egresados del programa a distancia

El criterio de selección era que el participante hubiera completado un grado universitario, ya fuera de asociado o de bachillerato, de uno de los programas a distancia del Recinto de Ponce entre mayo de 2004 a diciembre 2011. Durante ese período, la población de egresados de los 22 programas aprobados a distancia consistió de 161 candidatos. No se incluyeron los graduados a mayo 2012. Para enero de 2012, la Oficina de Registraduría del Recinto envió al correo electrónico de cada uno de los candidatos, un correo electrónico invitándoles a participar del estudio. La misma contenía el correo electrónico y el teléfono del investigador para que los interesados, solicitaran información adicional. En esta comunicación se solicitó que incluyera su nombre, una dirección de correo para enviarle el Consentimiento Informado y un número de teléfono para poder contactarle.

Para este propósito, se realizaron tres envíos de seguimiento. Un total de 18 egresados contestaron en la afirmativa, de estos 16 completaron el proceso de identificación y proveyeron un número de teléfono para que el investigador pudiera explicarle el propósito de la investigación y su grado de participación. Una vez se completó el proceso de orientación y los

participantes completaron el Consentimiento Informado (Protocolos de la UIPR JRI-11-12-048 y UPR CIPSHI 1112-035), se procedió a coordinar las entrevistas. En el Consentimiento Informado, todos los participantes autorizaron a utilizar su nombre en la investigación. De los 16 egresados, 15 fueron entrevistados por teléfono (13 de ellos residen fuera de PR) y una de las entrevistas se realizó de forma presencial. Las características de los participantes se describen en la Tabla 3.

Tabla 3: Características de los egresados del estudio

Nombre	Genero	Grado	Acceso	Lugar	Nacionalidad	Militar	Re-ingreso
Andrea	F	As	Teléfono	Luisiana	Colombia	Sí	Sí
Carlos	M	AS/BA	Teléfono	Texas	Puerto Rico	No	Sí
Coral	F	BA	Teléfono	Puerto Rico	Puerto Rico	Sí	Sí
Christian	M	BA	Personal	Atlanta	Argentina	No	No
Jenette	F	AS	Teléfono	Florida	Puerto Rico	No	Sí
Joan	F	AS/BA	Teléfono	Florida	Puerto Rico	Sí	Sí
Juan	M	BA	Teléfono	Texas	Puerto Rico	Sí	Sí
Lillia P.	F	BA	Teléfono	Abu Dabi	Colombia	No	Sí
María	F	BA	Teléfono	Puerto Rico	Puerto Rico	No	Sí
M. Rios	F	BA	Teléfono	Puerto Rico	Puerto Rico	No	Sí
Odemaris	F	BA	Teléfono	Italia	Puerto Rico	Sí	Sí
Sandra	F	BA	Teléfono	Pennsylvania	Puerto Rico	No	Sí
Sharlyn	F	BA	Teléfono	Las Vegas	Puerto Rico	Sí	Sí
Sullymar	F	BA	Teléfono	Florida	Puerto Rico	No	Sí
Wilfredo	M	BA	Teléfono	Virginia	Puerto Rico	No	Sí
Yarilise	F	AS	Teléfono	Colorado	Puerto Rico	Sí	Sí

Todas las entrevistas se transcribieron y fueron enviadas a los participantes para su revisión, corrección y certificación. La fase de transcripción “*at verbatim*” de las entrevistas finalizó en el verano de 2012. Las entrevistas se codificaron y se redujeron a las siguientes categorías: las razones para estudiar a distancia, los servicios de apoyo para estudiantes @ distancia, la facultad del PE@D, consecuencias de haber terminado un grado a distancia y qué aspectos mejorarían del

programa. Para dar estructura a toda la información recopilada y así poder contestar la pregunta de investigación, se utilizó el modelo de análisis cualitativo de Descripción Análisis e Interpretación (DAI) desarrollado por Harry Wolcott (1994).

