

MEMORIA

Proyecto:

*“Centro Virtual para el Desarrollo de
Estándares de Calidad para la Educación
Superior a Distancia en América Latina
y el Caribe”*

No. ATN/SF-7867-RG

	Introducción	5
1.	Prólogo	7
2.	Génesis del Proyecto	9
	2.1. Antecedentes históricos que reclaman el desarrollo del proyecto	12
	2.2. Tendencias actuales en la educación abierta y a distancia	20
3.	Programa y su representación gráfica	43
4.	Exigencias y necesidades del Proyecto	51
5.	Entidades participantes	59
6.	Equipo de Expertos	65
7.	Grupo Académico	71
8.	Grupo de Especialistas y Observadores	73
9.	Propuesta de Estándares de Calidad en la Educación Superior a Distancia	77
	9.1. Síntesis de la documentación recopilada para el desarrollo de Estándares de Calidad en la Educación Superior a Distancia	80
	9.1.1. Relación de documentos	80
	9.2. Propuesta de Estándares de calidad	86
	9.2.1. Introducción al Desarrollo de Estándares de Calidad	86
	9.2.2. Resultado del Proyecto: Estándares	98
	9.2.3. Glosario	137
	9.3. El Potencial Marco Regulador para la oferta de Cursos Virtuales	142
10.	Comentario sobre los documentos y actividades desarrolladas por los expertos	157
	- Componente I	159
	- Componente II	179
	- Logros Alcanzados	181
11.	Base de datos	183
12.	Interés por el Proyecto	197
13.	Interés del Proyecto	201
14.	Bibliografía	205



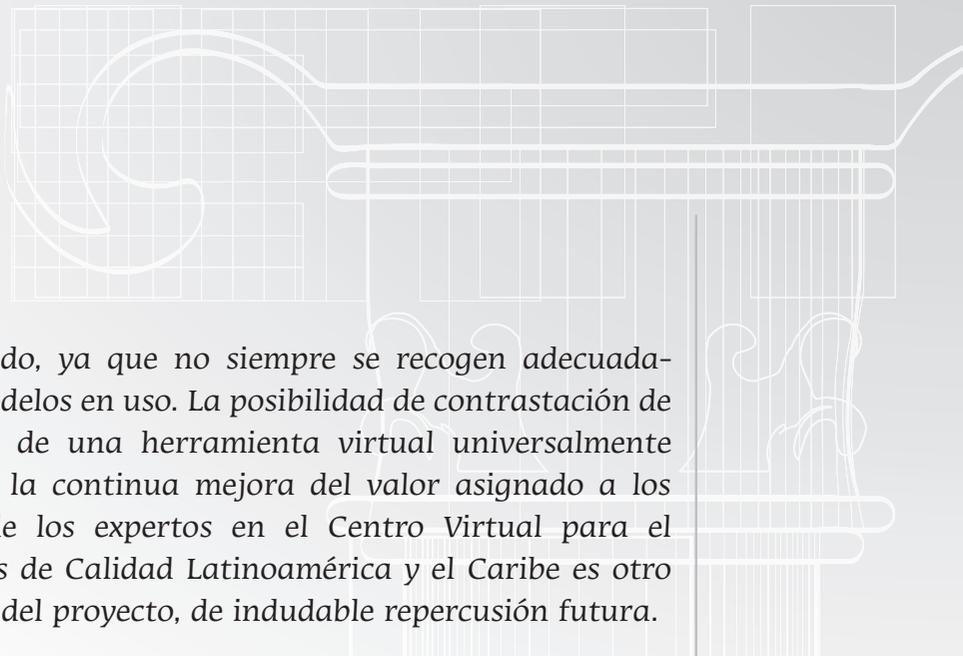
CAMPUS UNIVERSITARIO - SEDE CENTRAL LOJA - ECUADOR

INTRODUCCIÓN

Para muchos estudiosos de la realidad universitaria, la educación a distancia ha sido considerada como el mayor fenómeno educativo de la segunda mitad del siglo XX, enormemente potenciado en los comienzos del XXI por el avance y ubicuidad de las TICs. Paralelamente, el tema de la calidad en la educación superior ha venido cobrando especial vigencia en la multiforme realidad universitaria mundial, y ha sido, junto con la pertinencia, el núcleo de la reflexión de la última conferencia mundial de la UNESCO sobre Educación Superior. Ambos conceptos, educación a distancia y calidad, son hoy en día los dos núcleos de mayor interés, y también de preocupación, en la realidad universitaria latinoamericana, razón por la cual fue idea del Banco Interamericano de Desarrollo aunar ambos en el presente proyecto, para que sus resultados pudiesen incidir profundamente en un desarrollo socioeconómico sustentable para nuestros países. Tal idea fue inspirada y alentada por las dos mayores redes de universidades vinculadas con a la educación a distancia: AIESAD y CREAD, que trabajaron conjuntamente, consiguiendo involucrar entre ambas a lo más destacado de la educación a distancia en Latinoamérica, dicho esto en términos generales, junto a la experiencia en el tema tanto del contexto europeo como del norteamericano, a través de los expertos contratados. Los resultados recogen, entonces, un general consenso técnico de gran nivel, extraordinariamente útil para las entidades acreditadoras de los diferentes contextos nacionales e internacionales. No era objetivo del proyecto sustituir su función, sino proporcionar bases para una adecuada labor de las mismas y, sobre todo, proporcionar herramientas orientadoras para la mejora de la calidad de cada una de nuestras instituciones, y unos ciertos referentes objetivos para evaluar la calidad. En particular, la adaptación de determinados conceptos de medida de la calidad a las peculiares características de la educación a distancia fue



Luis Miguel Romero Fernández
Rector-Canciller de la Universidad Técnica
Particular de Loja



especialmente considerado, ya que no siempre se recogen adecuadamente en los diversos modelos en uso. La posibilidad de contrastación de los estándares a través de una herramienta virtual universalmente disponible en la web, y la continua mejora del valor asignado a los estándares por parte de los expertos en el Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad Latinoamérica y el Caribe es otro acierto de la concepción del proyecto, de indudable repercusión futura.

6

La calidad, por otra parte, es un tema que ha adquirido especial vigencia a partir de los modelos aplicados a la empresa; pero, en realidad, ha sido el tema de siempre de las universidades desde su origen. La mera denominación de determinadas universidades era ya referente de calidad. Y sea cual sea su consideración operativa: excepción loable, ausencia de defectos, logro de propósitos, valor agregado, excelencia, transformación continua, etc. lo cierto es que el tema de la calidad tiene hondas repercusiones socioculturales, epistemológicas, antropológicas y aún metafísicas, en ese misterioso impulso a la perfección inherente al ser y actuar humanos, no sin las correspondientes disfunciones. De todas formas, la amplitud semántica del término encierra también un peligro: la de considerarlo de forma ambigua y laxa, donde todo cabe. En este sentido los modelos empresariales aportaron una forma de operativizar la calidad a través de instrumentos de medida más o menos objetivos, cada vez más aceptados y utilizados universalmente en educación. Ello ha contribuido a desmitificar los valores relacionados con la calidad, y eso es muy positivo; pero el peligro es considerar como recetas infalibles a tales modelos. Nada más lejos de la pretensión de este proyecto. Los elementos considerados son condición necesaria, pero no suficiente para la mejora continua de la calidad de nuestros programas a distancia y virtuales, y tratan, además, de considerar todos los elementos involucrados en la actividad educativa, tanto procesos y resultados como innovación y mejora continua, referidos a los diferentes actores y destinatarios, haciendo énfasis especial en la necesidad de adecuados instrumentos de medida que permitan establecer comparaciones, propias y ajenas, de especial interés por parte de las entidades reguladoras. Aún nos queda algo: el elemento fundamental de la problemática de la educación superior en nuestro tiempo es, como en toda nuestra realidad humana, un asunto de ética y valores. No podemos, por tanto, dejar de considerar la calidad en este contexto: que nuestras instituciones educativas sean mejores o peores es también un asunto de decisión ética, y de valoración.

PRÓLOGO

El proyecto que presentamos ha significado y significa, por lo que aún queda por hacer, un verdadero reto. A lo largo del mismo nos hemos dado cuenta de la expectativa que sobre él se tenía a nivel nacional e internacional.

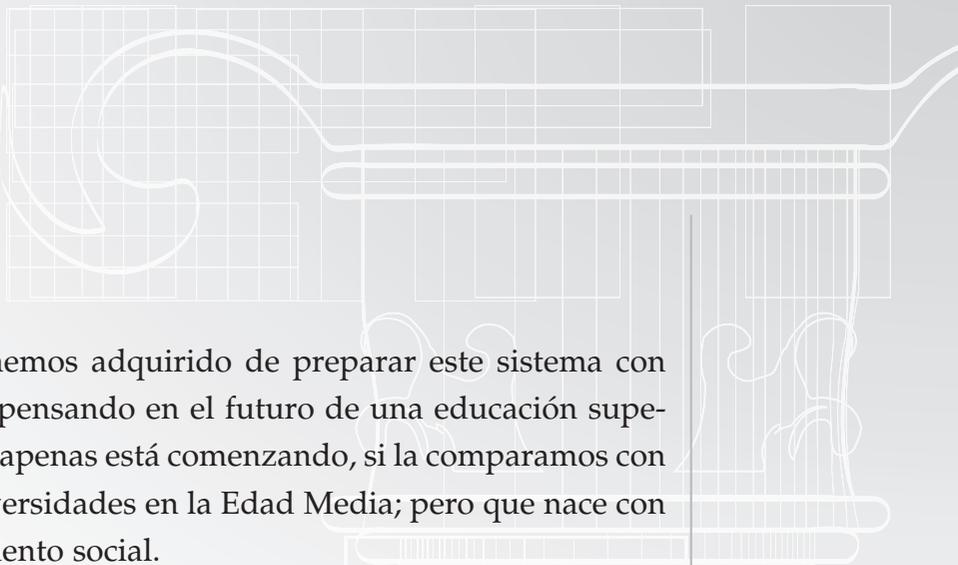
Surgió como una necesidad vislumbrada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD) y el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) y se convirtió en una expectativa que va más allá de lo que se pudo soñar al principio.

Hemos podido comprobar, no sólo la aceptación del proyecto y del desarrollo del mismo, sino, la necesidad a nivel internacional, de llevar adelante, con verdadero esmero y dedicación este trabajo, pues se espera poder tener instrumentos que nos hablen de la calidad en educación a distancia, que aúnen criterios dando unas bases comunes que permitan una orientación para la calidad y el reconocimiento que se merece este tipo de educación, pues ella es ya el pilar de la formación de un gran número de profesionales que han demostrado ampliamente su validez. Es la esperanza del desarrollo de muchos pueblos del tercer mundo como así lo han promulgado los organismos internacionales, recomendando también que las universidades tradicionales se abran a esta posibilidad de educación abierta y a distancia¹; por ello, el compromiso que



Ph.D. María José Rubio Gómez

1. UNESCO, Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, presidida por Jaques Delors, en el documento: La educación encierra un tesoro se señala: "Cada universidad debería volverse -abierta- y dar la posibilidad de aprender a distancia, en el espacio y en distintos momentos de la vida...", (Delors, 1996:148-149)



todos los involucrados hemos adquirido de preparar este sistema con dedicación cuidadosa, y pensando en el futuro de una educación superior que podríamos decir apenas está comenzando, si la comparamos con el nacimiento de las Universidades en la Edad Media; pero que nace con la fortaleza del requerimiento social.

Siendo conscientes de lo que aún falta por hacer, creemos se han cumplido los objetivos esperados gracias al amplio trabajo de los expertos, entre ellos, el Dr. Tiana Ferrer de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España, el Dr. Kyle Peck, de la Penn State University, sus respectivos equipos y el invaluable aporte de la situación latinoamericana y caribeña del Dr. Miguel Casas Armengol, así como del Grupo Académico y de los Especialistas que han intervenido con interés y dedicación hacia un tema que no sólo conocen, sino que se reconocen en él, por su dedicación desde hace años a la noble tarea de educar a distancia.

- 8 Nuestro agradecimiento a todos ellos y al BID, la AIESAD y el CREAD por darnos la oportunidad de profundizar en aquello que es parte de nuestra labor cotidiana: construir instrumentos que nos lleven al progreso de las personas y de los pueblos mejorando su calidad de vida.

2. GÉNESIS DEL PROYECTO



DIRECTOR ACADÉMICO

PARTICIPANTES EN LA REUNIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO EN LA UTPL

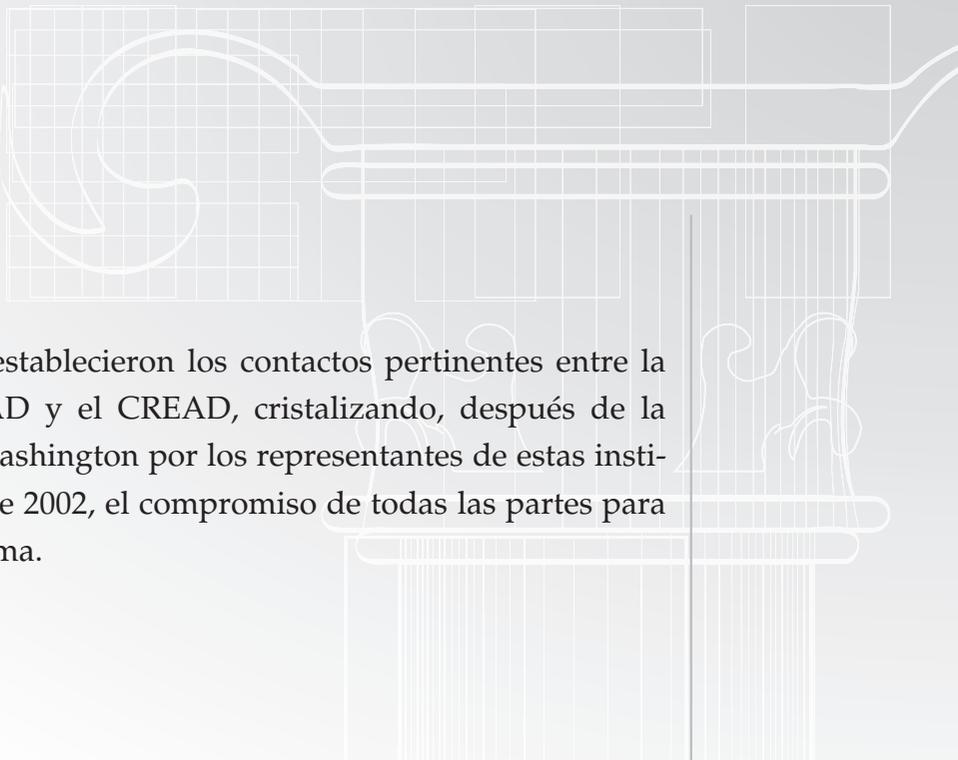
Estándares de calidad

El Proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe” comenzó a gestarse con la preocupación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la invitación que realizó a un grupo de expertos, a una reunión llamada de consulta, en Washington en agosto del año 2000, para analizar la situación de la Educación a Distancia en América Latina y el Caribe. La reunión se basó en el estudio de un documento de trabajo que hacía un recuento de lo que se había hecho en Educación a Distancia desde el principio y cuáles eran las proyecciones para la próxima década.



Comité coordinador en el BID - Washington

Tanto la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD), como el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) estuvieron de acuerdo en la propuesta que realizaron al BID para que la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) Loja – Ecuador, asumiera el Proyecto como Entidad Ejecutora.



Desde ese momento se establecieron los contactos pertinentes entre la UTPL, el BID, la AIESAD y el CREAD, cristalizando, después de la reunión mantenida en Washington por los representantes de estas instituciones el 29 de mayo de 2002, el compromiso de todas las partes para llevar adelante el Programa.

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS QUE RECLAMAN EL DESARROLLO DEL PROYECTO

La necesidad sentida por todos los involucrados en el proyecto sobre la situación de la educación superior a distancia teniendo en cuenta la calidad y el aseguramiento de la misma, que de una u otra forma, buscan todas las instituciones universitarias, aunque por diversas razones; nos lleva a reflexionar en la situación general de la educación superior universitaria para llegar al tema que nos ocupa y que desarrollaremos ampliamente a través del trabajo de los expertos.

Así señalamos, muy brevemente y haciendo referencia a un reciente estudio del Dr. Rama² (Director Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe), la historia en torno a la calidad de la educación superior en América Latina, y centrándonos en aspectos destacados e implícitos en la evolución de las universidades desde la I Reforma de la Educación Superior en esta región, generada a partir del movimiento de Córdoba en 1918. La calidad no fue un eje central de la reforma, más bien se presuponía que el nivel de calidad no se podía poner en duda, y se buscó socializar el acceso a esta educación de calidad de las universidades de élite, se incentivó, por tanto, que la universidad se ajustará a los valores de una nueva clase media y no necesariamente a las demandas laborales.

2.. RAMA, CLAUDIO (2003): Los sistemas de control de la calidad de la educación superior en América Latina en la III Reforma Universitaria.

A lo largo del siglo XX las universidades públicas fueron logrando la autonomía y el cogobierno en medio de fuertes luchas sociales y políticas, así la noción de calidad educativa en estas universidades estuvo vinculada indirectamente a la evolución de la autonomía universitaria por la no injerencia externa de controles de calidad, e independientemente de que establecieran controles internos de calidad, el eje central no era éste, sino el aseguramiento del monopolio y la autonomía.

En el interior de las universidades se establecían los parámetros y sistemas que garantizaban los niveles de la calidad universitaria, entre los elementos de control se pueden mencionar los concursos de ingreso del personal docente y el estatuto de ascenso. Los docentes eran pocos y se podría presumir que tenían un alto nivel de formación gracias a que se educaban fuera de la región. El sistema de cogobierno y autonomía se basaba en la valoración de la calidad, el reparto del poder, el ascenso en la carrera administrativa tenía unos requerimientos que, de alguna forma, podemos decir, incidían positivamente en la calidad educativa.

13

La masificación de las universidades como resultado de la demanda de los nuevos bachilleres afectó a los débiles mecanismos de aseguramiento de la calidad de la educación superior. Ésto junto con una serie de limitaciones fiscales dio origen a partir de los años 70 a una nueva etapa en cuanto a lo que a calidad se refiere.

La II Reforma Universitaria en América Latina y que con similitud al mayo francés del 68, pero con su propia especificidad, expresó en los sesenta el desequilibrio del anterior modelo, la masificación y la imposibilidad de mantener el crecimiento del gasto público, el desequilibrio entre el perfil de la oferta y la demanda de profesionales, la caída en los niveles de calidad, la búsqueda de mayor autonomía unida a visiones vanguardistas de la universidad como expresión de una demanda politizada, elementos todos ellos que provocaron la colisión estudiantil.

Esta reforma fue un proceso de transformación a través del desarrollo de la educación privada, también una respuesta automática, con más o



menos dificultades a la caída de los niveles de calidad de las instituciones públicas y a los conflictos de estas instituciones asociadas a las luchas por mayores presupuestos y la restricción de ingreso en sus aulas.

Esta diversidad de educación pública y privada, dio origen a una heterogeneidad de la calidad de la educación superior. El mercado libre sin regulación constituyó la clave para establecer los niveles de diferenciación tanto en el sector público como privado.

Como consecuencia de la diferenciación de los niveles de calidad de las instituciones, de los niveles de egreso de la educación media y de los mecanismos de ingreso a la educación universitaria, se dio un deterioro del valor de las certificaciones.

14 La no existencia de sistemas nacionales que aseguraran la calidad, no se vio como un problema, más bien se pensó que el mercado determinaría la orientación respecto a los niveles de calidad, y que los usuarios, es decir, los estudiantes, seleccionarían las opciones mejores en consonancia con las remuneraciones mayores del mercado. Este enfoque incorrecto no tomó en consideración otros niveles corporativos de las asociaciones profesionales.

En la fase III de la Reforma Universitaria hay que tener en cuenta: la reducción del financiamiento público, la revolución tecnológica a escala global, la masificación estudiantil y la proliferación de universidades³, la diferenciación de éstas, la regionalización, la creación de instituciones de educación superior orientadas al mercado y en muchos casos no acompañadas de sistemas internos o externos de control de la calidad. Asimismo, se dieron sistemas globales de aseguramiento de la calidad, ésto constituyó una de las claves del inicio de la tercera etapa de la evolución de los sistemas de educación superior en la región.

3. En 1950 (BRUNNER, 2002) en América Latina y el Caribe existían 75 universidades y un número reducido de instituciones de educación superior no universitarias. En el 2002 el mismo autor señala la existencia de más de 5.000 instituciones de educación superior; de ellas 900 son universidades. El número de alumnos tiene un crecimiento similar: en 1960 había 573.000 y en 1994, el BID señala que la matrícula alcanza la cifra de 7,4 millones (de Moura Casto y Levy, 1997), y en 1997 Brunner señala que el número asciende a 9,4 millones.



Estándares de calidad

Esta nueva fase que comenzó en la década de los 90, podemos decir, está en la conclusión de su primera etapa que, a juicio del autor del artículo en que nos basamos, el Dr. Rama, está conformada por la concientización, la negociación y la aprobación de los marcos normativos de los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad.

Según el estudio realizado por el equipo de expertos de este Proyecto, en la mayoría de los países se han ido aprobando los marcos legales con la creación de organismos de aseguramiento de la calidad y que se caracterizan por unas bases en torno a la autoevaluación interna, evaluación de pares y una evaluación externa.

Sin entrar a juzgar detenidamente su desarrollo, en algunos casos, estos mecanismos se han convertido en restrictores de la libertad a través de múltiples regulaciones con diversas barreras de ingreso tanto nacionales como internacionales.

La fuerte heterogeneidad de instituciones públicas y privadas, sin mecanismos para asegurar la calidad está dando paso a sistemas de restricciones establecidos sobre las variables calidad y evaluación.

Los nuevos valores y roles en la regulación de la educación superior constituyen una nueva estructura institucional dentro de los sistemas universitarios de la región, pero tienen grandes desniveles en su definición y aplicación, según los países y su sistema político, o bien, por las propias estructuras universitarias.

No hemos de perder de vista las esperanzas puestas en la educación a distancia para solucionar muchos de los problemas que aquejan a la educación superior y sobre todo por la necesidad de que ésta se siga expandiendo y con ello se consiga el desarrollo social esperado.

Los organismos internacionales muestran gran sensibilidad a las nuevas tendencias como vemos en lo ya comentado sobre el informe Delors y otros aspectos que exponemos sobre lo que sucede en Europa y Latinoamérica:



- **Europa**

“...en el **Tratado de la Unión Europea de Maastricht** (1992) el artículo 126 está dedicado íntegramente a la educación, y termina con una recomendación para potenciar y estimular la educación a distancia. Para llegar a ello, antes, el 6 de julio de 1989 la **Asamblea del Consejo de Europa** aprueba una recomendación (la 1.110) que aconseja la cooperación intergubernamental en el campo de la educación a distancia. En octubre de ese mismo año 1989 los ministros europeos de educación, reunidos en su XVI sesión, animan las inversiones y explotación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación como instrumentos ideales para el desarrollo de la educación a distancia, con el fin de colaborar en el reciclaje profesional, la adquisición de cualificaciones para quienes no las poseen y la promoción cultural.

16

El **Consejo de Cooperación Cultural del Consejo de Europa** está desarrollando una serie de actividades e investigaciones encaminadas a rentabilizar al máximo las posibilidades de la educación a distancia, como : estudios comparativos de las políticas de educación a distancia en Europa identificando los colectivos afectados; ayudas con el fin de establecer redes de universidades e instituciones de educación a distancia en Europa del Este; coordinación de las acciones que en este ámbito se llevan a cabo en los países miembros, etc.

El Parlamento Europeo en julio de 1987 adoptó una resolución sobre las Universidades Abiertas que generó un amplio debate sobre esta modalidad educativa, y culminó con dos informes: en mayo de 1991 se aprobó el Informe sobre la Enseñanza Superior a Distancia en la Comunidad Europea, y en noviembre el Memorándum sobre la Enseñanza Abierta y a Distancia en la Comunidad Europea. En estos informes se explicita la necesidad de una formación continuada, las posibilidades que para ello ofrece la educación a distancia, su integración en los distintos programas comunitarios, y el valor de su singular metodología.

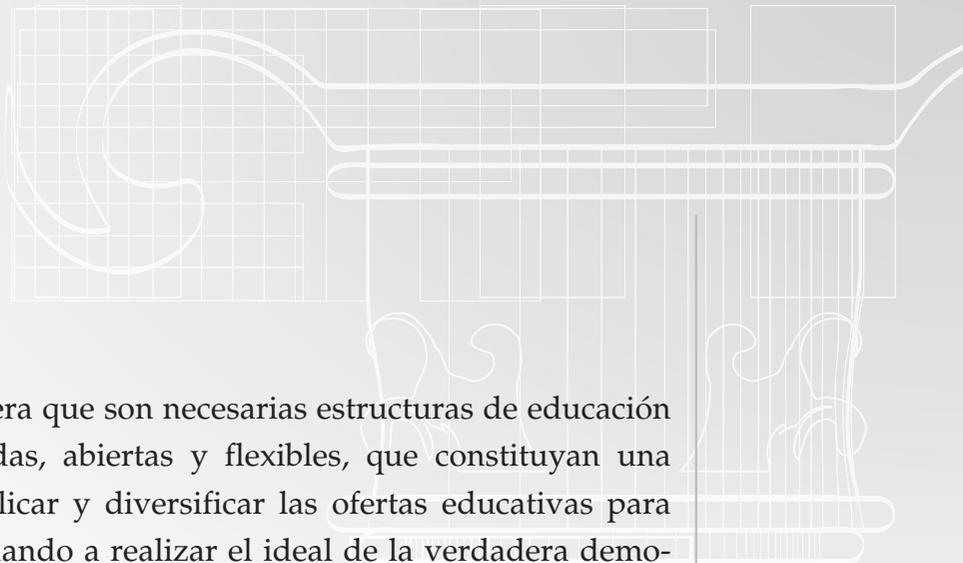
... El 27 de noviembre de 1992 se celebró en Bruselas la reunión del **Consejo y de los ministros de educación de la Comunidad Europea** con el fin de clarificar los criterios para la acción comunitaria en el ámbito de la enseñanza abierta y a distancia referidos a: facilitar la cooperación entre instituciones y organizaciones del sector; incrementar la formación de formadores; resaltar la importancia de la calidad y necesidad de tutorías adecuadas; y consultar a los Estados, usuarios, suministradores y asociaciones transnacionales que operan en el sector.

Como asociaciones europeas de educación a distancia, cabe destacar la Association of European Correspondence Schools (AECS) que agrupa a asociaciones, instituciones y personas de numerosos países europeos implicadas en programas de aprendizaje abierto y a distancia, y la European Association of Distance Teaching Universities (EADTU), que integra no sólo a las universidades a distancia unimodales (Open University de Gran Bretaña, UNED española, Fernuniversitat alemana, Open Universiteit de Holanda y Universidade Aberta de Portugal) sino que además acoge numerosos consorcios y asociaciones extendidos por todo el continente.

17

• Latinoamérica

En cuanto al ámbito latinoamericano, destacaremos algunos apartados del **Documento declaración de los Ministros de Educación Iberoamericanos en Salvador de Bahía, Brasil** (7 y 8 de julio de 1993), dentro de la Conferencia Iberoamericana de Ministros de Educación. El citado documento realiza un análisis del contexto socioeconómico y de la situación educativa de los países iberoamericanos en la década de los noventa, que lleva a considerar la necesidad de acometer urgentes reformas en el conjunto del sistema educativo de estos países con el fin de que la educación prepare eficazmente para el mundo del trabajo.



Para ese logro se considera que son necesarias estructuras de educación y formación más variadas, abiertas y flexibles, que constituyan una opción capaz de multiplicar y diversificar las ofertas educativas para todas las personas, ayudando a realizar el ideal de la verdadera democratización de la educación. Esto implica que se potencien las modalidades de enseñanza abierta y a distancia con la utilización conjunta de los materiales educativos y de los avances tecnológicos de la telecomunicación y de la informática.

18

El documento justifica esta decisión por la enorme variedad de colectivos con necesidades de educación básica y de formación para el trabajo, sobre todo aquellos que por razones de residencia, familiares o de empleo están inhibidos para seguir cursos regulares presenciales, lo cual aconseja el desarrollo de sistemas flexibles que permitan el autoaprendizaje y la autoconstrucción del saber. Se insta posteriormente a los países para que realicen un esfuerzo a nivel individual y mancomunadamente a través de la cooperación, para poner en marcha sistemas de educación abierta y a distancia, que amplíen las ofertas de educación y formación básica, profesional y técnica, que actualmente se desarrollan en los centros y establecimientos educativos de forma casi exclusivamente presencial.

Los ministros iberoamericanos de educación pretenden - según el documento - a través de estas políticas, ampliar las oportunidades de acceso a la educación y la formación, reforzar las infraestructuras educativas de las áreas más desfavorecidas o alejadas de los centros de capacitación y mejorar las posibilidades de la formación continua, favoreciendo las modalidades de aprendizaje autónomo e independiente.

La más relevante asociación de instituciones de educación a distancia en el área latinoamericana es la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD), cuya secretaría permanente se ubica en Madrid (UNED) y que nació en 1980, con el fin de impulsar la educación superior a distancia en beneficio de los pueblos iberoamericanos, y como mecanismo permanente de información, coordinación y cooperación. La

AIESAD edita la Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (RIED), con sede en el Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED) de la UNED española⁴.

El Consorcio Red de Educación a Distancia en América (CREAD) es otro de los organismos importantes en educación en toda América, acogiendo numerosos socios.

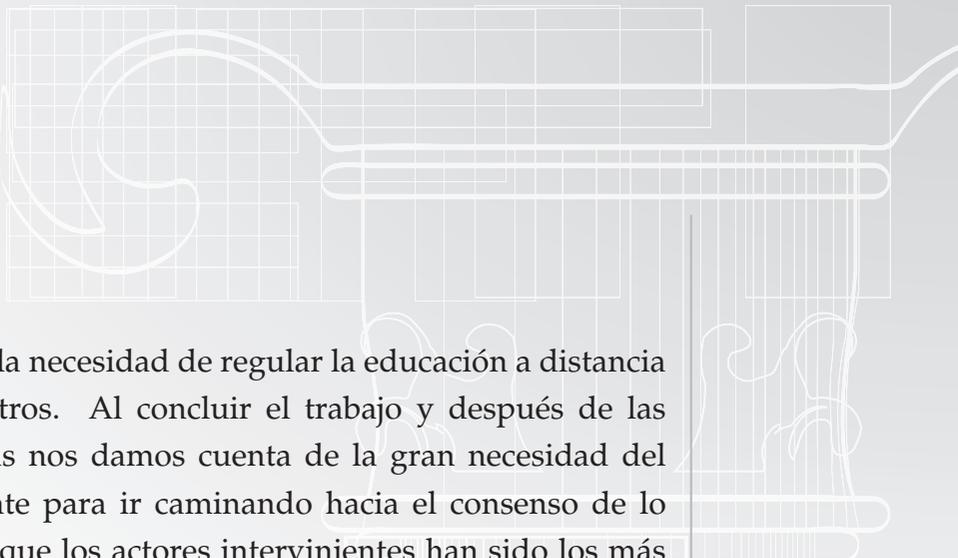
Teniendo ante nosotros esta trayectoria de la educación superior y reconociendo los nuevos valores que aporta la educación a distancia para solucionar muchos de los problemas de la educación presencial y sobre todo hacia la consecución del desarrollo social de América Latina y el Caribe, dando la posibilidad de acceso a una gran mayoría de la población sin tener que temer al fantasma de la masificación; podemos hablar de la acogida del Proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, precisamente por su oportunidad y pertinencia histórica entre otros aspectos.

19

La necesidad de desarrollar a nivel internacional un trabajo como el que nos ocupa es evidente, entre otras cosas, para evitar que lo que se presenta como solución para el desarrollo, se convierta en una nueva trampa para seguir donde estamos, y sobre todo porque los actores involucrados en el trabajo, que han sido las propias instituciones que buscan tener los instrumentos adecuados lejos de políticas o intereses particulares, han dejado en evidencia que se busca el bien social, el prestigio institucional, y el tener parámetros que en vez de separarnos, nos unan, para poder ofrecer una solución a la oferta y demanda educativa con calidad.

Al comenzar el proyecto teníamos una idea de lo ambicioso del mismo y conocíamos de la diversidad en los mecanismos propuestos para asegurar la calidad de la educación universitaria tradicional, no

4. UNESCO (1998): Aprendizaje Abierto y a Distancia. Perspectivas y consideraciones políticas. UNED, P. 24



desconocíamos tampoco la necesidad de regular la educación a distancia con sus propios parámetros. Al concluir el trabajo y después de las investigaciones realizadas nos damos cuenta de la gran necesidad del mismo, fundamentalmente para ir caminando hacia el consenso de lo que significa calidad, ya que los actores intervinientes han sido los más adecuados y desde la responsabilidad académica han aportado sus visiones fundamentadas teórica y prácticamente.

La amplia diversidad en la oferta de educación a distancia en Latinoamérica y el Caribe, así como la diversidad en el alcance de los sistemas de evaluación para la calidad en esta modalidad, según el trabajo presentado por los expertos; nos ha confirmado en la necesidad del Proyecto para orientar adecuadamente, con unos estándares mínimos, a las instituciones, gobiernos o personas interesadas y para que puedan servirse de ellos, con la garantía de su aceptación por muchos especialistas e instituciones que documentadamente han aportado al trabajo que presentamos y que ha tenido por horizonte la necesidad de caminar en la utilidad del mismo, por la manifiesta necesidad, y con la visión, de que a pesar de ser un trabajo que debería presentar una segunda etapa, ya por si mismo, tiene una finalidad de apoyo que contribuirá indudablemente a la mejora de la educación a distancia y virtual.

20

2.2. TENDENCIAS ACTUALES EN LA EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA

Es importante en este estudio reconocer y tener en cuenta las tendencias actuales en los sistemas latinoamericanos y caribeños en educación a distancia y ver críticamente el aporte del pasado para entender el presente, e inferir en buena parte el futuro.

En el texto de la UNESCO: Aprendizaje abierto y a distancia, se señala un ámbito general del tema desde una visión a nivel mundial de la panorámica de las tendencias actuales, que tendremos en cuenta al

igual que otros textos e investigaciones actualizadas que iremos citando. Por nuestra parte recogemos y ampliamos los comentarios sobre Latinoamérica y le daremos una visión más concreta de las tendencias de nuestros países.

Tendencias actuales en la educación abierta y a distancia en Latinoamérica y el Caribe.

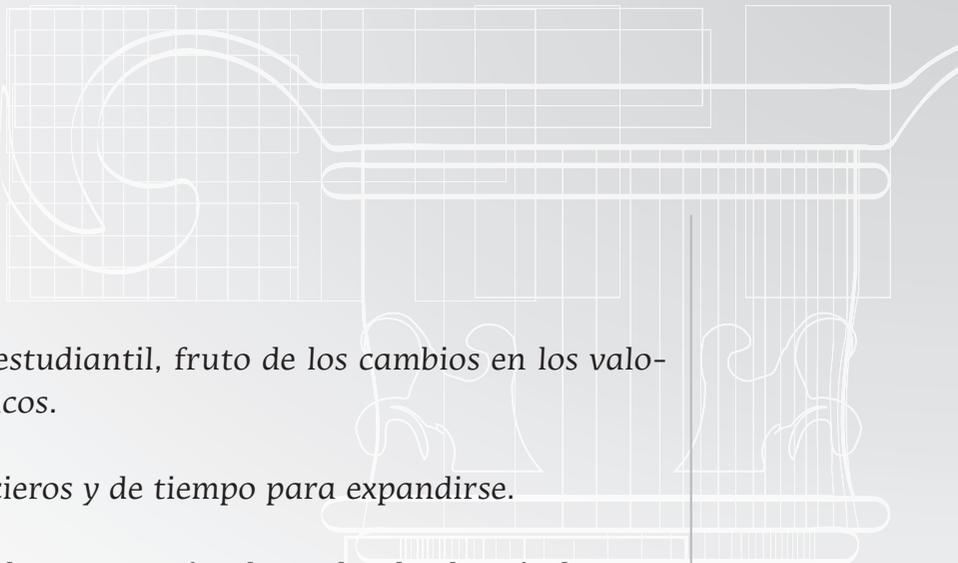
El hecho de que la educación superior se haya concebido para la primera etapa de la vida, ha hecho que en muchos casos sólo se diseñaran para la población adulta cursos de corta duración, o lo que se llamó “educación de adultos”, y que ha tenido una gran tradición en países como Inglaterra, Estados Unidos y Alemania; raramente se hacían carreras profesionales universitarias. Aún esta tendencia se observa en muchos países y en concreto en Latinoamérica. Otro de los aspectos dignos de tener en cuenta, refiriéndonos al pasado y que nos afecta en este momento, ha sido, el hecho de que la educación superior estaba dirigida a las clases sociales favorecidas.

21

De hecho la educación a distancia ha surgido en países como Japón, Suecia, Canadá, tratando de dar “la segunda oportunidad” a las personas adultas, o bien para dar una igualdad de oportunidades a personas que por razones geográficas, limitaciones físicas, obligaciones familiares, laborales etc. no podían asistir a las universidades presenciales. Hoy día se sabe que el perfil de la población de educación a distancia se rejuvenece y eso nos hace pensar que cada vez la población estudiantil trabaja desde más temprana edad y necesita para su formación instituciones que no le obliguen a cumplir un horario determinado, ni una presencia física en determinado lugar.

Estos dos aspectos señalados son aplicables a los países latinoamericanos, pues sus universidades suelen responder a modelos europeos tradicionales y como nos señala Casas Armengol⁵ afrontan en este momento varios problemas:

5. CASAS A, M: Universidad sin clases - educación a distancia en América Latina. Kapeluz. Venezuela. Cap. III p. 82

- 
- Una masificación estudiantil, fruto de los cambios en los valores sociales y políticos.
 - Altos costos financieros y de tiempo para expandirse.
 - Necesidad de grandes recursos intelectuales de alto nivel.
 - Necesidad de formar profesionales en especialidades nuevas.
 - Dificultades para la transformación y adecuación necesarias para las nuevas demandas sociales, científico y tecnológicas del país respectivo.

Necesidad de nuevas formas educativas

Ante este análisis y la crisis manifiesta, vemos la necesidad de que surjan nuevas formas educativas, entre ellas se apunta desde diversos sectores a la educación a distancia, como la solución más próxima y factible. Los elementos comunes de los países desarrollados y subdesarrollados, de considerar antiguamente la educación superior sólo para la juventud o primera etapa activa de los ciudadanos, perpetuando privilegios de algunos grupos sociales; se han modificado sustancialmente hacia otros sectores, debido a los nuevos valores sociales, políticos y económicos que plantean la necesidad de proveer educación superior a un gran número de personas que por diversas razones, geográficas, limitaciones físicas o financieras, obligaciones familiares o laborales no pueden acceder a las aulas tradicionales.

En los países subdesarrollados y en concreto en Latinoamérica, además de los elementos anteriores, se han enfrentado otras importantes demandas que sus universidades presenciales difícilmente podrían satisfacer. Se ha tratado de buscar soluciones novedosas y apropiadas pero en muchos casos los resultados han sido insatisfactorios.