Hallazgos generales

Esta sección comienza con una breve descripción de los egresados del Programa de Estudios a Distancia del Recinto de Ponce de este estudio. En general, todos los egresados que participaron en el estudio completaron un grado universitario a distancia en el campo de la Administración de Empresas entre los años 2003 al 2011. Un hallazgo interesante que encontré fue que tres de los egresados eran oriundos de Suramérica: uno era de Argentina y dos eran de Colombia. Con la excepción de un participante que estaba en Puerto Rico para atender asuntos de negocios, las 15 entrevistas restantes se realizaron por teléfono.

De los 16 participantes, solo tres residían en Puerto Rico para el año 2012. De estos, poco más de la mitad residían en la costa este o sur de los Estados Unidos, otra se mudó recientemente de Alaska a las Vegas, Nevada, y otras dos estaban residiendo al momento de ser entrevistadas, una en Italia y la otra se encontraba en Abu Dabi, Emiratos Árabes. Un total de siete de estos egresados estaban ligados, ya sea como militar o como esposa de un militar, a las fuerzas armadas de los Estados Unidos. Doce de los 16 entrevistados son féminas. Dos de los participantes completaron un grado de asociado y los otros 14 terminaron el grado de bachillerato en varias de las concentraciones del Departamento de Administración de Empresas. Tres de los graduados de bachillerato, también habían completaron un grado de asociado en el Recinto de Ponce.

Razones para realizar estudios a distancia

Para una persona adulta, la decisión de retomar sus estudios universitarios no es fácil. Muchos de estos seres humanos tienen alguna experiencia universitaria previa y cuando deciden retomar sus estudios universitarios tienen que balancear las responsabilidades del trabajo y la familia con los estudios. En el caso de los egresados de Suramérica, el interés principal estaba centrado en obtener un título o credencial de una universidad norteamericana. Para ellos, el que la instrucción fuera en español, era sumamente importante. Por ejemplo, para Andrea: [...] “fue la única opción que encontré para poder tomar clases en... mitad español y mitad en inglés”. En sintonía con Andrea, Christian destacó lo siguiente: “[...] me interesaba poder validar mis estudios y poder terminarlos en Puerto Rico”.

Para otros, por su situación personal y familiar, la educación a distancia era la única manera de poder completar sus estudios ya que eran militares o esposas de un militar. Para estos, poder continuar sus estudios mientras estaban viajando por diferentes partes del mundo, era un aspecto que fue mencionado con frecuencia. Joan, lo describe así: “[...] cuando una es esposa de un militar que está activo, tenemos que estarnos moviendo de un lugar a otro. Para mí fue bastante accesible para poder completar mis estudios universitarios”. En sintonía con Joan, Odemaris abundó lo siguiente:

“Mi esposo es un oficial del Ejército de los Estados Unidos. [...] Y dado el caso que tenía, ¡esto!... era ya mamá, para mí se me hacía muy difícil, el poder ir a la universidad. Y en adición a eso, pues, llegar a estar fuera de Puerto Rico, también. A mí se me hizo mucho más conveniente poder... lograr un grado universitario a través del curso a distancia.”.

En general, los participantes de este estudio eran estudiantes no tradicionales del género femenino, de los cuales la mayoría reside en Puerto Rico. Cuando retomaron sus estudios por la modalidad de estudios a distancia, todos tenían experiencia universitaria presencial. Todos terminaron sus estudios a distancia y la mayoría completó el grado de bachillerato en Administración de Empresas.