Así vemos una tendencia clara en Latinoamérica de convertirse en universidades bimodales aunque con un cierto peligro de simplismo. Por un lado se trabaja aislados en pequeñas unidades que se dedican

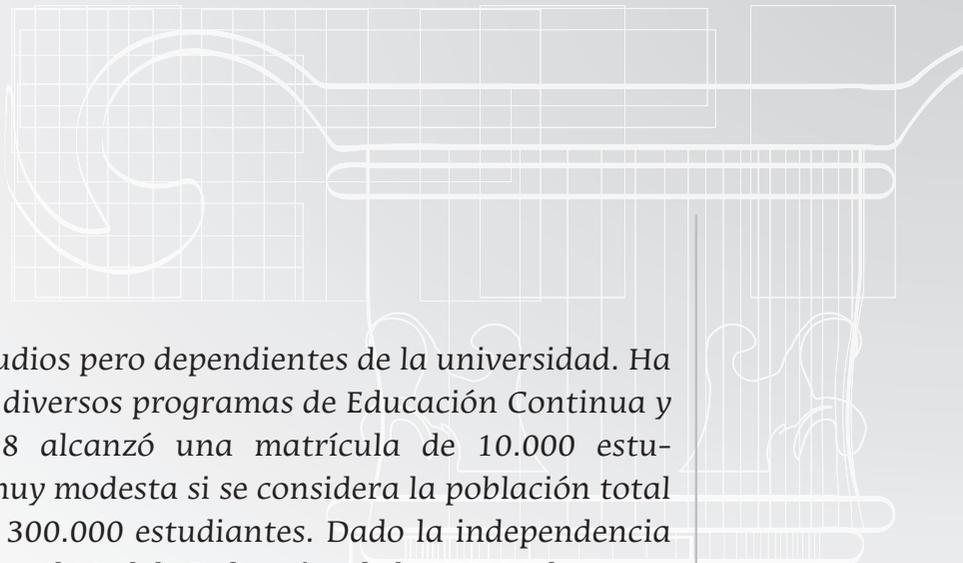
a la educación a distancia, separadas del resto, y por otro se considera por muchos sectores que sólo puede haber una buena educación a distancia si se tiene esa misma oferta educativa o programa, en presencia. Nada más lejos de la realidad si consideramos la experiencia exitosa de las grandes universidades a distancia que nacieron independientes de la educación presencial, tal como la UNED española, o las propias de Latinoamérica como la UNA de Venezuela y la UNED de Costa Rica.

El panorama histórico que se presenta ante nosotros en educación a distancia es muy amplio, sobre todo, si consideramos las experiencias esporádicas de algunos programas que empiezan y terminan sin ninguna continuidad. Con el riesgo de olvidarnos algunas instituciones de prestigio, vamos a tratar de resumir las experiencias más sobresalientes de los diversos países, teniendo en cuenta su trayectoria de continuidad y amplitud de los programas.

• México

- En México se han desarrollado una serie de experiencias muy variadas en educación a distancia que han comprendido la educación secundaria y la superior. El programa más importante y antiguo “Sistema Universidad Abierta” data de 1972 y está inserto en la Universidad Nacional Autónoma de México (SUA/ UNAM). Su origen parece tener el sentido de descongestionar el enorme campus central de dicha universidad. Este programa funciona dentro de diversas facultades (unas diez) convencionales y se nutre de los mismos profesores y facilidades de las respectivas facultades, y ofrece estudios con la misma validez académica que los ofrecidos en presencia. Podría decirse que es un programa supervisado de estudios, más que un programa de educación a distancia.

Más recientemente, desde 1997, esta misma universidad ya tiene un nuevo enfoque, más propiamente de estudios a distancia. A través de un Reglamento del Sistema Abierto, referente al Ingreso, Permanencia y Exámenes, ha separado las convocatorias de ingreso de los dos sistemas, pudiendo acreditarse asignaturas conforme el ritmo del alumno, y ha reglamentado unidades externas a la univer-



sidad para impartir estudios pero dependientes de la universidad. Ha implementado también diversos programas de Educación Continua y Postgrados. En 1997-98 alcanzó una matrícula de 10.000 estudiantes, cantidad aún muy modesta si se considera la población total de la UNAM de más de 300.000 estudiantes. Dado la independencia típica de las facultades en el Modelo Federativo de la UNAM, los estudios abiertos presentan condiciones y niveles distintos de efectividad⁶.

- La Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) que ha sido una de las instituciones más novedosas en la implantación de las nuevas tecnologías sirviéndose de ellas para la expansión de la educación continua, no tanto para carreras universitarias. El ÍTESM nació como Universidad Tecnológica privada y se ubicó en la zona industrial más avanzada de México apoyando el desarrollo industrial de la región y del país. Con el fin de mejorar su oferta académica y tratando de aprovechar las modernas tecnologías y extender su acción a niveles internacionales, desde 1996 ofreció la Universidad Virtual que oferta programas de maestría, doctorado y educación continua en México y en múltiples países de América.
- Son muchas las instituciones que en México actualmente ofrecen algún programa en educación a distancia, por ello, y con el fin de racionalizar, coordinar y facilitar la interrelación entre los diversos sistemas se creó ya en 1991 la Comisión Interinstitucional e Interdisciplinaria de Educación Abierta y a Distancia (CIIEAD). Considerando todos los niveles que coordina este organismo, podemos señalar actualmente en México más de 50 instituciones con programas en educación a distancia, que tienen una cobertura nacional, regional, local e incluso con alcance internacional, como es el caso del Instituto

6. CASAS ARMENGOL, M. (2003): La Enseñanza y aprendizajes abiertos y a distancia en América. Perspectiva Internacional de la Educación a Distancia. UNED: Master en Enseñanza y aprendizaje abiertos y a distancia. Módulo VII. p. 13.

Latinoamericano para las Comunicaciones Educativas (ILCE) y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITSM).

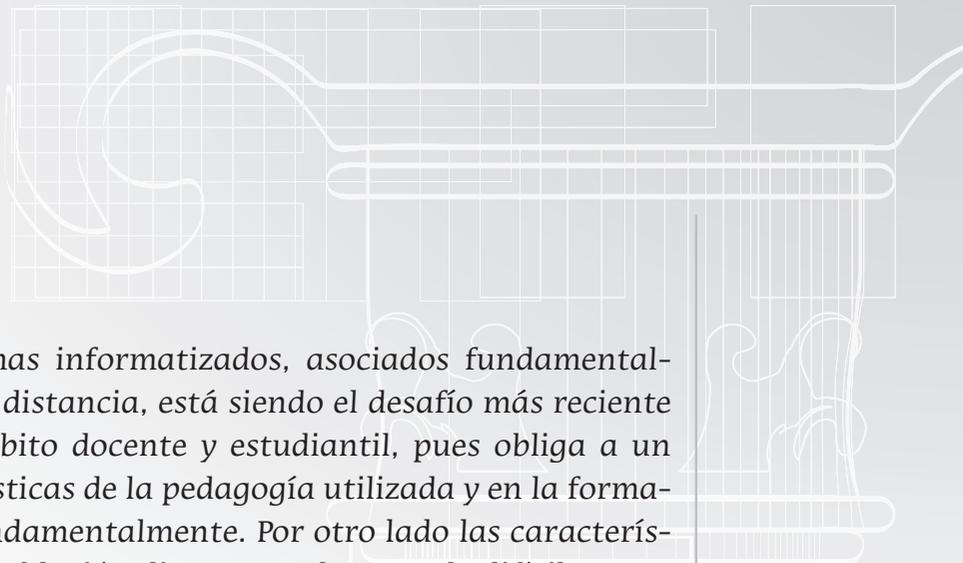
- Ecuador

En Ecuador la Modalidad a Distancia nació en el seno de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), en 1976, con el nombre de Universidad Abierta de Loja, y comenzó ofreciendo la licenciatura en Ciencias de la Educación, con una matrícula de más de 1.200 estudiantes en el primer semestre, lo que nos da idea, en un país pequeño como Ecuador, de cual era la necesidad que se tenía de formación y de las expectativas que se crearon en torno al sistema. La visión que en aquel momento se tuvo de la necesidad social en el ámbito de la formación de los maestros, fue el cimiento firme para una Modalidad que nació, no sin críticas, pero resuelta a acometer una misión definida claramente.

25

La Universidad Técnica Particular de Loja es un ejemplo típico y casi único, pues naciendo la Modalidad a Distancia dentro de la Universidad tradicional, en muy poco tiempo el número de estudiantes de la Modalidad a Distancia superó a los que se tenían en presencia. Actualmente 17.000 alumnos en 13 carreras universitarias además de los postgrados y cursos de corta duración, mientras que de forma presencial tiene 3.000 estudiantes. Este claro ejemplo de universidad bimodal nos muestra una de las tendencias mundiales hacia la educación a distancia cuando se apuesta decididamente por ella. La UTPL, está migrando paulatinamente, y con la mirada puesta en el futuro, del sistema tradicional a distancia al sistema on-line pero teniendo en cuenta la realidad en la que está inmersa; apuesta por las nuevas tecnologías, y por ello desde 1999 se sirve del apoyo virtual a través de las aulas sincrónicas instaladas en las 22 provincias del país recibiendo a través de satélite la señal para poder emitir tutorías de apoyo, conferencias, seminarios etc. tanto desde su Sede como desde universidades prestigiosas del exterior.

Desde el año 2000, ha implementado un campus virtual de forma integral y coherente con un modelo educativo institucional. El uso de



multimedia y de sistemas informatizados, asociados fundamentalmente a la educación a distancia, está siendo el desafío más reciente para la UTPL en el ámbito docente y estudiantil, pues obliga a un cambio en las características de la pedagogía utilizada y en la formación de los docentes fundamentalmente. Por otro lado las características del país con una población dispersa en lugares de difícil acceso y por ello carentes de oportunidades educativas ha reafirmado la vocación social de esta universidad creando centros en 113 lugares de la geografía ecuatoriana y tres en el exterior (Roma, Madrid y New York) con el fin de atender a la multitud de emigrantes ecuatorianos existentes en estas ciudades.

- En el seno de la Escuela Politécnica del Ejército (ESPE) nació otra Modalidad a Distancia en el 1989, primero como un Centro Asociado al amparo de la UTPL haciéndose independiente y creando posteriormente su propio modelo pedagógico, llegando a tener unos 5.000 alumnos en carreras de pregrado, extendiéndose también a gran parte de las provincias del Ecuador.

- Actualmente en este país pionero en Latinoamérica en educación a distancia a través de la UTPL, la mayoría de universidades (unas 35) tienen algún programa en este sistema, pero en su mayor parte con un componente alto de presencialidad, dando lugar a lo que se ha venido en llamar educación semi-presencial.

• Costa Rica

La Universidad Estatal de Costa Rica (UNED) nace en 1977 como universidad propiamente a distancia, con el afán de dar una solución a determinadas expectativas surgidas por la creciente demanda de educación superior, la posibilidad de atender a una población adulta que por diversas razones no habían tenido la oportunidad de realizar estudios universitarios, y así mismo lograr una disminución de los costos de la educación superior. Durante muchos años, junto con la UNA de Venezuela fueron las únicas instituciones de educación superior que en Latinoamérica impartían educación a distancia (exclusivamente) para carreras profesionales completas. Actualmente la

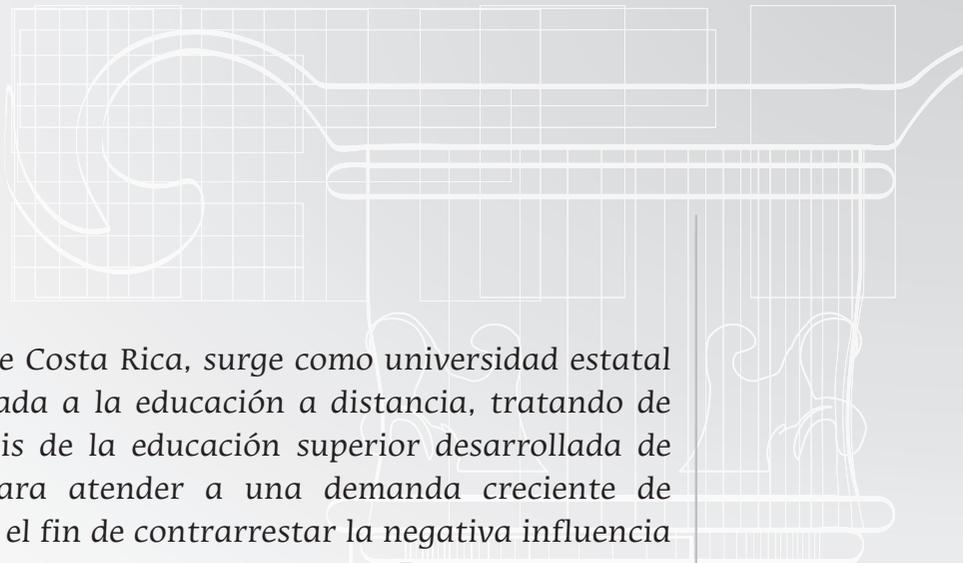
UNED ofrece 21 carreras principalmente de educación y administración, además de cursos de extensión y cursos especializados a nivel de Latinoamérica, en total cuenta con más de 20.000 alumnos, cifra muy significativa cuando se considera la población de este país sobre 3.500.000 habitantes. Los Diseños Curriculares flexibles permiten que se puedan obtener certificados o títulos en diferentes niveles, lo que posibilita capacitarse para trabajar antes de obtener la licenciatura correspondiente.

Al igual que todas las universidades a distancia tiene grandes índices de deserción del estudiantado con tendencia a la disminución, pero aún en 1993 el índice de graduados era del 5,4 % y el de licenciados era del 3,60 % . A nivel de diplomado y técnico era de 6,7 % . Como se puede apreciar el índice de deserción supera el 90 % del estudiantado que ingresa en una determinada cohorte (CASAS 2003. p. 14).

- Venezuela

La Universidad Nacional Abierta (UNA) de Venezuela tuvo como precedente en la década de los 70, una rica experiencia de estudios a distancia insertados en universidades presenciales, llamados “Estudios Supervisados” (EUS) que combinaban los estudios independientes con reuniones presenciales, para discusión y prácticas, que existieron en diversas universidades como la Universidad Central de Venezuela (UCV) que preparaba Licenciados en Educación, o los “Estudios Libres” para la formación de profesores de matemática y física de la Universidad Simón Bolívar (USB) . La Universidad de Zulia (LUZ) preparaba para Estudios Generales, y la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR) dedicada a los Licenciados en Educación y Administración Educativa.

El periodo de esplendor que surgió en Venezuela con motivo del alza del petróleo y la nueva política nacional de 1974, en la que se dedicaron amplios recursos a reformas sociales y educativas, dio lugar a la idea de la creación de una universidad a distancia en 1975, creándose una comisión organizadora que hizo realidad la universidad dos años después, con el nombre de Universidad Nacional Abierta (UNA).



Al igual que la UNED de Costa Rica, surge como universidad estatal y exclusivamente dedicada a la educación a distancia, tratando de dar respuesta a la crisis de la educación superior desarrollada de forma presencial, y para atender a una demanda creciente de población adulta, y con el fin de contrarrestar la negativa influencia de la “educación informal”. Hay autores como Díaz⁷ que señala otros aspectos, tales como, la necesidad de aumentar la eficiencia del profesor, al que considera un recurso educativo escaso y costoso, y la necesidad de mejorar la calidad del proceso “enseñanza – aprendizaje”.

La UNA actualmente tiene un número de alumnos superior a los 50.000 a pesar de los avatares políticos y la inestabilidad del país. Ofrece once carreras que abarcan las áreas de: Educación, Administración, Ingenierías y Matemáticas. Dispone de 21 Centros Locales, que están ubicados en las regiones importantes de Venezuela. Su deserción supera el 90 %.

28

Con el auspicio internacional en 1996 transmitió una serie de cursos de Educación a Distancia y nuevas tecnologías que fue difundido por toda América Latina a través de la Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI) . Otra serie de auspicios de Compañías Internacionales han configurado la estructura y funciones de una “Universidad Corporativa” , apoyada por la tecnología y orientada a la formación de Recursos Humanos para el mejoramiento de las empresas y lograr la competitividad de la industria petrolera.

- En relación a otras instituciones que en Venezuela ofrecen educación a distancia hemos de destacar La Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, ya mencionada anteriormente en los estudios supervisados, que trata de incorporar las nuevas tecnologías a un ambicioso programa de desarrollo conjunto con dos universidades de Estados Unidos.

7. DÍAZ, L. E. (1976): Las Innovaciones en Educación Superior en Venezuela. Trabajo presentado a IACFEP. Caracas, citado en Casas A. (19) *Ibíd.* p. 104

- Colombia

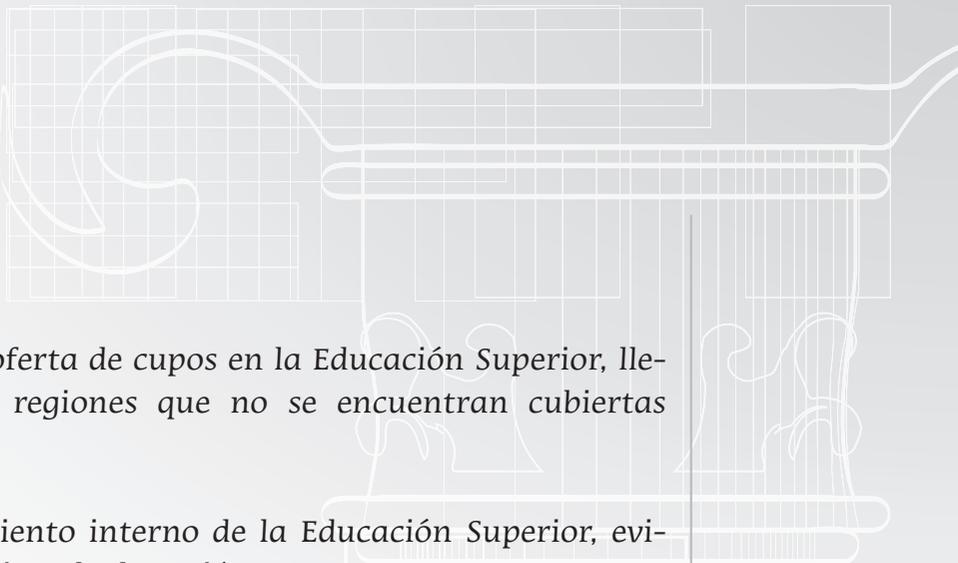
Desde comienzos de la década de los 70 hubo experiencias de educación a distancia en diversas universidades: Javeriana, el Valle, Antioquia, Santo Tomás, la Universidad Abierta de la Sabana, etc. En 1972 la Universidad Javeriana se inició con una experiencia de educación a distancia por televisión emitiendo el programa “Educadores de hombres nuevos”, La Universidad Abierta de la Sabana, con sede central en Bogotá en 1975 ofrecía sus primeros cursos a través de esta modalidad. En este mismo año se pensó en crear una universidad exclusivamente a distancia, pero este proyecto no cristalizó por diversas razones hasta varios años después. En 1981 la Universidad de San Buenaventura – Sección Cali empezó a impartir a distancia la Licenciatura en Educación Primaria. En 1982 se aprobó el decreto que reglamentó la educación abierta y a distancia y se creó el Consejo Nacional de Educación Abierta y a Distancia, así como el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación a Distancia (ICFES) con las funciones de asesoría, promoción, capacitación, supervisión y evaluación de los programas a distancia.

29

A la inversa de la UNED de Costa Rica, de la UNA de Venezuela o de la Open University de Gran Bretaña; el gobierno lanzó un modelo descentralizado en su operación, pero centralizado en sus políticas, promoción y financiación, esto dio lugar a un organismo nacional que define políticas, subvenciones, normas, y realiza evaluaciones de los programas que se originan en una gran variedad de instituciones convencionales de educación superior. Este programa fue apoyado técnica y financieramente por el PNUD-UNESCO-ICFES.

Como políticas generales se enunciaron en Colombia las siguientes:

- a) Democratizar y ampliar el acceso a la Educación Superior;
- b) Diversificar la oferta de programas educativos mediante programas que correspondan a las necesidades de las regiones y de los sectores productivos;

- 
- c) Desconcentrar la oferta de cupos en la Educación Superior, llegando a zonas y regiones que no se encuentran cubiertas actualmente;
 - d) Mejorar el rendimiento interno de la Educación Superior, evitando los altos índices de deserción;
 - e) Ofrecer programas que se distingan por su seriedad y calidad;
 - f) Procurar la cooperación entre las instituciones y el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y técnicos disponibles”⁸.

No se creó en Colombia una Universidad Nacional Abierta, sino que se fijaron las normas para proporcionar recursos financieros a muchas universidades presenciales para que produjeran cursos de educación a distancia.

30

El esquema se completó cuando el gobierno convirtió a la Unidad Universitaria del Sur (UNISUR) en el centro de innovación en materia de educación a distancia y le asignó funciones de responsabilidad con respecto al desarrollo total del sistema, esta Unidad dedicada a la producción y utilización de sus propios materiales instruccionales, dentro de algunas áreas regionales, brindaría apoyo especial a la capacitación de educadores a distancia,

Un comentario de Chacón & González que recoge el Dr. Casas en el escrito mencionado anteriormente dice:

“En cuanto a medios instruccionales, el enfoque más comúnmente utilizado en Colombia es el Multimedia al estilo de los años 70 , donde el medio maestro es un texto impreso con el apoyo de asesorías presenciales y a distancia, videos, cassettes de audio, diapositivas, láminas, etc. Es importante destacar de la experiencia colombiana, el uso del periódico como medio instruccional y la difusión de progra-

8. CASAS ARMEGOL, M. (2003); Perspectiva Internacional de la Educación a Distancia. UNED: Master en enseñanza y aprendizaje abiertos y a distancia. Módulo VII. p. 19.

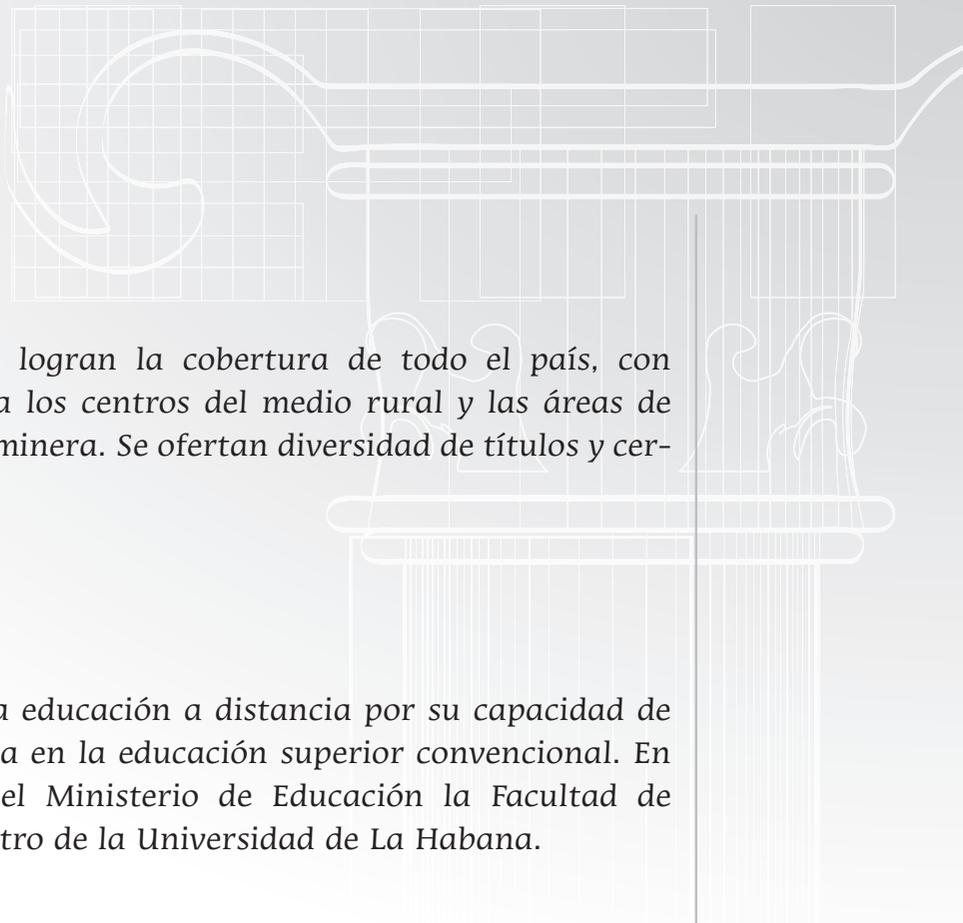
mas educativos a través de INRAVISION, el canal educativo del Estado. Las universidades del Valle, en Cali, y la Industrial de Santander, en Bucaramanga, utilizan a la teleconferencia de audio y la teleconferencia audiográfica como medios de apoyo para la enseñanza. En un amplio programa que arranca en 1997 se utilizarán también la comunicación mediante computadores”⁹.

El auge de este programa decayó con la falta de apoyo político de los siguientes gobiernos y al dejar las universidades presenciales de percibir el financiamiento que se daba en un inicio. Sin embargo algunos gobiernos más recientes ampliaron las actividades de UNISUR y la transformaron en Universidad Nacional a Distancia (UNAD), siendo ahora la primera universidad colombiana pública, dedicada exclusivamente a esta modalidad, contando con más de 40 centros regionales de educación a distancia, y atiende, educación, administración, ciencias de la salud, agrotécnia, producción animal y diversidad de cursos técnicos y oficios. La vocación social de esta universidad queda de manifiesto con los Círculos de Interacción y Participación Social que son foros de intercambio con sus entornos, así como el hecho de que para graduarse los estudiantes realizan un proyecto ajustado a las necesidades de su municipio. De la misma forma la vocación comunitaria de la universidad queda de manifiesto en los cursos que imparte de Economía Solidaria, Gestión de Cooperativas, Promotores Sociales, etc.

- En 1983 en la Universidad Francisco de Paula Santander se crean los programas de Educación Abierta y a Distancia.

Desde el inicio la educación a distancia trató de dar respuesta a la desigualdad de oportunidades. En 1996 señala Chacón González, citado por el Dr. Casas (CASAS 2003 p. 19), existían unos 37 programas desarrollados a distancia principalmente por universidades públicas y privadas, con una población aproximada de 200.000 estudiantes distribuidos entre la modalidad mixta y la exclusiva a distancia. Se señala que entre todas las instituciones tienen más de 300

9. CHACÓN, F. 7 GONZALEZ, I. (1996): Visión Histórica y Prospectiva de la Educación a Distancia en América Latina. Caracas. UNESCO/CRESALC. p. 27



centros regionales que logran la cobertura de todo el país, con notable extensión hacia los centros del medio rural y las áreas de producción pesquera y minera. Se ofertan diversidad de títulos y certificados.

- Cuba

Desde 1979 se valoró la educación a distancia por su capacidad de ampliación de matrícula en la educación superior convencional. En este año se creó por el Ministerio de Educación la Facultad de Enseñanza dirigida dentro de la Universidad de La Habana.

- Argentina

En la década de los 60 se dieron varias experiencias en la enseñanza primaria a través de la televisión y de las tutorías, asimismo se dieron otras experiencias enfocadas a la formación de trabajadores en determinados oficios. En la década de los 70, el Ministerio de Educación incluyó en el Plan Nacional de Desarrollo y Seguridad 1971/75 distintos cursos de educación a distancia, lo que dio lugar al plan de formación de las Fuerzas Armadas y al Plan Nacional de Educación Permanente que inició la Universidad de Buenos Aires. En este tiempo también se creó la Universidad de Luján que desarrolló programas en educación a distancia. En 1983 la Universidad de Belgrano creó el Departamento de Educación a Distancia, y en 1979 se creó la Asociación Argentina de Educación a Distancia. Actualmente existen numerosos programas de educación a distancia en las universidades nacionales, bajo el modelo bimodal desde las distintas facultades, sin una unidad que regule el sistema, sino sometidos los programas a las modalidades presenciales. Existen recientemente ofertas de postgrados y el fomento del uso de las nuevas tecnologías, en este último aspecto hay que destacar la Red Universitaria de Educación a Distancia (RUEDA).

Las dificultades mayores se encuentran en la falta de continuidad de las políticas y la dificultad de incorporar las nuevas tecnologías por los altos costos y la falta de capacidad de respuesta a sectores arte-

sanales, educación comunitaria. Al igual que en otros países nos dice Chacón & González (CASAS 2003, p. 24) hay problemas como: minusvalía de la imagen de la educación a distancia frente a la educación tradicional, desconocimiento de la validación de sus cursos por otras instituciones, alta deserción, necesidad de perfeccionar el sistema de asesorías y dificultades para el seguimiento de los grupos de encuentro y discusión.

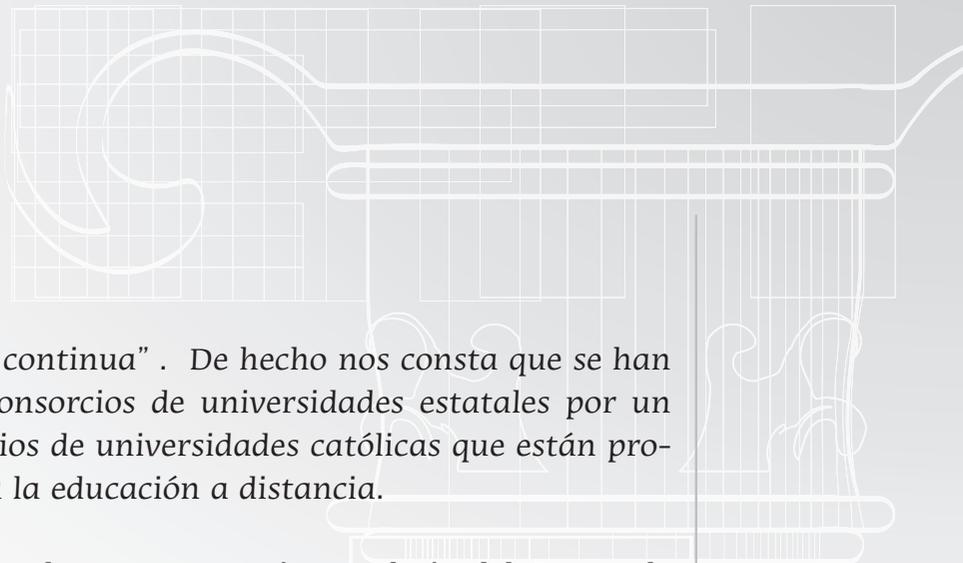
- República Dominicana

En la República Dominicana al igual que en otros muchos lugares estudiados, surge la necesidad de atender a un mundo adulto marginado de la educación. Se trata de atender esta población a través de los Centros APEC de Educación a Distancia (CENAPEC) fundados en 1972. Los centros universitarios han tardado muchos años en poner en marcha esta modalidad. En los últimos años podríamos decir empieza a despertarse esta inquietud y surgen algunos programas en universidades como la Universidad Pontificia Madre y Maestra (PUCMM) y la Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

- Brasil

Desde 1939 surgieron varias experiencias en la alfabetización de adultos, se han iniciado multitud de programas que no han tenido éxito, la mayoría han respondido a necesidades puntuales de algunos gremios u organizaciones. En el ámbito universitario merece destacarse la formación de profesores que desarrolló desde 1973 la Fundação Brasileira de Educação (FUBRAE). También la Universidad de Brasilia (UNB) hacia 1976 inició una experiencia que no alcanzó éxito.

A pesar de todos los prejuicios del pasado la situación está cambiando en el Brasil, en 1996 se aprobó la Ley sobre "Directrices y Bases de la Educación Nacional" que en su artículo 80 señala que el poder público "incentivará el desarrollo y la vehiculización de programas de Educación a Distancia en todos los niveles y modalidades de



enseñanza y educación continua” . De hecho nos consta que se han creado determinados consorcios de universidades estatales por un lado y por otro consorcios de universidades católicas que están promoviendo a gran escala la educación a distancia.

Un representante de uno de estos consorcios, es decir, del Centro de Educación Superior a Distancia do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ) participó muy activamente en este proyecto que presentamos contribuyendo con la experiencia de Brasil en los dos últimos años.

La Asociación Brasileira de Educación a Distancia (ABED) señala en su catálogo la existencia de 60 instituciones, de ellas 22 son universidades; e identifica también 19 emisoras de Televisión Educativa, 4 retransmisoras y 34 radios educativas. Se utiliza el satélite “Brasilsat” que posibilita la cobertura nacional (CASAS 2003, p. 22).

• Perú

34

La educación a distancia en el Perú, en el nivel superior, tiene su génesis en los programas de capacitación de maestros en los meses de verano. En el año 2001 existían 29 universidades que tenían algún curso en educación semipresencial para docentes de primaria o secundaria. La universidad privada Inca Gracilaso de la Vega ofrece a distancia actualmente algunas carreras a distancia, y la Universidad Nacional Agraria La Molina, es una de las pocas universidades que ofrecen cursos y diplomados a nivel de postgrado en educación a distancia on line. El Instituto Tecnológico de Monterrey a partir del 2001 oferta una maestría en educación a distancia.¹⁰

La Pontificia Universidad Católica del Perú está desarrollando diversos programas de maestrías y diplomados en educación a distancia basados en internet. Esta universidad es la contraparte en Perú de la Red Global de Aprendizaje para el Desarrollo del Banco Mundial (GDLN) y ha incluido en el Plan Estratégico Institucional el Proyecto Especial de Educación a Distancia.¹¹

10. (2003): Estudio de Internacionalización de nuevos proveedores en la educación superior en el Perú. Boletín Digital N. 57, Julio UNESCO. p. 19-22

11. www.pucp.edu.pe

- Chile

“ La educación a distancia se percibe como potencialmente importante, pero difícil de implementar, y su crecimiento ha sido menor que el esperado, debido a que los costos para montar un programa de calidad y atractivo son elevados. Aún así, la oferta de educación no presencial, particularmente el e-learning se ha incrementado notablemente”.¹²

Las experiencias de Chile en educación a distancia, debemos buscarlas, al igual que en otros muchos países, en programas puntuales y de corta duración. Hay diversas universidades tradicionales que cuentan con algunas experiencias en educación a distancia, como la Pontificia Universidad Católica de Chile con el Programa TELEDUC, utilizado para el perfeccionamiento de profesores y programas de extensión universitaria, la cual entre 1967 y 1977 tuvo 246.146 inscritos. Asimismo la Universidad de Los Lagos, estatal, que tiene más de 15.000 estudiantes en este tipo de programas y la Universidad Arturo Prat, también estatal que tiene más de 10.000.

Se da la oferta reciente de otras universidades como la Universidad Playa Ancha de Ciencias de la Educación Valparaíso, quien realiza la convocatoria de la Carrera de Pedagogía en Educación Básica, un plan de formación pedagógica con distintas menciones, y dos post-gradados.

En los últimos años nos consta su incursión en carreras de pregrado a través de la modalidad virtual a distancia de algunas universidades. Es interesante la experiencia de la Red Universitaria Nacional REÚNA II formada por 14 universidades tradicionales que trabajan con Internet II, la que permite un acceso privilegiado a servicios no disponibles en internet como seminarios en línea, video-conferencias de alta calidad, intercambio de grandes cantidades de información y aplicaciones en tiempo real.

12. GONZALEZ, L. E. (2003): Los nuevos proveedores externos de educación superior en Chile. Boletín Digital N. 57, Julio UNESCO



En Chile se está haciendo un esfuerzo reciente en el uso de las nuevas tecnologías aplicadas al proceso de enseñanza aprendizaje. Son varias las universidades que tienen plataformas virtuales para fines docentes y otras que han decidido implementar campus virtuales de forma integral y coherente con un modelo educativo institucional.

Por otro lado existe una amplia oferta de programas extranjeros a nivel de postgrados, entre las instituciones que han tenido un reconocimiento en Chile se encuentra la Universidad de Educación a Distancia (UNED) de España, la Universidad Abierta de Israel, y la Universidad Abierta de Cataluña, la Teleuniversité de Québec, la Universidad Virtual del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, entre otras.

“Por lo general las instituciones más serias que ofrecen programas a distancia exigen que sus estudiantes rindan exámenes presenciales, ya sea en sus respectivas sedes en el extranjero o bien ante comisiones ad hoc que se establecen en Chile. Otras establecen para estos efectos convenios con instituciones chilenas” (GONZÁLEZ, E. p.27).

36

• Bolivia

A pesar de que la educación a distancia es una asignatura pendiente en Bolivia podemos decir que algunas experiencias serias en este tipo de educación se iniciaron a partir de 1990:

“El proyecto –Diseño del Sistema de Educación a Distancia para la Capacitación y Profesionalización Docente- en su versión reformulada surge como Proyecto definitivo por acuerdo entre el MEC de Bolivia y la Cooperación Española, a través del ICI, en 1989, como ya hemos señalado más arriba. Este Proyecto puede considerarse como el inicio de la implantación de la modalidad de educación a distancia en Bolivia. En principio fue elaborado para responder a la necesidad urgente de acabar con el profesorado interino en el país, que responde al 24 % del magisterio (unos 15.660). Fue decisiva la colaboración técnico-financiera de España que proporcionó la financiación de una infraestructura básica y de las acciones formativas

necesarias para la implementación en Bolivia de la modalidad de educación a distancia.

Lo que comenzó como un Proyecto, pasó a desarrollarse como un Programa. El objetivo no era únicamente impartir cursos, sino dotar de una infraestructura básica, una red de centros de educación a distancia a través de los cuales se pudiese profesionalizar a los maestros interinos, desarrollar programas de capacitación, y, en definitiva, llevar una mejor educación a lugares en donde, por las difíciles condiciones del país, existen escasas o nulas posibilidades. Con esta ilusionada ambición nace el SEBAD (Sistema de Educación Boliviana a Distancia) en 1990.

Es en este momento cuando la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) a través del Instituto de Cooperación Iberoamericana (ICI) solicita la colaboración de Profesores de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España para desarrollar operativamente el Programa derivado del Proyecto “Diseño del Sistema de Educación a Distancia para la Capacitación y Profesionalización Docente”.

37

Se configuró el SEBAD con una estructuración muy similar a la de la UNED de España (Sede Central, Centros Asociados en los Departamentos con Profesores Tutores, material didáctico impreso y audiovisual, etc.) pero pensando en Bolivia, desde Bolivia y para Bolivia “.¹³

Sírvanos esta cita para situarnos en el contexto de la educación a distancia y a pesar de que la Ley de Reforma Educativa de 1994 ya reconocía la educación a distancia, y de los esfuerzos de multitud de instituciones que se traduce en una dispersión de los recursos, en lo que se ha llamado la educación alternativa; aún no ha logrado cristalizar la educación a distancia en programas de licenciatura salvo en algunos aspectos puntuales para los mismos maestros que participaron en el programa mencionado de capacitación.

13. CASTILLO ARREDONDO, S. (2001): Contribución de la UNED a la profesionalización y capacitación del profesorado en Bolivia. Actas del IX Encuentro de la AIESAD. Prospectiva de la educación a distancia en Iberoamérica. Universidad Abierta y a Distancia (UNAD) Cartagena de Indias. Colombia.