Actitudes hacia la educación a distancia

En general, las actitudes y percepciones de los egresados sobre la calidad y la experiencia de tomar cursos a distancia fueron positivas. La mayoría de los egresados señaló que la calidad de la enseñanza a distancia es al menos igual cuando se compara con la enseñanza presencial tradicional. Asimismo, destacaron que tuvieron que desarrollar sus destrezas de auto-disciplina y mejorar sus hábitos de estudios para tener éxito en esta modalidad de estudios. Sus actitudes aparentan estar fundamentadas en su experiencia con los profesores y la flexibilidad que provee esta modalidad de enseñanza. Todos destacaron que tuvieron que desarrollar la disciplina de poder trabajar por su cuenta para poder tener éxito en sus estudios universitarios. Abundando en este aspecto, Odemaris comentó lo siguiente:

“Yo creo que [la educación a distancia] fue de mejor calidad. Porque comparando con mis años en [la universidad X], versus con tecnología así a distancia. Yo pierdo la concentración muy, muy, muy rápido, si estoy en un salón de clase, versus que si yo tengo la información frente a mí, se me hace más fácil poder... entender y... caer en grano. Asimismo, digo, yo creo que es un poco más fuerte a distancia, porque no tienes al profesor constantemente”.

Wilfredo por su parte, argumentó lo siguiente:

“Yo creo que todo depende del esfuerzo que uno le ponga como individuo, porque yo vengo de estos programas de salón de clase y sigo aprendiendo, siguen usando los mismos materiales que están dando en un salón de clase.”

Juan por su parte, destacó los sacrificios que tuvo que hacer para cumplir con sus estudios:

“[...] fue un poco difícil, en cuestión de acostumbrarme, y más de que por el trabajo mío. O sea, cuando llegaba por las tardes, jugaba con el niño, y después por las noches es que me ponía a estudiar. Y estaba a veces hasta la una de la mañana leyendo, buscando información y preparándome”.

Estos comentarios son indicativos de que la experiencia educativa a distancia requiere un grado de madurez y disciplina, que no necesariamente están presentes en los estudiantes presenciales. Patricia Cross (1981) las define como barreras de disposición o psicológicas. Estas se relacionan con las actitudes y percepciones negativas asociadas al regreso a la universidad que pueden limitar el éxito de los estudiantes.

Asimismo, las expectativas con los estudios universitarios, el nivel de autoestima, el nivel de apoyo familiar y la experiencia universitaria previa son ejemplos de barreras que pueden afectar la participación universitaria de los estudiantes adultos. Sus hallazgos resaltan los problemas epistemológicos y traen a la luz la contradicción social entre el rol de un adulto y el rol de un estudiante, así como la necesidad de control para mantener el poder psicológico. Por otra parte, la literatura también señala que las actitudes y las percepciones sobre la calidad de los ofrecimientos a distancia están cambiando. Particularmente se destaca que la enseñanza en línea es al menos equivalente a la enseñanza tradicional (Allen & Seiman, 2013).

Los servicios de apoyo académico

En cuanto a los servicios de apoyo académico se refiere, la mayoría expresó no tener mayores problemas con los servicios de las oficinas de Registraduría, Asistencia Económica o Recaudaciones. Sin embargo, varios mencionan que esta percepción cambió una vez la matrícula del programa aumentó significativamente a partir del 2006. Sobre este aspecto, Coral señaló:

“Pues mira, al principio no tenía ningún tipo de queja. Eran muy eficientes, estaba muy contenta. Todo era muy rapidito, todo era muy bien. No sé si con la fama que cogieron, el “boom” que hubo de estudiantes, y el poco personal, digo yo... con el tiempo, con los años, me di cuenta que fueron empeorando hasta el sol de hoy”

Abundando en este aspecto, Juan comentó:

“...con el transcurso del tiempo, el problema que notamos muchos de los estudiantes es que cuando uno llama a la Universidad, y pasas el cuadro, pones la extensión, y a veces pueden pasar horas antes de que te conteste alguien. Y si escribías, usualmente, un email, usualmente, no te contestan como hasta una semana después”.

En cuanto a los servicios de apoyo técnico y acceso a la plataforma, los egresados informaron no haber tenido mayores problemas. Generalmente se comunicaban por teléfono o por correo electrónico y el asunto, se resolvía en un tiempo razonable. La experiencia de M.Ríos fue la siguiente:

“Recuerdo que fue tardísimo, tardísimo, tardísimo. Yo decía “pues yo lo voy a enviar, me contestarán mañana”, pero no, me contestaron en el momento. Para mí fue excelente, así que no tengo ninguna queja en cuanto al apoyo técnico”.