Conclusiones

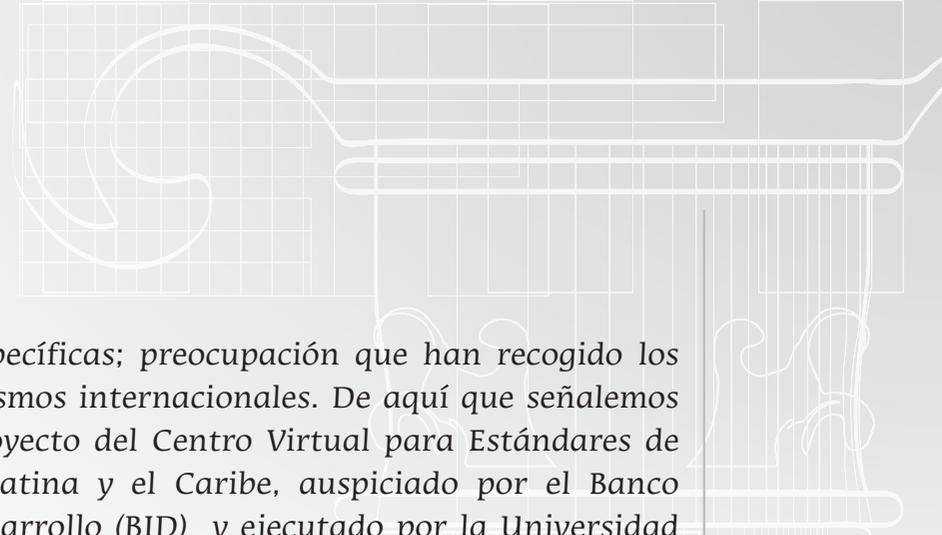
- Por lo expuesto, podríamos concluir que en América Latina existe una gran variedad de programas de Educación a Distancia, con una tendencia clara al incremento.
- Lo anterior no evita las críticas y la incompreensión aún sobre la educación a distancia, al querer vincularla excesivamente a los programas presenciales, existen opiniones de este tipo, sobre todo por desconocimiento, que no permiten la educación a distancia, si no se tiene esa misma carrera o programa en el sistema presencial por la misma institución que la ofrece. Esto, que puede ser una fortaleza si se unen esfuerzos, no puede ser nunca una camisa de fuerza, ya que la educación a distancia tiene su propia metodología, y entidad suficiente para subsistir por si misma, sin tenerse que apoyar en programas presenciales. Este error, no sería tal, si fuéramos capaces de aprovechar las ventajas que ambos sistemas tienen y pueden proporcionarse mutuamente en lugares de escasos recursos, y sobre todo para no tratar de imponer a la educación a distancia los mismos patrones caducos de algunas prácticas docentes presenciales. Por otro lado, nos olvidemos que las grandes universidades a distancia que se han convertido en mega universidades, han dado un fruto comprobado que no necesita apoyarse en ninguna universidad tradicional para hablar de una formación de calidad en sus propios licenciados, en muchos casos preferidos por las empresas a los formados en universidades presenciales o clásicas. - Es evidente que cada vez esta modalidad está siendo más aceptada, por la necesidad de incorporar innovaciones a los sistemas tradicionales de la región y por la necesidad de cubrir otros campos donde la educación presencial no ha podido llegar. La posibilidad de combinar estudios-trabajo-familia cada vez es más necesaria, de aquí la creciente aceptación mundial que hoy tiene en orden a este factor.
- La educación a distancia se ve como un instrumento clave para el cambio y la reestructuración masiva de las universidades públicas de América Latina, pero todo ello no podrá llevarse

adelante, si por un lado, no existe una política clara de apoyo a la misma por parte de los gobiernos; y por otro lado, si no hay un ofrecimiento de calidad por parte de las instituciones. Es pues necesario que las instituciones que ofrecen calidad se conozcan y también las que no la tienen. La proliferación de programas y títulos en diversas instituciones, no controlados en su calidad, ha hecho mucho daño a la educación a distancia ofrecida desde el rigor académico y de servicio; por ello, la reciente preocupación por la evaluación de la calidad creando estándares para la educación a distancia nos parece un acierto para que sepamos en que terreno nos movemos. La mejor forma de evaluar la importancia y efectividad de cualquier tipo de institución educativa es considerar, en el presente, y pensando también en el futuro, los mejores indicadores relativos a la calidad, la innovación y la pertinencia, de la institución en general y de sus programas en particular.

“En un estudio comparativo internacional desarrollado por la Universidad de Fern en la década de los 90 se estimó que unas 1.500 instituciones distribuidas en todo el mundo impartían educación a distancia con unos diez millones de estudiantes. Asimismo, según el American Center for Study of Distance Education la mitad de las instituciones de educación superior norteamericanas ofrecen alguna forma de educación a distancia por medios electrónicos” (GONZÁLEZ, E. p. 26).

Según nos señala este mismo autor, la oferta de educación a distancia internacional, presenta un conjunto de ventajas comparativas actualmente, pues permite incrementar el acceso a la educación superior, aumenta y diversifica la oferta educativa en el nivel postsecundario, genera nuevas tendencias y promueve la innovación en educación y genera inversión en el sector educativo.

El riesgo mayor es que los programas no se hagan con la seriedad suficiente, ésta es una preocupación que hemos recogido de muchos autores por lo que entendemos que también muchas instituciones intentan salir al paso de esta amenaza, contrarrestándola con una oferta seria y con su ocupación en la calidad, a través, de la puesta en marcha de programas de evaluación institucional o parcialmente



de algunas ofertas específicas; preocupación que han recogido los gobiernos y los organismos internacionales. De aquí que señalemos la importancia del proyecto del Centro Virtual para Estándares de Calidad en América Latina y el Caribe, auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y ejecutado por la Universidad Técnica Particular de Loja (Ecuador) con el aporte de expertos internacionales y de las instituciones que ya hemos señalado.

- Resumiendo la problemática expuesta, vemos en Latinoamérica una tendencia a la proliferación de universidades que ofrecen programas a distancia aislados, pero aún muy tímidamente se ofrecen programas de larga duración o carreras de pregrado. En muchos países se han centrado en la oferta de cursos de profesionalización, masterados o programas de formación específica en un área. Otro de los aspectos tiene que ver con el aprovechamiento de las fortalezas que toda la universidad puede aportar si no hacemos programas solitarios y creamos, más bien, una unidad que agrupe los distintos programas a distancia. Además de esta propuesta deberíamos tener en cuenta algo más, es decir, la universidad debe ser un ente de transferencia de tecnología hacia la sociedad. Los conocimientos teóricos y prácticos deben ser transferidos a la sociedad.
- Dentro de las nuevas formas que surgen como solución a la problemática de las universidades latinoamericanas, es la llamada educación semipresencial, incluso vemos como la Ley ecuatoriana la contempla Art.13, f y se considera la elaboración de unos lineamientos que la contemplen.
- Por otro lado observamos como algunas universidades han dado el salto a lo virtual sin pasar por la educación a distancia tradicional, corriendo un gran peligro al interpretar que las nuevas tecnologías todo lo pueden y no se consideran diseños sólidos en el ámbito pedagógico o curricular.

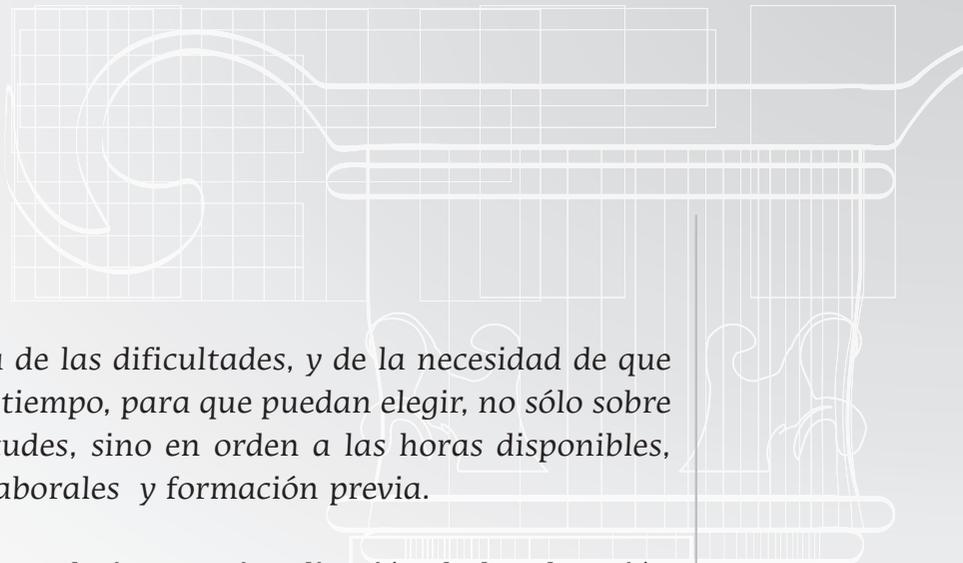
Los ministros de educación iberoamericanos, ya en 1993 expresan, viendo como una salida para ampliar las oportunidades de acceso a la educación y la formación; reforzar las infraestructuras educativas de las áreas más desfavorecidas o alejadas de los centros de capa-

citación y mejorar las posibilidades de la formación continua, favoreciendo las modalidades de aprendizaje autónomo e independiente.

Es evidente que las tendencias de la educación a distancia actualmente están vinculadas a los retos y oportunidades de los desafíos mundiales en orden a la exigencia de una formación adecuada para la vida y la profesión, la necesidad de una igualdad humana en este tema, el rápido avance de las tecnologías y el impacto directo de las mismas en la educación y la formación, el despliegue de la economía basado en el conocimiento y la necesidad de una organización flexible del trabajo; todo ello hace de la educación a distancia la posibilidad más acertada para una emergente solución a las demandas educativas.

Entre las tendencias positivas en educación a distancia en los últimos años y en lo referente a su metodología, ha sido, el abandono de los modelos intruccionales, sistema criterial o evaluación por objetivos, de tinte totalmente conductista, para adoptar otros modelos de construcción del conocimiento de forma más amplia y no restrictiva, permitiendo la evolución del mismo y la creatividad personal. Junto a esto se da la necesidad de actualizar los materiales y de conocer otros modelos, proponer innovaciones en los diseños curriculares y salidas intermedias junto con programas de larga duración, o la oferta de carreras técnicas, administrativas y no sólo en educación.

Es una constante también en la educación a distancia, la deserción amplia en la mayoría de los programas. Hay una explicación muy clara al respecto, y aunque se tiende a poner los medios para la disminución de la misma es un tema aún por resolver. Entre los temas que escapan a las instituciones que ofrecen educación a distancia son los que acompañan al perfil de ingreso de los alumnos. El hecho de que sean personas adultas que hace tiempo que no estudian, que estaban acostumbradas a otro tipo de educación, con carencia de hábitos de lectura, el hecho de que sobrevaloran su tiempo, la inercia a pensar de que estudiar a distancia es fácil, o las obligaciones laborales y familiares que impiden centrarse exclusivamente en los estudios; son aspectos que no podemos olvidar, pues suelen acompañar a la mayoría de nuestros alumnos. Por ello las instituciones que han tomado conciencia tratan de orientar antes de iniciar el pro-



ceso de estudios, acerca de las dificultades, y de la necesidad de que tomen conciencia de su tiempo, para que puedan elegir, no sólo sobre las preferencias o aptitudes, sino en orden a las horas disponibles, presiones familiares o laborales y formación previa.

Uno de los temas claves es la internacionalización de la educación superior, para la que hay que tener en cuenta, las dificultades que se enfrentan actualmente con el uso de las NTICs y la educación a distancia en el tema de la propiedad intelectual de los materiales preparados, debido a la fuerte competencia existente.

Las nuevas tecnologías que obligan a la preparación y producción de nuevos materiales multimedia y al rediseño de los modelos educativos o pedagógicos, es otra tendencia incipiente que nos ocupará por largos años, sobre todo en el tercer mundo si queremos adoptar modelos apropiados sin tener que copiar todo lo que llega de fuera.

42

El ofrecimiento de cursos cortos en vinculación con la empresa y con los organismos estatales, se ha generalizado en los últimos años de cara a corresponder a las necesidades formativas del sector productivo y del sector público.

Las Universidades Corporativas, con el uso de las nuevas tecnologías ha cobrado auge y una mayor razón de ser, con el objetivo de optimizar esfuerzos y ofrecer una mayor calidad educativa.

La promoción de las investigaciones colectivas, a modo de puzzle, donde se encajen los aspectos investigados en diversos lugares, para hacer realidad la titulación de los alumnos, así como la necesidad de realizar investigaciones útiles y de grandes dimensiones, sin mayores esfuerzos económicos, sirviéndose de los estudiantes que aspiran a presentar su tesis de grado; es un aspecto iniciado ya por muchas universidades de vocación comunitaria y de conciencia clara de servicio a la sociedad.

De la misma forma la vocación comunitaria de las universidades a distancia queda de manifiesto en los cursos que suelen impartir teniendo en cuenta la sociedad en las que están inmersas.

3. PROGRAMA



Dr. Alejandro Tiana Ferrer

I. Objetivo

- 1.1 El objetivo del Programa es el desarrollo de las bases para un sistema de acreditación y estándares de calidad para programas de educación superior a distancia en América Latina y el Caribe (Centro Virtual), y la realización de una validación preliminar de dichas bases mediante consultas y pruebas piloto.
- 1.2 Los objetivos consecuentes son: (a) promover que las instituciones de enseñanza superior puedan mejorar, lanzar y administrar con éxito, programas de educación a distancia basados en la tecnología de la información, y (b) contribuir a la capacidad de los gobiernos para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia.

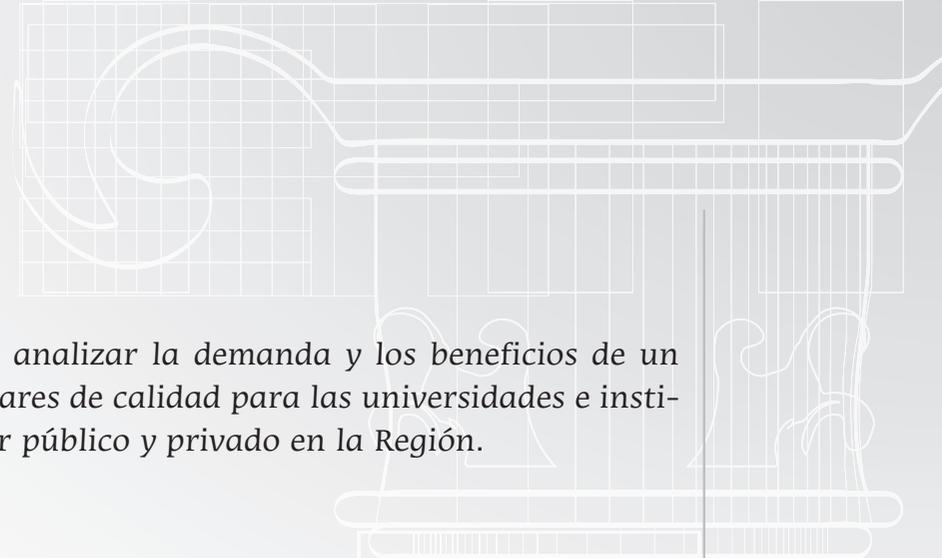
II. Descripción

- 2.01 El Programa financiará la creación de un “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia”, mediante la realización de las siguientes actividades agrupadas por componentes:

- a) **Desarrollo de las bases de un Sistema de Estándares de Calidad**

- 2.02 Actividad uno.

Un equipo de expertos por contratar analizará una muestra representativa de los cursos de educación superior a distancia actualmente disponibles en América Latina y el Caribe, sus estándares, infraestructura tecnológica, alcance de los mismos, contenido de la oferta de los cursos nacionales e internacionales y mejores prácticas en materias tales como sistemas de apoyo a los aprendizajes a distancia y logística de los cursos.



Asimismo, deberá analizar la demanda y los beneficios de un sistema de estándares de calidad para las universidades e instituciones del sector público y privado en la Región.

2.03 Actividad dos.

Basados en este análisis y a través de la elaboración de un documento de trabajo, el equipo de expertos propondrá estándares específicos, mediante los cuales, los cursos virtuales y a distancia (este aspecto en negrita es añadido nuestro, ya que fue la interpretación que se dio al documento en la reunión mantenida en Washington en la sede del BID) de América Latina y el Caribe podrán ser evaluados. Se propondrá igualmente en el documento un potencial marco regulador para la oferta de cursos virtuales de origen internacional con el fin de asegurar una educación en línea de calidad a las poblaciones latinoamericanas y caribeñas.

46

2.04 Este documento estará sujeto a una serie de sucesivas consultas con los miembros del comité coordinador (direcciones ejecutivas de la UTPL, el CREAD, y el AIESAD), un equipo seleccionado por el comité coordinador compuesto de académicos (“Grupo Académico”) relevantes de instituciones especializadas: la Universidad Nacional Abierta de Venezuela, la Universidad Central de Venezuela, la Universidad de Costa Rica, la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad de Brasilia, la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España, la Penn State University de EE.UU y la Universidad British Columbia de Canadá- e idealmente con especialistas internacionales en la materia a través de las comunicaciones electrónicas. El documento de trabajo revisado será posteriormente distribuido durante la reunión técnica sobre estándares, descrita en la actividad tres.

2.05 Actividad tres.

Con el fin de perfeccionar y asegurar un sólido apoyo hacia el modelo de evaluación, el mismo será revisado y consolidado en una reunión técnica. En dicha reunión, los expertos, el equipo

académico, el comité coordinador y especialistas internacionales discutirán el contenido del documento de trabajo, se sugerirán modificaciones al mismo, y se aprobará el documento para su publicación posterior. La mayor parte de las discusiones se concentrará en los estándares de calidad propuestos en el documento de trabajo revisado, los cuales serán los catalizadores para los intercambios en línea posteriores, entre especialistas en educación a distancia de Iberoamérica y el Caribe. Los estándares inicialmente propuestos podrán ser modificados, expandidos o suprimidos como producto de esta reunión.

- 2.06 Una vez definido el modelo de evaluación que incorpora los estándares propuestos, se procederá a la identificación de las necesidades técnicas para la utilización de los estándares en el contexto de instituciones y programas específicos en América Latina. Las necesidades así identificadas serán el punto de partida para la creación de un sistema de comunicación en línea, dirigido a facilitar el aprovechamiento del modelo de evaluación por parte de usuarios tales como universidades, autoridades educativas e investigadores.

47

b) Creación del Prototipo de un Sistema de Comunicación

2.07 Actividad uno:

Se constituirá un equipo para el desarrollo de los instrumentos de comunicación y para el diseño de una base de datos que le permitirá a los usuarios comparar cualquier estándar propuesto, analizar la justificación para la inclusión de estándares, y analizarlos organizados de diversas maneras. De esta forma, los líderes educativos de un país o institución podrán indagar cómo los profesores de su país categorizan los estándares incorporados al modelo de evaluación, podrán evaluar comparativamente estos resultados con los producidos por instituciones o profesores de otros países y llevar a cabo varios tipos de contrastes entre las características de sus programas a distancia y los estándares de calidad. Este sistema de base de datos tomará en cuenta modelos de finalidad semejante ya existentes en apli-



cación en Estados Unidos y Europa, para la elaboración de un modelo de amplia aplicación por parte de los profesionales de América Latina y el Caribe.

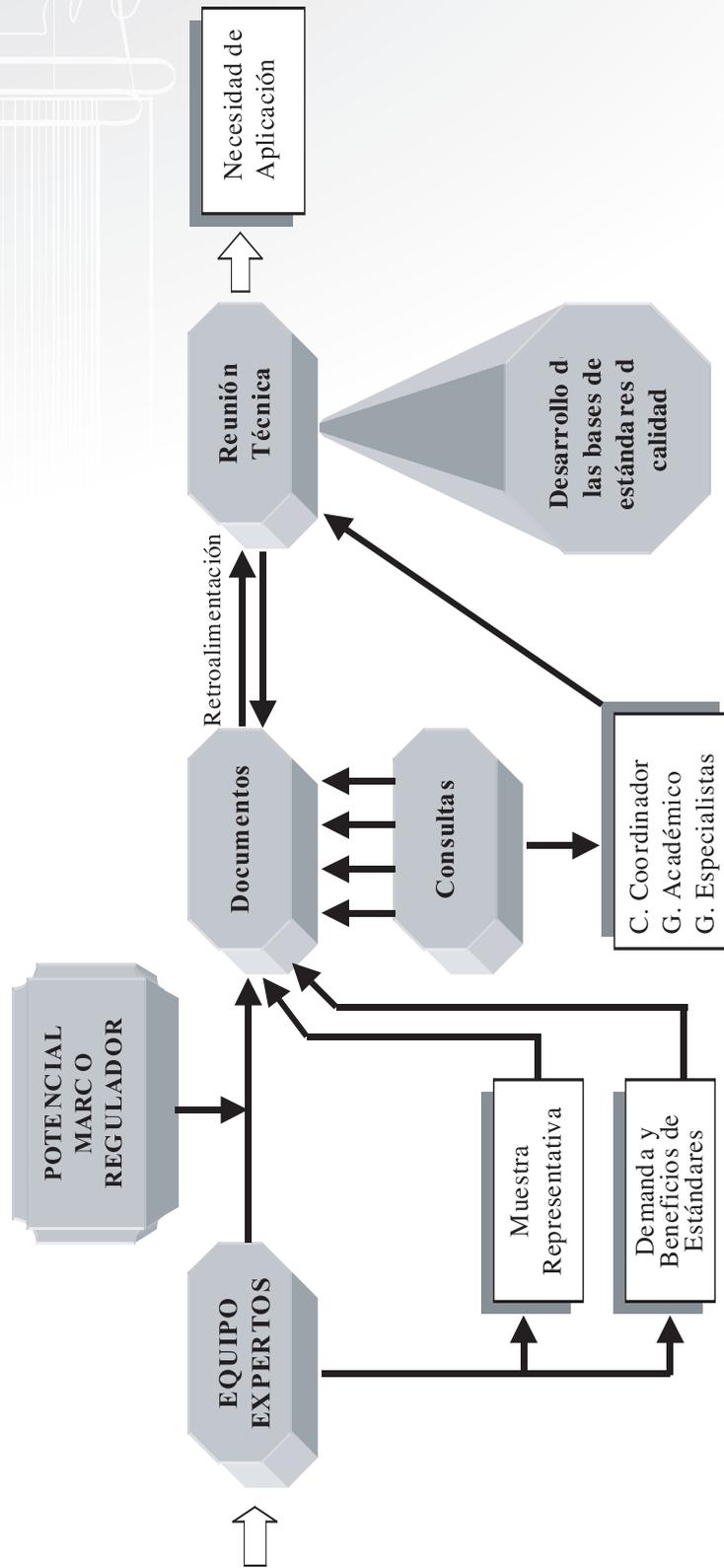
2.08 Este sistema de comunicación buscará proporcionar tanto formatos en línea (para las comparaciones y para la captura de información) y “discusiones interactivas”, que permitirá a los usuarios compartir comentarios relevantes para el uso y enriquecimiento del modelo de evaluación.

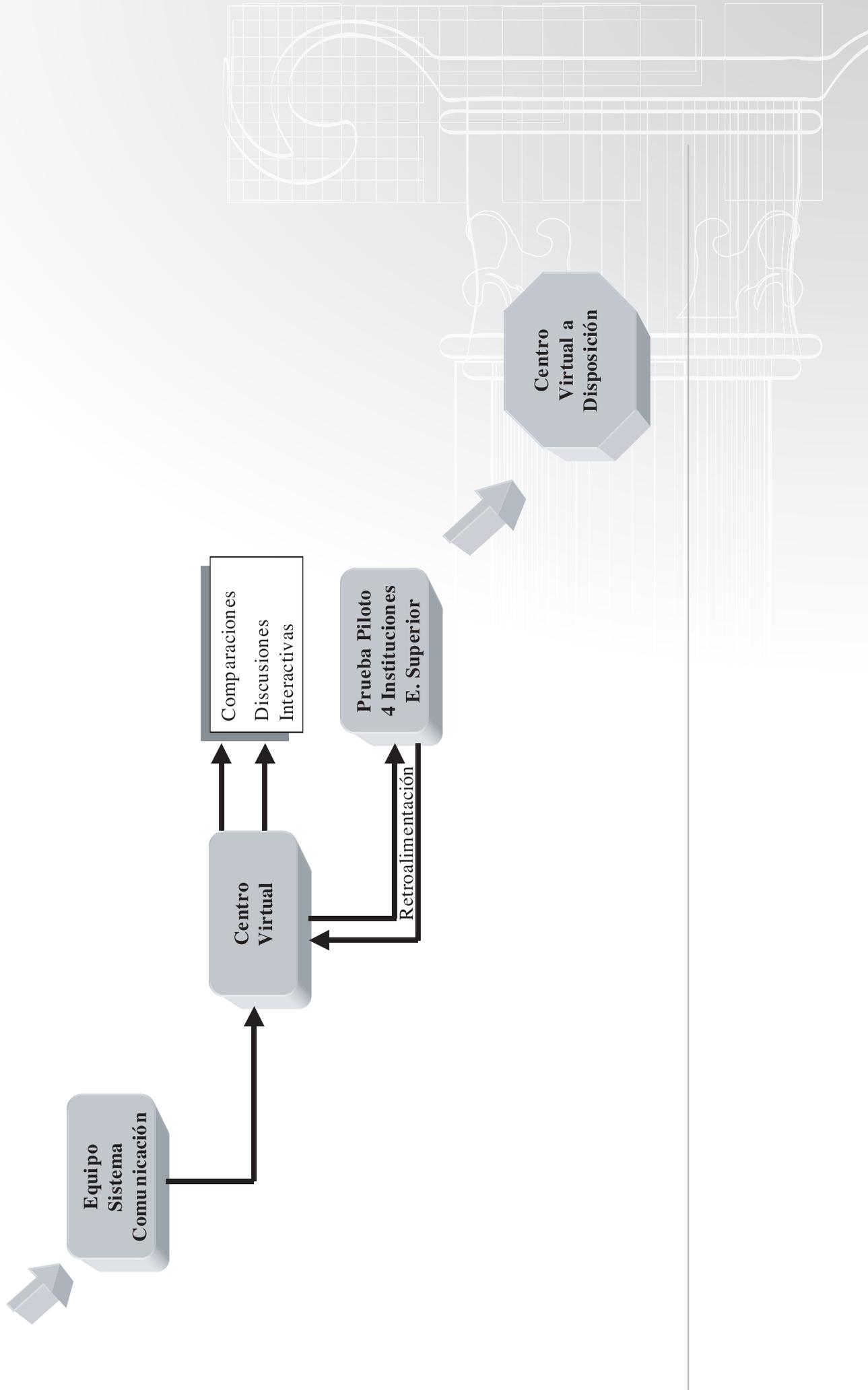
2.09 Actividad dos.

Se realizará una prueba piloto para verificar que el sistema es operacional, y puede ser instrumentalizado en cuatro instituciones de educación superior. Estas instituciones serán seleccionadas de acuerdo a criterios de diversidad nacional y diversidad en experiencia previa en oferta de cursos de educación superior a distancia. Durante este tiempo el técnico responsable analizará la retroalimentación recibida sobre la facilidad del uso del sistema y las sugerencias para extenderlo o revisarlo. El paso final será la puesta de la versión final del sistema a disposición de instituciones, gobiernos y educadores en el campo de la educación a distancia. Esto se facilitará mediante el acceso al mismo a través de un sitio público en internet.

Estándares de calidad

REPRESENTACIÓN GRÁFICA





4. EXIGENCIAS Y NECESIDADES DEL PROYECTO



INAUGURACIÓN DE LA REUNIÓN TÉCNICA

1. Teniendo en cuenta la firma del convenio de fecha 11 de julio de 2002, que se estableció entre el BID y la UTPL, se formalizaron los términos y las condiciones para el otorgamiento de una cooperación técnica no reembolsable a la UTPL con cargo a los ingresos netos del Fondo para Operaciones Especiales.
2. Se procedió a la firma de un convenio interinstitucional entre el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD), la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD) y la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), donde se establecieron los derechos y las obligaciones de las partes para la coordinación, supervisión y ejecución del programa de conformidad con los términos y condiciones previamente acordados con el BID, dejando constancia asimismo, de constituir el Centro Virtual en la UTPL y del compromiso de la AIESAD y el CREAD de asistirle en su mantenimiento con las aportaciones y medios disponibles a su alcance.
3. Atendiendo a las exigencias de los convenios firmados y los anexos correspondientes se constituyó el Comité Coordinador, con la función principal de supervisar la ejecución del proyecto y asegurar una adecuada programación y coordinación de las actividades previstas, lo que incluye entre otras, la identificación de los servicios de consultoría por contratar y la preparación de los Términos de Referencia para los mismos. (direcciones ejecutivas de la UTPL, el CREAD y la AIESAD) y se seleccionó por parte del mismo el “Grupo Académico”, compuesto por académicos relevantes de instituciones especializadas. Igualmente se invitó a participar en el proyecto a especialistas internacionales en la materia.
4. Con el fin de realizar el programa, “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, se contrató según la normativa del BID el servicio de los consultores y se procedió a la elaboración del cronograma de actividades y plan de uso de los recursos del Programa.

CRONOGRAMA

EJECUCIÓN DEL PROYECTO	FECHAS DE EJECUCIÓN	
	DESDE	HASTA
FASE 1: DESARROLLO DE LAS BASES DE UN SISTEMA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD		
Constitución del Comité Coordinador	29/05/02	
Firma de Convenio UTPL BID	11/07/02	
Firma del convenio Interinstitucional entre el organismo ejecutor, CREAD Y AIESAD	4/11/02	
Formación y activación del Grupo Académico	1/10/02	15/07/03
Identificación de servicios de consultoría y evaluación de términos de referencia	1/10/02	11/12/02
Declaración de elegibilidad para desembolsos del BID	18/12/02	
Envío de formulario de solicitud de desembolso y plan de uso de recursos	18/12/03	

54

ACTIVIDAD UNO: Análisis de los Cursos de ESD y beneficios de un sistema de estándares de calidad		
Firma de contrato consultor 1 y 2	1/02/03	
Presentación informe inicial (a los 15 días de la firma del contrato) con el plan de trabajo y labores que realizará	15/02/03	
Presentación de un borrador del trabajo ejecutado y contratado previo a la reunión técnica	22/02/03	
Entrega del informe modificado sobre la muestra representativa de los cursos disponibles en América Latina y el Caribe y aportaciones a la prueba piloto	15/05/03	
Entrega del informe modificado sobre los estándares propuestos con los que podrán evaluarse los cursos virtuales y a distancia de origen internacional	15/07/03	
Entrega del informe final con la relación de los trabajos realizados y de los logros alcanzados incluyendo las recomendaciones que permitan establecer acciones para el área de la consultoría	30/07/03	
Presentación al BID del informe final consultor 1 y 2	15/08/03	

ACTIVIDAD DOS Revisión del borrador del informe de los consultores UNO y DOS		
Firma del contrato consultor tres (contrato 2)	1/02/03	
Entrega del informe inicial (a los 30 días de la firma del contrato) con el plan de trabajo y correspondiente cronograma)	3/03/03	
Entrega de informe sobre los comentarios del "documento b", cláusula cuarta del contrato	4/07/03	
Entrega del informe final con criterios y aportes sobre la prueba piloto	11/07/03	
Presentación al BID del informe final consultor 3 (c ontrato 2)	25/07/03	
ACTIVIDAD TRES: Reunión de Expertos		
Reunión Técnica	24/02/03	27/02/03
Elaboración de Documento final	10/03/03	

FASE 2: CREACIÓN DE UN PROTOTIPO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN:		
Firma del contrato consultor cuatro	1/02/03	
Informe sobre el análisis del modelo de datos que incluya el plan y las labores que se realizará con el cronograma de ejecución (a los 15 días de la firma del contrato)	15/02/03	
Entrega de informe sobre el diseño de la interfase y un informe del desarrollo modular	18/03/03	
Entrega de informe sobre el ajuste del sistema después de la reunión técnica y el modelo de la prueba piloto	25/03/03	
Inicio de la prueba piloto, ejecución y retroalimentación de la base de datos	26/03/03	30/06/03
Informe final sobre el sistema de comunicación, el funcionamiento y reajustes efectuados en la prueba piloto	12/07/03	
Presentación al BID del informe final del consultor 4	15/07/03	
Presentación al BID del informe técnico en el que se de tallan los estándares producidos y los resultados de la prueba piloto	10/09/03	
Presentación del informe financiero	10/09/03	

- Una vez elaborado por los consultores el documento base sobre los estándares de calidad y con el fin de perfeccionar y asegurar el apoyo hacia el modelo, fue revisado y consolidado en una Reunión Técnica, prevista en el Proyecto y realizada del 24 al 27 de febrero del 2003 en la ciudad de Loja (Ecuador) en las dependencias de la UTPL. En dicha reunión, los expertos, el equipo académico, el comité coordinador y los especialistas internacionales discutieron el contenido del documento de trabajo y sugirieron modificaciones al mismo con el fin de su publicación posterior. Las discusiones se centraron fundamentalmente en



los estándares de calidad y los indicadores propuestos en el documento de trabajo que una vez revisados y modificados han servido de catalizadores para los intercambios en línea posteriores entre especialistas.

6. Se procedió a la identificación de las necesidades técnicas para la utilización de los estándares teniendo la oportunidad en la Reunión Técnica de revisar una primera aproximación a lo que sería la creación del sistema de comunicación en línea, dirigido a facilitar el aprovechamiento del modelo de evaluación por parte de usuarios tales como universidades, autoridades educativas e investigadores.

En la Reunión Técnica (ver Memorias)¹⁴ se tuvo muy en cuenta algunos aspectos que preocupaban a las universidades de la región que imparten educación a distancia:

56

Se precisó que estando representadas las más importantes se debía asumir este trabajo como un reto de futuro, pues si bien en los distintos países existen diversas políticas de evaluación y acreditación, en unos, más adelantadas que en otros, pero en todos caminando hacia ellas; las universidades se verán sometidas, por tanto, a una mejora de la calidad les guste o no.

Se vio la necesidad de velar por la calidad de la educación a distancia pero con la especificidad de una metodología diferente, por tanto, habrá que proponer los aspectos comunes y los divergentes, antes de correr el riesgo de encontrarnos en un proceso de inferioridad, o de que se apliquen criterios o indicadores no idóneos para la educación a distancia.

Por la situación histórica que atravesamos donde los límites de la educación a distancia y presencial están desapareciendo según los informes internacionales en los que claramente se preconiza que las universidades

14. "Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe" - Memorias (Reunión Técnica 24/28 febrero 2003). Universidad Técnica Particular de Loja. Loja - Ecuador

utilicen las diferentes modalidades para los mismos tipos de cursos. Se entiende que la modalidad que en algunos momentos se consideraba de segunda, hoy se ha convertido en algo que socialmente es atractivo y no solamente para las universidades dedicadas a una función o tarea social, sino, para las universidades poderosas del mundo porque la enseñanza virtual a través de internet les atrae.

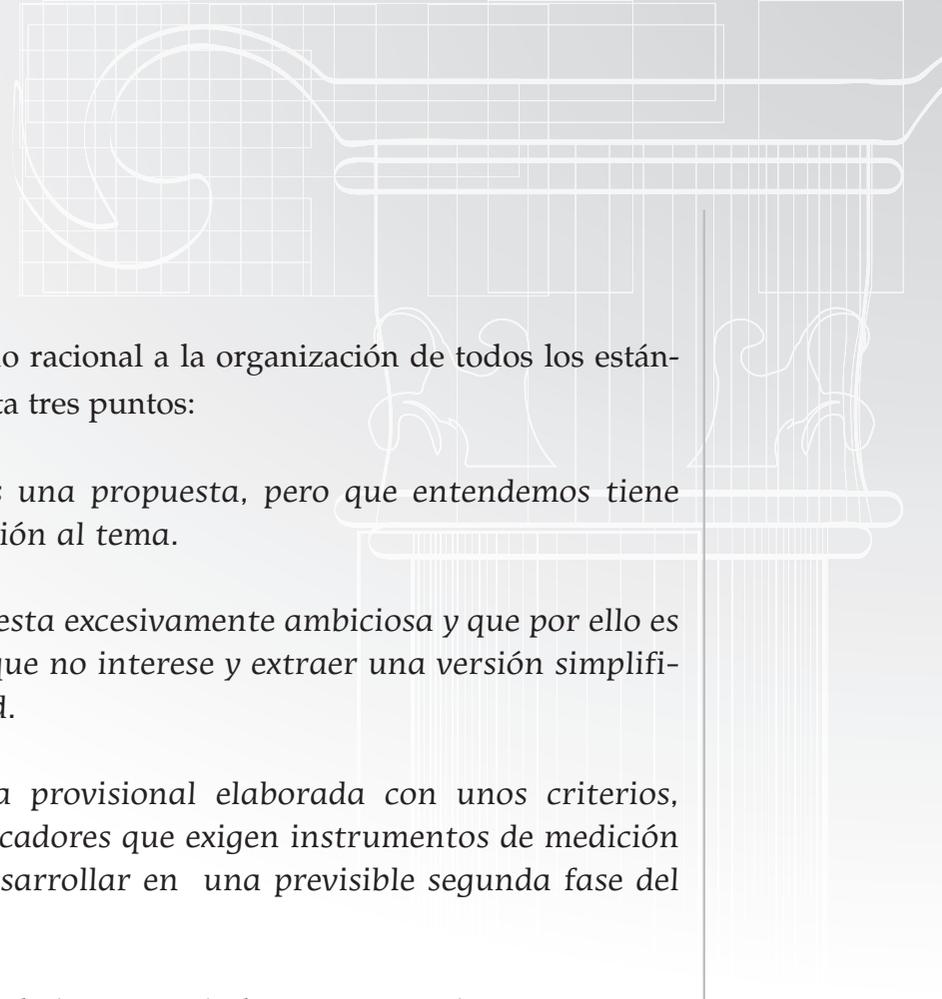
No cabe duda que estamos en un proceso de internacionalización de la educación superior y significa que la mayoría de las universidades van a actuar internacionalmente, lo que quiere decir que tenemos que saber con qué niveles de calidad nos estamos manejando como grupo, como continente, o dentro de cada país.

A todas las universidades que han apostado por una modalidad a distancia con seriedad, les favorece los niveles de calidad que debemos exigirnos, particularmente porque eso será lo que marcará el nivel para los demás.

El grupo de expertos precisó que estamos en una situación importante en la que se puede actuar tanto a nivel de universidades como de especialistas, y hay tiempo todavía para actuar, pero debemos plantearnos colectivamente que significa ofrecer una enseñanza de calidad en esta modalidad. El interés fundamental del proyecto, se concibió como el ser capaces de empezar a definir y hablar sobre lo que consideramos estándares mínimos aceptables para manejarnos en esta modalidad con confianza mutua.

Uno de los problemas para esto último es el no tener un lenguaje común cuando hablamos de estándares, por eso es preciso ponerse de acuerdo.

El modelo de estándares presentado ha dado elementos para la reflexión y el debate, y desde la coherencia y con una visión comprensiva al enfoque de calidad, se han tenido en cuenta las experiencias de algunas instituciones y modelos en sus aportaciones a la educación a distancia. Al adoptar un modelo de gestión de la calidad, según la opinión de los



expertos, se le da sentido racional a la organización de todos los estándares, teniendo en cuenta tres puntos:

1. *Que es nada más una propuesta, pero que entendemos tiene una gran aportación al tema.*
2. *Que es una propuesta excesivamente ambiciosa y que por ello es fácil suprimir lo que no interese y extraer una versión simplificada con facilidad.*
3. *Es una propuesta provisional elaborada con unos criterios, estándares, e indicadores que exigen instrumentos de medición y evaluación a desarrollar en una previsible segunda fase del proyecto.*

Teniendo en cuenta que el término estándar es muy equívoco, se especificó que con él se quería indicar la concreción de la idea general de calidad, y se vio la necesidad de incluir en el modelo propuesto, no sólo, las sugerencias del debate, sino un glosario que diera lugar al entendimiento de la propuesta.

Después de la Reunión Técnica, tanto los expertos, como los componentes del comité coordinador, del grupo académico, entidad ejecutora y especialistas, mantuvieron importantes interacciones en línea hasta precisar los reajustes de los documentos de trabajo. De la misma forma se mantuvieron los contactos durante la aplicación de la prueba piloto, que fue sumamente enriquecida al aportar sus criterios un gran número de personas e instituciones, además de las instituciones seleccionadas para la prueba piloto.

5. ENTIDADES PARTICIPANTES



PUERTA DE LA CIUDAD

Entidad auspiciante: Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Entidad ejecutora: Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL)

- Comité Coordinador

No.	Nombres	Institución	País
1	Dra. Dña. Araceli Maciá Antón	Presidenta de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESA D)	España
2	Dr. D. Gustavo Luis Carrera	Presidente del Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD)	EE.UU
3	Dr. D. Luis Miguel Romero	Rector-Canciller de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL)	Ecuador

61

- Delegados

No.	Nombres	Institución	País
1	Dr. D. Juan Manuel Moreno O.	Secretario de la AIESA D	España
2	Dr. D. Armando Villarroel	Director Ejecutivo del CREAD	EE.UU
3	Dra. María José Rubio Gómez	Directora General de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL	Ecuador

5.1 BREVE RESEÑA DE LAS ENTIDADES QUE CONFORMAN EL COMITÉ COORDINADOR

5.1.1 **AIESAD** es una entidad sin ánimo de lucro cuya creación deriva de la resolución adoptada durante el I Simposio Iberoamericano de Rectores de Universidades Abiertas, reunidos en Madrid del 5 al 10 de octubre de 1980, quienes para impulsar la Educación Superior a Distancia en beneficio de los pueblos de Ibero América, consideraron conveniente crear un mecanismo permanente de información, coordinación y cooperación: la AIESAD.