Un aspecto interesante e inesperado de esta investigación fue encontrar que tres de las egresadas habían participado del Programa de Honor del Recinto. Según Coral:

“Conmigo prácticamente fue el experimento, por decirlo así. Ella me decía [la Directora del Programa de Honor] que yo era la estudiante híbrida, porque era la primera vez que se utilizaba el Programa a Distancia en el Programa de Honor. Y yo fui la primera que fui seleccionada, como para empezar ese experimento”.

En resumen, los egresados no expresaron haber tenido mayores problemas con los servicios de apoyo o los servicios de la Gerencia de Matrícula. Sin embargo, a partir de 2006, la matrícula de estudiantes a distancia aumentó significativamente, lo que afectó el servicio de algunas de estas dependencias. Sin embargo, es importante destacar que 14 de los 16 egresados entrevistados, entraron al programa después del año 2006. Durante ese año y años subsiguientes, el PE@D tuvo un crecimiento vertiginoso en la matrícula de estudiantes (Torres-Nazario, 2013c). Los dos egresados que realizaron estudios antes del 2006, no informaron problema alguno con los servicios de apoyo.

La calidad de la facultad que ofrece cursos a distancia

La facultad es la piedra angular de cualquier programa educativo, ya sea presencial o a distancia. Sobre este aspecto, los egresados del PE@D informaron haber tenido experiencias desiguales. En la mayoría de los cursos, los estudiantes tuvieron experiencias positivas con los profesores. Sin embargo, en otros, la experiencia fue totalmente negativa. La mayoría de las quejas se relacionaron con la falta de interacción en los cursos. Esos profesores no respondían a los correos ni atendían las dudas de los estudiantes. Otro aspecto negativo se relacionaba con la

corrección a tiempo de los trabajos de los estudiantes. La experiencia de Carlos con los profesores fue muy positiva:

“Tuve buenos profesores. La mayoría de ellos, te puedo decir el 90% de ellos fueron... estaban ahí y estaban... tan entusiasmados como yo [lo] estaba en ese momento con [los] estudios a distancia”.

Wilfredo, coincide con lo expresado anteriormente:

“En el sistema a distancia, yo tuve la experiencia, la suerte, que los instructores que siempre tuve, fueron bien accesibles a través de la línea, *so*, ya sea... nos comunicamos a través de correo electrónico o el mismo sistema que proveía la plataforma de estudios, que tú podías comunicarte con ellos a través del web, y muchos veces estaban accesibles a través de... del teléfono”.

Inclusive Christian mencionó la experiencia de trabajar en grupo en un curso a distancia:

“Lo que hacíamos mucho eran chats, nos juntábamos para un trabajos. Porque hemos... hasta se hacían trabajos en grupo. La profesora nos ha mandado trabajo en grupo, entonces ella seleccionaba de los estudiantes en grupos de 10, nosotros... ¡ehhh!, que yo pensé que eso no se iba a poder hacer”.

Por su parte, María resumió su experiencia con las siguientes palabras:

“Mi experiencia fue buena. Lo único que... sí tuve unas situaciones en específico, con profesores, que por ejemplo, daban la información del curso a principio... al comenzar el curso, y tú no sabías de ellos hasta que terminaba el curso. Si por alguna razón, te surgía una situación, mandabas mensajes, no te contestaban los mensajes. Así como había de esa forma, había profesores, que eran la mayoría, que tú les mandabas un mensaje, hasta te daban su teléfono personal, los conseguías y te ayudaban”.

Por esto, M.Ríos recomendó para el PE@D lo siguiente:

“Por lo menos deben reclutar profesores que sean personas dedicadas. Yo tuve dos profesores que se los recomiendo a cualquiera. Pero también tuve otros profesores que no servían, usted los llamaba, les enviaba un email y no te lo contestaban. O sea, como que era una dejadez”.