Consuelo Vélaz de Medrano

Se encuentra inscrita ante el Registro Nacional de Asociaciones con el número nacional 167.604 de la Sección 1ª; sujeta a la legislación española vigente por ser éste el lugar en el que radica su domicilio social (Art. 22 de la Constitución Española; Ley 191/1964 del 24 de diciembre; Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común; Decreto 1440/1965 del 20 de mayo y demás normas complementarias); su ámbito territorial de actuación comprende los países de Iberoamérica, ámbito sobre el que proyecta su vocación de cooperación.

5.1.2 El **CREAD** se fundó en 1990 durante la XV Conferencia Mundial del Consejo Internacional para la Educación a Distancia realizada en Caracas, Venezuela. La idea original para un Consorcio de este tipo provino de la Télé-Université de Québec en Canadá y de la Universidad Nacional de Mar del Plata en Argentina. El

Estándares de calidad

Consortio operó con apoyo logístico y financiero de tres importantes organismos internacionales: la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI), la Organización de Estados Americanos (OEA), y la Organización Universitaria Interamericana (OUI). En la actualidad el CREAD es una organización independiente, dirigida por sus miembros.



Armando Villarroel

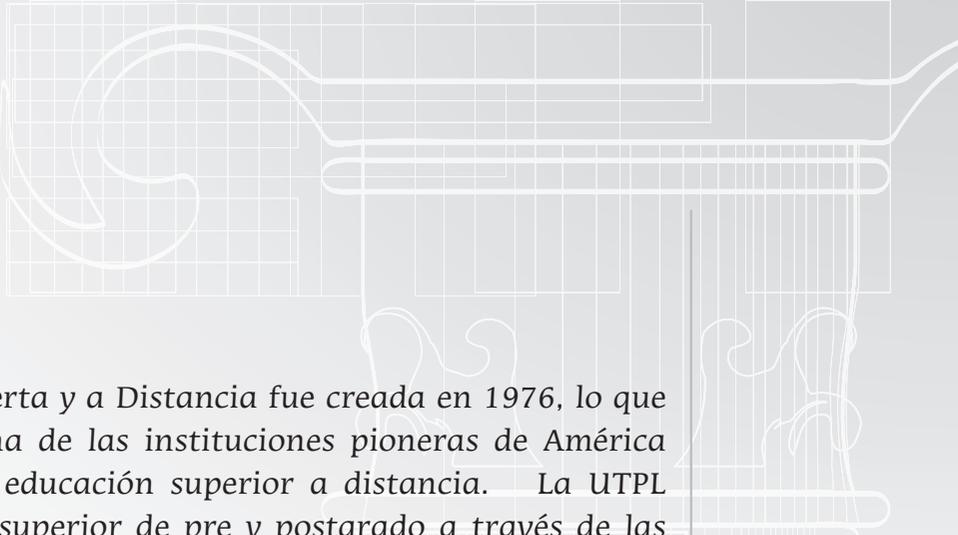
63

El CREAD es una organización sin fines de lucro, que nuclea a personas e instituciones vinculadas con la Educación a Distancia en las Tres Américas.

Es producto de una decisión colectiva de aunar esfuerzos, recursos y experiencias para poner en práctica proyectos educativos en forma conjunta, adelantándose así a lo que será común en el siglo XXI.

5.1.3 La Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), es una institución de Educación Superior, reconocida oficialmente como persona jurídica autónoma de derecho privado con finalidad social y pública, creada mediante decreto ejecutivo No. 646, publicado en el Registro Oficial No. 217 del 5 de mayo de 1971.

La UTPL cuenta con 32 años de experiencia en la administración educativa y la formación de profesionales en las diferentes ramas del saber a través de los sistemas presencial y a distancia; su misión, desde la visión del humanismo cristiano es: buscar la verdad y formar al hombre a través de los ejercicios de la ciencia para que sirva a la sociedad.



La Modalidad Abierta y a Distancia fue creada en 1976, lo que le convierte en una de las instituciones pioneras de América Latina en ofrecer educación superior a distancia. La UTPL brinda educación superior de pre y postgrado a través de las modalidades de estudio: a) Presencial y, b) Abierta y a Distancia, con sus variantes,: b.1) A distancia tradicional, b.2) Semipresencial y, b.3) Virtual. Contando con 3.000 alumnos en presencia y 18.000 a distancia con 15 carreras de pregrado en esta Modalidad.

6. EQUIPO DE EXPERTOS



SESIÓN DE TRABAJO EN LA REUNIÓN TÉCNICA

No.	Nombres	Institución	País
1	Alejandro Tiana Ferrer	UNED	España
2	Kyle Peck	Penn State University	EE.UU
3	Miguel Casas Armengol		Venezuela

BREVE CURRÍCULUM DE **ALEJANDRO TIANA FERRER**

1. DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos:

Alejandro TIANA FERRER

Doctor (Ph.D) en Filosofía y Letras

(Pedagogía) – U . Complutense de Madrid



2. EXPERIENCIA PROFESIONAL

Entre los cargos más importantes tenemos los siguientes:

1990 - 1996: Miembro de la Asamblea General de la International Association for the Evaluation of Educational Achievement (IEA)

1994 - 1996: Director del Instituto Nacional de Calidad y Evaluación (INCE) del Ministerio de Educación y Ciencia

1995 – 1996: Miembro de la Red Europea de Responsables de las Políticas de Evaluación de los Sistemas Educativos

2002 Vicerrector de Innovación y Evaluación de la UNED
Profesor universitario desde 1980

BREVE CURRÍCULUM DE **KYLE PECK**

1. DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos:

Dr. Kyle L. Peck

Ph.D., Educational Psychology/Educational
Technology -- May, 1987

University of Colorado, Boulder



2. EXPERIENCIA PROFESIONAL

Entre los cargos más importantes tenemos los siguientes:

- Head, Adult Education, Instructional Systems and Workforce Education and Development Department, The Pennsylvania State University. (July 2001 - Present)
- Professor of Education, Instructional Systems Program. The Pennsylvania State University (July 2000 – Present)
- Director, Assessing Educational Capability with Technology Project, The Pennsylvania State University. (June 2000 - Present)
- Senior Program Development Specialist, NBI, Inc. (June 1982 - June 1983)

BREVE CURRÍCULUM DE **MIGUEL CASAS ARMENGOL**

1. DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos:

Miguel Casas Armengol

Doctorado (Ph.D) Institución : Stanford University.
California. US.



2. CARGOS DESEMPEÑADOS

Entre los cargos más importantes tenemos los siguientes:

- Universidad Nacional Abierta (1978 – 1980) Rector-Fundador de esta universidad.
- Director. Stanford University. California US. (1984) "Visiting Scholar".
- Universidad Nacional Abierta. (1975-1977). Presidente y Vicepresidente Académico de la Comisión Organizadora de la Universidad.
- Ministerio de Educación (1975-1976) Asesor del Ministro en Educación Superior, mediante convenio con la Universidad del Zulia.



7. GRUPO ACADÉMICO

Estándares de calidad

No.	Nombres	Institución	País
1	Haydee Azabache	Consortio de Universidades del Perú	Perú
2	Rodrigo Barrantes	Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)	Costa Rica
3	Carlos Eduardo Bielschowsky	Centro de Educación Superior a Distancia do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ)	Brasil
4	Peter Cookson	Athabasca University	Canadá
5	Patricia Fernández	Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	México
6	Humberto Guerrero	Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)	Colombia
7	Badri KouI	University of the West Indies (UWI)	Jamaica
8	Reynaldo Martínez	Oklahoma State University	EE.UU
9	Radhamés Mejía	Pontificia Univ. Madre y Maestra (PUCMM)	Rep. Dominicana
10	María Beatriz Rossa	Instituto Universitario Aeronáutico (IUA)	Argentina
11	Walter Santander	Univ. Católica del Norte (UCL)	Chile
12	Nalve Mireya Zambrano	Universidad Nacional Abierta (UNA)	Venezuela

8. GRUPO DE ESPECIALISTAS Y OBSERVADORES



GRUPO DE ESPECIALISTAS Y OBSERVADORES

Estándares de calidad

No.	Nombres	Institución	País
1	Michele Bass	Red Universitaria Nacional (REUNA)	Chile
2	Carmen Carpio	Banco Mundial	EE.UU
3	Magdalena Cruz	Universidad Abierta para Adultos (UAPA)	Rep. Dominicana
4	Baudouin Duquesne	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Ecuador
5	Patricia Gudiño	Colegio de las Américas (COLAM), Univ. Montreal	Canadá
6	Mónica Luque	Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (IACD) / OEA	Argentina
7	Mauricio Olavarria	Universidad de Chile (Banco Mundial)	Chile
8	Martha Solano	Universidad Javeriana	Colombia

8.1 OTRAS PERSONAS O INSTITUCIONES QUE HAN APORTADO CON DOCUMENTOS

1.		Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBQ)
2.		Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUEIS)
3.	Jorge Bergamaschi	
4.	Max Contasti	Universidad Nacional Abierta Venezuela
5.	Lilia Toranzos	Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)
6.	Juan Manuel Zepeda del Valle	Comités Institucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIESS)
7.	Peter Whiteley	University of the West Indies
8.	Miguel De Castilla Urbina	Universidad Centroamericana de Nicaragua
9.	Carlos Luján	
10.	Pablo Landoni	
11.		Universidad Católica de Santa María
12.		American Federation of Teachers
13.		National Academic Advising Association
14.		Middle States Commission on Higher Education
15.	Jia Fydenberg	University of California Irvine Distance Learning Center
16.	Luz Miryam de González	UMB
17.	María Pérez Alcalá	Universidad de Guadalajara
18.	Sheila Lima de Moura	Universidad Católica de Petrópolis
19.	José Gallardo Arancibia	Universidad Católica del Norte
20.	Ricardo Pérez Sánchez	Universidad Católica del Norte
21.	Bernardo Rojo M	Universidad Católica del Norte
22.	Octavio Henao Álvarez	Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES)
23.	José Silvio	Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC – UNESCO
24.	José Augusto Fabri	Fundacao Educacional do Municipio de Assis
25.	Marly Monteiro de Carvalho	Escola Politécnica de Universidade de Sao Paulo de Engenharia de Producao

9. PROPUESTA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA



TRABAJO DE EQUIPO EN LA REUNIÓN TÉCNICA

Estándares de calidad

El equipo de expertos constituido por:

- Alejandro Tiana Ferrer,
- Rosario Domingo,
- Beatriz López
- Emannelle Raffenne.
- María Jose Oyón
- Mercedes Herraz
- Mari Luz Castellanos y
- María Gómez



Elaboró tres documentos fundamentales para el desarrollo de las bases de un Sistema de Estándares de Calidad, además de las encuestas y los informes de sus resultados:

1. Síntesis de la documentación recopilada para el desarrollo de estándares de calidad en la educación superior a distancia.
2. Propuesta de Estándares de Calidad
3. El Potencial Marco Regulador para la oferta de cursos virtuales

79

9.1 SÍNTESIS DE LA DOCUMENTACIÓN RECOPIADA PARA EL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA.

En este documento de síntesis se clasifican las aportaciones y recopilaciones aportadas al Proyecto, en tres grupos teniendo en cuenta la temática:

- Modelos y experiencias sobre calidad y evaluación
- Estándares e indicadores de cursos a distancia
- Modelos, estándares e indicadores de cursos virtuales

Con ello proporcionan, no sólo, una lista de documentación disponible, sino una clasificación de la misma que facilita la búsqueda a los interesados. Presentan asimismo una tabla en la que se especifica el nombre del documento, la fecha, el nombre de la persona remitente y a que universidad o institución pertenece; se expone la temática y el interés del contenido, se realiza un resumen y se señalan los términos más importantes.

80

9.1.1 RELACIÓN DE DOCUMENTOS

1. MODELOS Y EXPERIENCIAS SOBRE CALIDAD Y EVALUACIÓN.

“Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Interpretación Sector Educativo” Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (FUNDIBQ)

ZAMBRANO, Nalve: “Informe sobre las experiencias en la definición de estándares de Calidad en la Educación Superior en Venezuela”. Universidad Nacional Abierta Venezuela. Ing. Nalve.

“Indicadores de calidad para la Educación a Distancia”. 3º Reunión Nacional de Educación Superior a Distancia. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES Consejo Regional Centro – Sur).

“Method for improving the quality of higher education based on the EFQM model”. Versión inglesa 1998.

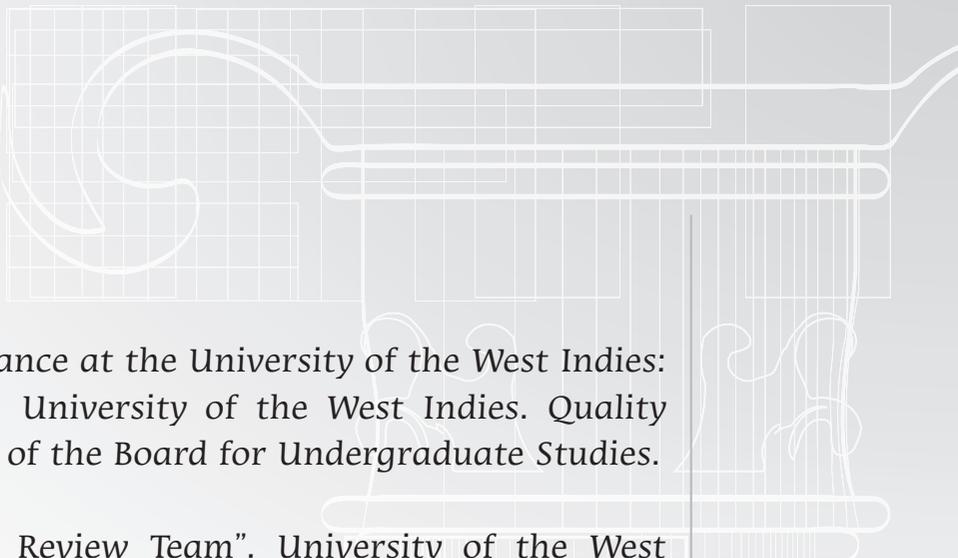
BERGAMASCHI, Jorge: “Los desafíos de la educación a distancia universitaria en contextos de crisis socioeconómica: caso I.U.A. Argentina”.

CONASTI, Max: “Evaluación Institucional. Notas e Indicadores. Enfoques y experiencias”. Universidad Nacional Abierta Venezuela.

TORANZOS, Lilia: “En la búsqueda de estándares de calidad”. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

ZEPEDA DEL VALLE, Juan Manuel: “La Educación Abierta y a Distancia en Ciencias Agropecuarias y Pesqueras: Contribuciones para el diseño de la evaluación de programas no-presenciales y semipresenciales”. Centro Regional Universitario Centro – Norte. Comités Institucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIESS) Comité de Ciencias Agropecuarias.

WHITELEY, Peter (2002): “Quality Assurance & Audit. At the University of the West Indies. Procedures and practices”. University of the West Indies.



(2002): "Quality Assurance at the University of the West Indies: The Self Assessment". University of the West Indies. Quality Assurance Unit Office of the Board for Undergraduate Studies.

(2002): "Work of the Review Team". University of the West Indies. Quality Assurance Unit Office of the Board for Undergraduate Studies.

VILLARROEL, Armando (2002) "Presentación OUI. Estándares de calidad".

DE CASTILLA U. Miguel (2001): "Los estándares educativos: orígenes y controversia". Universidad Centroamericana de Nicaragua.

82

2. ESTÁNDARES E INDICADORES DE CURSOS A DISTANCIA.

GUERRERO, José Humberto (2002) "Estándares de metodología a distancia", "Resultados del taller". Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia.

"Promoting Quality in Open and Distance Learning".

"Estándares mínimos de calidad para la creación y funcionamiento de Programas Universitarios de Pregrado". Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).

"Indicadores básicos para la evaluación del sistema de estudios a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja".

LUJÁN Carlos y LANDONI Pablo: "Seminario sobre estándares de calidad para instituciones de educación superior".

(2002): “Estándares de la Universidad Católica de Santa María”.
Universidad Católica de Santa María.

“Criterios y procedimientos para la verificación de estándares de calidad de programas académicos de pregrado. Versión preliminar”. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).

“Distance Education. Guidelines for Good Practice”. American Federation of Teachers.

“Academic Advising Standards”. National Academic Advising Association.

“Oregon State University Distance Education Policy Framework E. Technical Standards”.

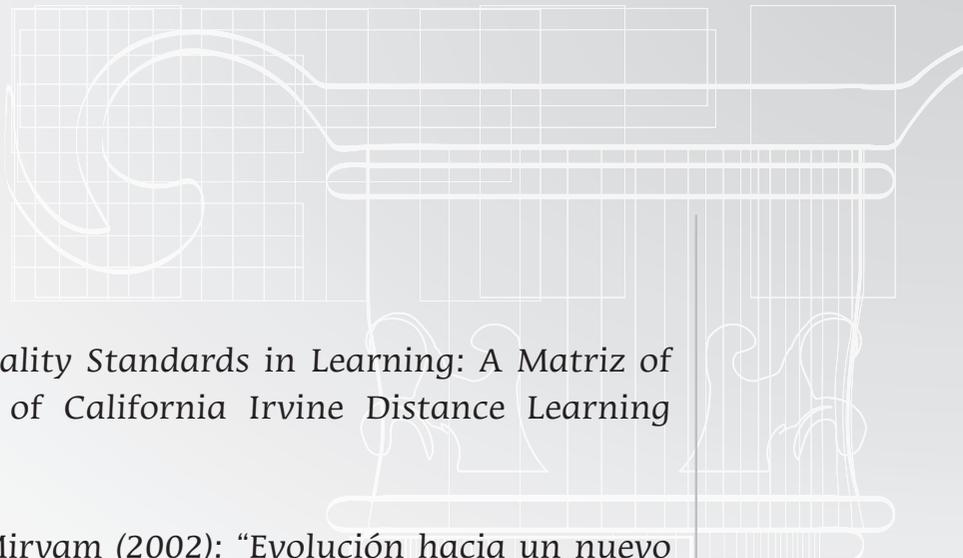
“Indicadores de qualidade para Cursos de Graduação a Distância”. Ministerio de Educacao. Secretaria de Educacao a Distância.

(1997): “Rhode Island System of Public Higher Education. Standards for Distance Learning”.

FERNÁNDEZ, Patricia (2000): “Propuesta de indicadores de desempeño para los Programas de Trabajo de la Dirección de Educación Continua”. Universidad Nacional Autónoma de México.

3. MODELOS, ESTÁNDARES E INDICADORES DE CURSOS VIRTUALES.

“Distance Learning Programs”. Middle States Commission on Higher Education.



FYDENBERG, Jia: "Quality Standards in Learning: A Matriz of Analysis". University of California Irvine Distance Learning Center.

DE GONZÁLEZ, Luz Miryam (2002): "Evolución hacia un nuevo paradigma educativo- Educación Virtual". UMB.

PÉREZ A, María (2002): "Fundamentación del modelo INNOVA para la evaluación de cursos en línea". Universidad de Guadalajara.

LIMA DE MOURA, Sheila: "Indicadores de calidad de los cursos virtuales". Universidad Católica de Petrópolis.

GALLARDO A, José; PÉREZ S, Ricardo y ROJO, Bernardo: "Desarrollo de una guía metodológica para la construcción de cursos que usen las tecnologías asociadas a Internet en las Unidades de Educación a Distancia de la UCN". Universidad Católica del Norte.

HENAO ÁLVAREZ, Octavio: "La enseñanza virtual en la Educación Superior". Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).

"La educación superior virtual en las Américas: problemas, tendencias y soluciones". Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. IESALC – UNESCO.

"Guiding Principles for Online COE Extension Coursework".

ROMERO F, Luis Miguel: "Concepción sistémica de la educación superior a distancia y universidad bimodal: una vía hacia la calidad en Latinoamérica: Experiencia de la Universidad Técnica Particular de Loja".



Estándares de calidad

FABRI, José Augusto y MONTEIRO DE CARVALHO, Marly: “Utilização do QFD Estendido no Levantamento de Requisitos e Definição de Criterios de Qualidades Tecnológica no Desenvolvimento de um Ambiente de Gerenciamento de Informações para Ensino Distancia (EAD)”. Fundacao Educacional do Municipio de Assis. Escola Politécnica de Universidade de Sao Paulo de Engenharia de Producao.