En general, los egresados tuvieron experiencias positivas con la mayoría de la facultad que enseña en el PE@D. Sin embargo, todavía es necesario establecer ciertos controles internos para que profesores que no fomentan la interacción en sus cursos o no corrigen a tiempo los trabajos de los estudiantes, no tengan la oportunidad de ofrecer cursos a distancia.

¿Cuáles han sido los resultados de haber completado un grado a distancia?

En general, los logros de haber completado un grado a distancia se dividen en dos áreas: el personal y el profesional. Por ejemplo, Sharlin y Christian indicaron que para ellos, el logro principal estaba en la satisfacción personal que derivaron de haber terminado un grado universitario. Sharlin destacó lo siguiente: “para mí, ver el diploma allí puesto en la pared, y usarlo como un modelo para pedirle a sus hijas, que estudien”. En esa misma línea de pensamiento, se expresó Luis cuando señaló:

“Bueno, en mi vida personal, le diré que uno de los primeros propósitos por lo que yo lo estaba haciendo, era para motivar a la hija mía, de que viera de que... no importa la edad que uno tenga, es bueno tener el grado y uno lo puede terminar cuando quiera. Además de eso, pues siento la satisfacción de que algo que yo empecé en el 93, que fue cuando yo estudié originalmente, lo pude terminar como quien dice... casi 20 años... 18 años después”.

Otros se centraron en la validez de las credenciales obtenidas. Sobre esto, Andrea destacó lo siguiente:

“...tener un título que esté validado en territorio americano, es una gran ventaja. Es mucho más fácil conseguir trabajo. Es mucho más fácil... abrirse en el campo laboral”.

Para Wilfredo:

“...definitivamente sí. Me ha dado un... un empuje, me ha dado un empuje en muchos trabajos, en los trabajos que tengo, el tener un bachillerato en Recursos Humanos, pues me ha dado ese extra para yo poder, conseguir trabajos mejores”.

Sin embargo, otros egresados indicaron que todavía no habían ascendido o cambiado de trabajo como resultado de haber completado un grado universitario. Por ejemplo, M.Ríos y Christian trabajan por cuenta propia, son empresarios. Otros, indican que las complejidades del mercado laboral actual les está afectando. Por ejemplo, en el caso de Sullymar:

“Sí, se abren otras puertas, pero también uno tiene que mirar la experiencia porque muchos de los trabajos buscan que tengas experiencia previa. Cuando uno acaba de graduarse, pues obviamente uno no tiene nada de experiencia. Entonces en ese aspecto se le hace un poco difícil encontrar un trabajo rápido en lo que estudiaste”.

¿Qué recomendaciones tienen para mejorar el PE@D?

La última sección de las entrevistas solicitaba a los egresados que hicieran alguna recomendación al Programa de Estudios a Distancia. La mayoría indicó que estaban muy satisfechos con el PE@D. No obstante, esto no evitó que hicieran algunas recomendaciones al programa. La principal de estas se relacionó con el reclutamiento de los profesores que enseñan en el programa. También, recomendaron que los profesores hicieran un mayor uso de las

herramientas de comunicación que ofrece la plataforma, como por ejemplo Wimba (ahora Collaborate) en los cursos. Finalmente, Wilfredo nos recomendó lo siguiente:

“...sería bueno que en un futuro, le dieran oportunidad a estudiantes... que se hayan graduado y estén al nivel que yo estoy, con maestría, de ofrecer cursos a distancia también”.

Conclusiones generales

En general, se encontró que los egresados del PE@D caen dentro de la clasificación de estudiantes adultos o no tradicionales, debido a que muchos están en la fuerza laboral, tienen la responsabilidad de una familia y buscan en la educación las destrezas necesarias para desarrollar su carrera (Eurich, 1990). La inmensa mayoría de egresados del PE@D tenían experiencia universitaria previa, toda vez que en algún momento de sus vidas habían realizado estudios de forma presencial y los abandonaron. Cuando una persona decide retomar sus estudios se conocen como estudiantes que reingresan o “*re-entering students*” (Spanard, 1990). Estos estudiantes poseen características complejas y complicadas que hacen que las razones que tuvieron para abandonar sus estudios pueden estar totalmente desconectadas de las razones para regresar. Entre estos se destacan las siguientes:

- a) Tienen una fuerte orientación consumista debido a que el adulto ve la educación como una inversión en su futuro.
- b) Tienen múltiples compromisos y responsabilidades no relacionados con los estudios entre los cuales está la familia y el trabajo.
- c) Carecen de relación con una cohorte de edad particular ya que en el sentido tradicional, no pueden asociarse ni corresponden a un grupo de edad particular.

- d) Por último, tienen una limitada aceptabilidad social y apoyo relacionada con su estatus como estudiante universitario debido a que operan fuera de los roles de un estudiante tradicional (Benshoff & Lewis, 1992).

De otra parte, todos indicaron que la experiencia de estudiar a distancia fue una positiva y llena de logros personales y profesionales. Específicamente, destacaron la importancia y satisfacción personal que derivaron de haber completado algo que dejaron incompleto en sus vidas. Asimismo, destacaron las experiencias positivas y algunas negativas que tuvieron al tomar cursos a distancia. Además, resaltaron la calidad de la experiencia educativa y de los servicios de apoyo que recibieron durante sus años de estudio.

Además, se destaca que la selección y capacitación de la facultad es un aspecto importante para los egresados del programa. La principal queja de los egresados era que en algunos cursos tenían profesores altamente comprometidos con sus estudiantes, profesores que les daban seguimiento y contestaban sus dudas en un tiempo razonable. Sin embargo, en otros cursos tenían profesores que no fomentaban ese grado de interacción, no contestaban correos electrónicos ni estaban disponibles para sus estudiantes. Este asunto requiere atención por parte del Decanato Asociado de Estudios a Distancia del Recinto.

Por último, el crecimiento de la oferta académica, así como la evolución del perfil de los estudiantes a distancia son dos de los aspectos principales del PE@D del Recinto de Ponce (Torres-Nazario, 2013c). Los primeros participantes eran estudiantes presenciales que tomaban una que otra clase a distancia, por lo que esencialmente podían clasificarse como estudiantes híbridos, no como estudiantes a distancia. Sin embargo, con el paso de los años, la tasa de estudiantes del recinto que toma al menos un curso en línea aumentó consistentemente, sobrepasando inclusive la tasa reportada a nivel nacional (Allen & Seiman, 2013). El perfil más

reciente de los estudiantes a distancia reveló que poseen características cónsonas con la clasificación de estudiante no-tradicional. Esta población de estudiantes es la nueva mayoría en el panorama de la educación superior de los Estados Unidos (Pathways to success, 2012). En el caso particular del Recinto de Ponce, poco más del 70% de los estudiantes de nuevo ingreso tiene al menos una de las siete características no tradicionales descritas por Horn y Carroll (1999). De continuar esta tendencia, los estudiantes a distancia serán cada vez más jóvenes, lo que a su vez requiere de nuevos ajustes administrativos y cambios en el rol y tareas de la facultad que enseña tanto cursos presenciales como los cursos en línea (Torres-Nazario, 2003c).

Referencias

- Advisory Committee on Student Financial Assistance.(2012, February). Pathways to success: Integrating learning with life and work to increase national college completion. *A report to the U.S. Congress and Secretary of Education*.
- Aslanian, C.B. & Clinefelter, D.L. (2012). Online college students 2012: Comprehensive data on demand and preferences”. *The Learning House*. Disponible en: <http://www.learninghouse.com/files/documents/resources/Online%20College%20Students%202012.pdf>
- Allen, I. E. & Seaman, J. (2013, February). Changing course: Ten years of tracking online education in the United States. *Babson Survey Research Group and Quahog Research Group*.
- Benshoff, J. M. & Lewis, H.A. (1992). Nontraditional college students”. *ERIC Digest*. Disponible en: <http://www.ericdigests.org/1992-3/college.htm>
- Brickman, W.W.(1949) *Guide to research in educational history*. New York, NY: New York University.
- Cross, P. (1981) *Adult learners*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Series in Higher Education.
- Eurich, N.P. (1990) The learning industry: Education for adult workers. *The Carnegie foundation for the advancement of teaching*. New Jersey: Princeton University Press.
- Gay, L. R. & Airasian, P.(2003) *Educational research: Competencies for analysis and applications*. New Jersey, NJ: Pearson Education.
- Hassenburg, A. (2009). Distance education versus traditional classroom. *Berkeley Scientific Journal*, 13 (1), 7-10. Disponible en: <http://www.escholarship.org/uc/item/3859m52h>

- Horn, L.J. & Carroll, C.D. (1999). Stopouts or stayouts? Undergraduates who leave college in their first year". *National Center for Education Statistics NCES 1999-087*. Disponible en: <http://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=1999087>
- Lion, C. (s.f.). Mitos y perspectivas en la educación a distancia. *Educación y TIC*. Disponible en: <http://portal.educ.ar/debates/educacionytic/nuevos-alfabetismos/mitos-y-perspectivas-en-la-educacion-a-distancia.php>
- Lucca Irizarry, N. & Berrios Rivera, R. (2003) *Investigación cualitativa en educación y ciencias sociales*. Hato Rey, PR: Publicaciones Puertorriqueñas.
- National Center for Education Statistics (s.f.) *Glossary*. Disponible en: <http://nces.ed.gov/ipeds/glossary/>
- Pathways to success: Integrating learning with life and work to increase national college completion. (2012). *A Report to the U.S. Congress and Secretary of Education Advisory Committee on Student Financial Assistance*. Disponible en: <http://www2.ed.gov/about/bdscomm/list/acsfa/ptsreport2.pdf>
- Parra de Marroquín, O. (2008, Noviembre). El estudiante adulto en la era digital. *Apertura*, 8 (40). Disponible en: <http://148.202.167.252/rector/sites/default/files/apertura,%20revista.pdf>
- Qureshi, E; Morton, L.L. & Antosz, E.(2002, Winter) An interesting profile-university students who take distance education courses show weaker motivation than on-campus students". *Online Journal of Distance Learning Administration*, Volume V (IV). Disponible en: <http://www.westga.edu/~distance/ojdl/winter54/Quershi54.htm>
- Rodríguez, M. (2010). El perfil de estudiantes a distancia en la Educación Superior de Puerto Rico: Aspectos psicológicos, académicos, éticos y legales. *Consejo de Educación Superior de Puerto Rico*. Disponible en: <http://www2.pr.gov/agencias/cepr/inicio/Investigacion/Documents/Publicaciones/El%20perfil%20de%20los%20estudiantes%20a%20distancia%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20de%20Puerto%20Rico%20-.pdf>
- Spanard, J. A. (1990) Beyond intent: Reentering college to complete the degree". *Review of Educational Research*. 60 (3) 304-344.
- Torres-Nazario, M. (2013a, Spring). Satisfacción con los servicios académicos de apoyo de los estudiantes a distancia versus los estudiantes presenciales: Un análisis comparativo. *HETS Online*. 65-98. Disponible en: <http://www.hets.org>

- Torres-Nazario, M. (2013b, Spring). La educación a distancia en Puerto Rico: La oferta en línea hasta otoño 2010". *HETS Online*. 47-64. Disponible en: <http://www.hets.org>
- Torres-Nazario, M. (2013c). *Origen y desarrollo de un programa universitario de estudios a distancia en Puerto Rico*. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Puerto Rico, Río Piedras.
- Wolcott, H.F. (1994) *Transforming qualitative data: Description, analysis, and interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.