“Quality On the Line. Benchmarks for success in internet-based distance education”. Institute for Higher Education Policy.

9.2 - PROPUESTA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

9.2.1 INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD (Por el equipo de expertos de la UNED)

El presente documento presenta una propuesta de estándares de calidad de aplicación en la educación superior a distancia. Se ha estructurado en tres apartados bien diferenciados; el primero es meramente introductorio pero pretende justificar la organización del trabajo posterior, especialmente los aspectos considerados en la elección del modelo alrededor del cual se definen los citados estándares. Por otra parte el segundo apartado, el eje central, refleja el propio desarrollo de los estándares. Se ha incorporado un tercero que constituye un glosario de algunos términos para clarificar su significado.

86

1. JUSTIFICACIÓN

Para la definición de unos estándares de calidad en la educación superior a distancia, y en concreto para programas, se ha observado en la literatura revisada una falta de uniformidad en la definición de estándar. En el desarrollo del presente trabajo se ha considerado que el conjunto de estándares, que se han de definir, aglutinará los aspectos relacionados con un programa a distancia, y servirán como guía para asegurar su calidad y su mejora continua. Es por ello que se ha adoptado la siguiente definición:

“Nivel o grado definido como necesario e indispensable para que algo pueda considerarse aceptable” (Díaz, 2001).

Como puede apreciarse en el apartado II “Desarrollo de los Estándares”, este nivel o grado se ha formulado como la realización de un conjunto de actividades, a pesar de que la anterior acepción dé lugar a un planteamiento cuantitativo, el cual excede del ámbito de este trabajo.

El proceso de determinación de estándares de calidad se encuadra dentro de una estructura jerárquica de tres niveles: 1) criterio, 2) estándar y 3) indicador. El criterio es un factor crítico para el buen funcionamiento de una organización, mientras que el indicador de calidad es una magnitud más operativa que permite identificar el cumplimiento de un estándar, es decir verificar la ejecución del estándar, por lo que actúan como variables de control, tal y como se entienden en la última versión de la norma ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”.

i. METODOLOGÍA

La metodología, empleada en el desarrollo de estándares de calidad es la siguiente: (figura 1)

- a) Elección de una definición de calidad
- b) Consideración de unos objetivos generales
- c) Elección de un modelo de gestión de la calidad
- d) Despliegue del modelo

87

a. Elección de una definición de calidad

De las diversas definiciones de calidad se ha seleccionado la establecida por la Organización Internacional de Normalización ISO (International Organization for Standardization) en su norma ISO 9000:2000 en la que se afirma que calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. A su vez el término “requisito” se acota como “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Todo ello enlaza con la definición antes citada de estándar.

No obstante y de acuerdo con Juran (2001), de los muchos significados de la palabra calidad, existen dos vitales:

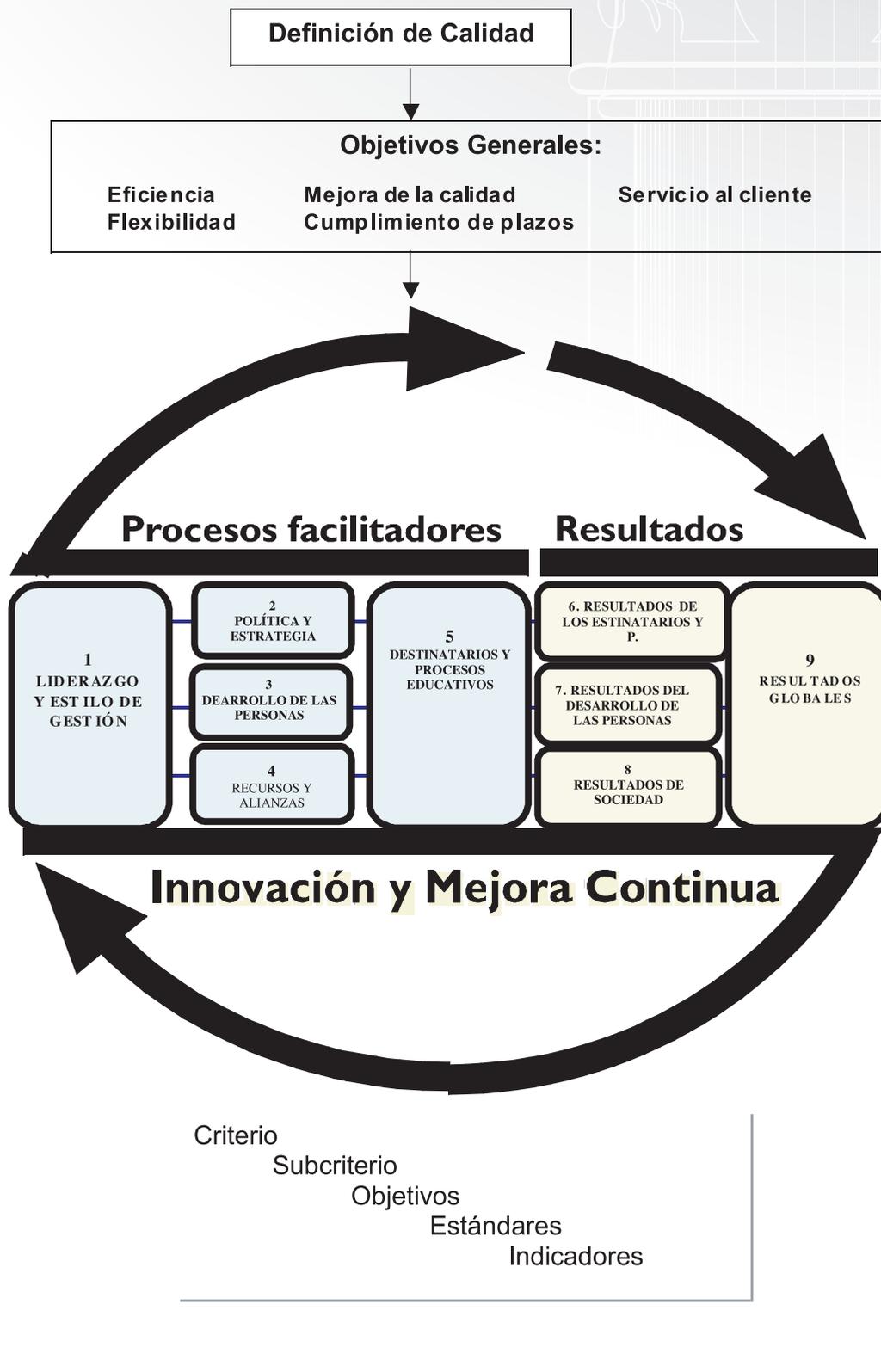


Figura 1. Metodología para la definición de estándares

1. Calidad significa aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto le satisfacen. En este sentido la calidad se orienta a los ingresos.
2. Calidad significa ausencia de deficiencias: ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas, etc. En este sentido se orienta a los costes.

Las consideraciones de Juran hacia la calidad de un producto pueden extrapolarse a un servicio y en consecuencia a un programa a distancia. Además conduce a buscar un marco relacionado no sólo con los requisitos exigibles de calidad sino también con la gestión propia del programa. Con esto no se pretende buscar un enfoque económico, sino tener presente que una alta calidad de un programa no tiene porqué excluir una buena gestión de los recursos por parte del personal involucrado.

b. Consideración de unos objetivos generales

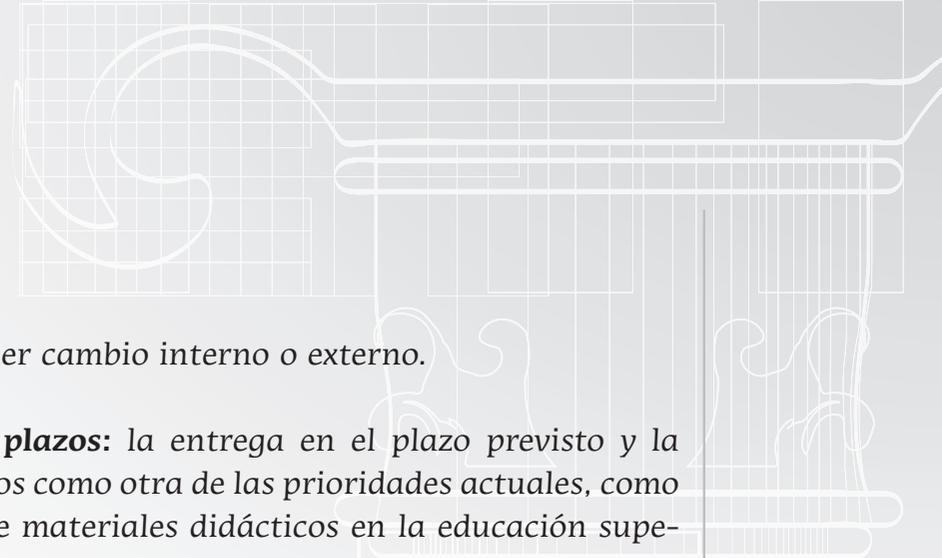
89

En consonancia con lo anterior, se ha tenido en cuenta que en primera instancia se han de definir los objetivos generales de manera similar al ámbito productivo, se han considerado que son la reducción de costes, la mejora de la calidad, el servicio al cliente, el incremento de la flexibilidad y el cumplimiento de los plazos (Machuca et al., 1995). Estos objetivos generales han de estar presentes a nivel estratégico, táctico y operativo.

Reducción de costes: se logra mediante la mejora del aprovechamiento de los recursos y la realización de inversiones que mejoren la tecnología empleada. Con ello se busca un incremento de la eficiencia, es decir de la relación entre los resultados obtenidos y la cantidad de recursos empleados en su obtención.

Mejora de la calidad: entendida como mejora continua o actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos (ISO 9000, 2000).

Incremento de la flexibilidad: para que el sistema sea capaz de



responder ante cualquier cambio interno o externo.

Cumplimiento de los plazos: la entrega en el plazo previsto y la reducción de estos plazos como otra de las prioridades actuales, como puede ser la entrega de materiales didácticos en la educación superior a distancia.

Servicio al cliente: deberá ser el adecuado, ya que es un medio para lograr una ventaja competitiva para la empresa mediante la diferenciación.

A su vez para la definición de estos objetivos generales se han de tener en cuenta las dimensiones de la calidad del servicio (Parasuram, Zeithaml, Berry, 1985):

Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

90

Fiabilidad: habilidad para prestar el servicio prometido de forma confiable, segura y cuidadosa. Significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Capacidad de respuesta: actitud que se muestra para apoyar a los clientes y para suministrar un servicio rápido. Incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

Profesionalismo: posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.

Cortesía: atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad: veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se presta.

Seguridad: seguridad representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad: accesible y fácil de contactar.

Comunicación: mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escucharlos.

Comprensión del cliente: hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

c. Elección de un modelo de gestión de la calidad

Para el proceso de definición de estándares de calidad se ha analizado tres opciones:

- Desarrollo de estándares dentro de un modelo de gestión de la calidad.
- Desarrollo de estándares dentro de las guías de las titulaciones o carreras elaboradas por los organismos competentes de cada país.
- Desarrollo de estándares a partir de metodologías como el Despliegue de la Función Calidad (QFD: Quality Function Deployment) o la Casa de la Calidad, procedimiento, definido por Akao, estructurado y disciplinado que proporciona un medio para trasladar la voz del cliente a requisitos del servicio o características de calidad mediante una serie de etapas en las que intervienen todos las áreas implicadas en una organización.

Con ello no se ha eludido la consideración de los subsistemas clásicos en la educación a distancia, pero debido a la asociación indisoluble de “estándar” y “calidad” se ha buscado en las herramientas propias del ámbito de la calidad una estructura, que además no excluye la anterior en su contenido.

Como consecuencia de la posibilidad de utilizar diversas metodologías, como el QFD antes mencionado, dentro de un modelo de gestión de la calidad, así como el reconocimiento de tales modelos a nivel internacional se ha elegido esta opción. Por otra parte las



guías de evaluación elaboradas en España por el Consejo de Coordinación Universitaria, órgano dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte han tenido en cuenta tales modelos; de hecho, el documento "Guía de Evaluación para Servicios" ha sido realizado a partir del "Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial", propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM). De esta manera se ha proporcionado una referencia para la determinación de la gestión de la calidad basada en el enfoque comúnmente denominado Calidad Total, lo que está en consonancia con el creciente consenso entorno a las características exigibles a una organización.

Además la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBQ) ha aprobado el Modelo Iberoamericano, similar al Europeo. Este nuevo modelo ha sido adaptado a instituciones educativas, con la particularidad de que han tenido en cuenta que fuera aplicable tanto a centros universitarios, como a los de primaria y secundaria (Consejo de Coordinación Universitaria, 2002).

92

Si la definición de los estándares se incluye dentro de un sistema de gestión, los modelos a la excelencia de ámbito europeo (EFQM – European Foundation for Quality Management) y de ámbito norteamericano (Malcolm Baldrige) se han descartado porque sus áreas de influencia no engloban a la totalidad de los países incluidos en el presente proyecto. Por ello se ha analizado exhaustivamente el "Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Interpretación para la Educación". No obstante y a pesar de su adaptación al ámbito educativo, el modelo propuesto es propio, pues sólo mantiene la estructura básica del anterior, pero se han modificado la denominación de los grandes epígrafes o criterios, su definición, así como el contenido de todos ellos con el objeto de que reflejen la realidad de la educación superior a distancia.

El enfoque de un Modelo de Excelencia, si bien se encuentra en una fase incipiente en educación a distancia, existen suficientes antecedentes en el ámbito educativo, que lleva a pensar a una progresiva implantación, similar a la que sucedió hace años desde el mundo industrial al de servicios. Además estos modelos reconocidos internacionalmente facilitan la comparación entre instituciones.

d. Despliegue del modelo

La utilización del Modelo se realiza siguiendo los siguientes pasos:

- Selección de criterios y subcriterios
- Definición de objetivos
- Definición de estándares
- Definición de indicadores

Los criterios seleccionados son los establecidos en los Modelos de Excelencia, agrupados en Procesos Facilitadores y en Resultados, según se muestran a continuación:

93

PROCESOS FACILITADORES:

1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN
2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA
3. DESARROLLO DE LAS PERSONAS
4. RECURSOS Y ALIANZAS
5. DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS

RESULTADOS:

6. RESULTADOS DE LOS DESTINATARIOS Y DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS
7. RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

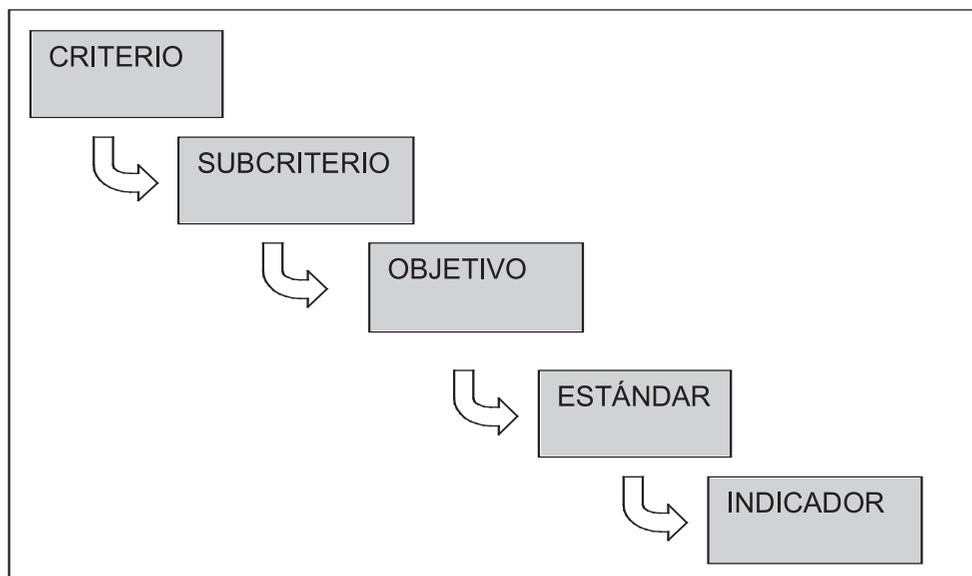
8. RESULTADOS DE SOCIEDAD

9. RESULTADOS GLOBALES

Los criterios denominados “Resultados” expresan QUÉ se está alcanzando mediante la puesta en práctica de los criterios “Procesos Facilitadores” que indican CÓMO se enfocan diversas actividades relacionadas con la gestión y que contribuyen a la excelencia. El orden de cada uno de estos criterios en el modelo presentado no ha de considerarse como una jerarquía ni en cuanto a su importancia ni en el momento de la evaluación de un programa. Además ésto es un principio común en los Modelos de Excelencia que asignan una puntuación distinta a cada criterio y que en un proceso de autoevaluación se otorga un mayor valor sobre esa cifra global, en función de su grado de implantación.

94

La subdivisión existente entre los dos tipos de criterios “Procesos Facilitadores” y “Resultados” tampoco supone un necesario estudio independiente de aquellos que se encuentran directamente relacionados, sino que de esta manera se enfatiza en los aspectos vinculados con el proceso y con los resultados alcanzados. Estos criterios a su vez se despliegan en subcriterios, objetivos, estándares e indicadores, tal y como se aprecia en la figura 2.



Estándares de calidad

Mientras que con los criterios se determina el marco general, los subcriterios permiten acotar las áreas a analizar dentro de ellos, y obviamente los objetivos reafirman la finalidad del estudio de cada área. Para cada una de ellas y para alcanzar tales objetivos se fija un nivel mínimo de calidad (estándar) que es posible medir con los indicadores. Esta estructura se ha mantenido a lo largo de los nueve criterios.

Los criterios “Resultados”, 6, 7 y 8, se han estructurado en dos grandes subcriterios, las medidas de percepción y las medidas de rendimiento, con la excepción del último de ellos, el criterio 9 “Resultados Globales” que muestra aspectos propios de mejora y constituye el elemento esencial que retroalimenta todo lo anterior.

La formulación de los estándares se ha realizado bajo dos ópticas; en aquellos criterios o subcriterios donde en su definición aparecen explícitamente los responsables de su aplicación, se han redactado en un estilo personal para afianzar esta relación, mientras que en aquellos que no figura claramente quien tiene la responsabilidad asignada, se han formulado de manera impersonal.

En cuanto a los indicadores en lo posible se han formulado como resultados de alguna medida para evitar la creación de un mayor número de niveles y para facilitar la elaboración de instrumentos de medida.

A continuación se muestra un mapa conceptual del desarrollo del modelo presentado:

ii. CONSIDERACIONES GENERALES

Los estándares de calidad y sus indicadores asociados al estar incluidos dentro de un modelo de excelencia asumen, no sólo aquellas características intrínsecas de un programa sino aquellas otras que contribuyen a su organización e impartición y pueden afectar a la percepción que los potenciales alumnos tengan del programa. Es por ello que se han considerado aspectos de las instituciones en los que se imparten, pues su credibilidad puede contribuir de forma directa en el propio programa, pero sin pretender enfocar el documento hacia la evaluación institucional.

No obstante en el momento de llevarlo a la práctica, el modelo desarrollado permite su aplicación modular sin necesidad de utilizar la totalidad de los criterios, en función de los que cada institución considere más relevantes.

En lo referente a los subcriterios, éstos se han formulado de manera diversa al Modelo, para intentar acercar su contenido a la realidad de un programa; en consecuencia no existe una correspondencia directa entre los presentados ni en su redacción ni en el número de ellos.

El trabajo realizado adquiere un mayor grado de concreción una vez definidos los citados subcriterios y asignando a cada uno de ellos los correspondientes objetivos específicos, a ellos unos niveles de calidad exigibles o estándares y las variables o indicadores que permiten su medida. No obstante es preciso manifestar que, en un sentido riguroso, a cada estándar sería necesario asignarle un grado de cumplimiento cuantitativo, el cual no se ha estimado por considerar que éste corresponde a cada institución, pues éste debería ser realista y permitir alcanzarlo como punto de partida hacia la mejora continua.

A su vez se aprecia que los indicadores establecidos, si bien han pretendido ser representativos de la globalidad del contexto, son muy ambiciosos y sería conveniente establecer diversos niveles.

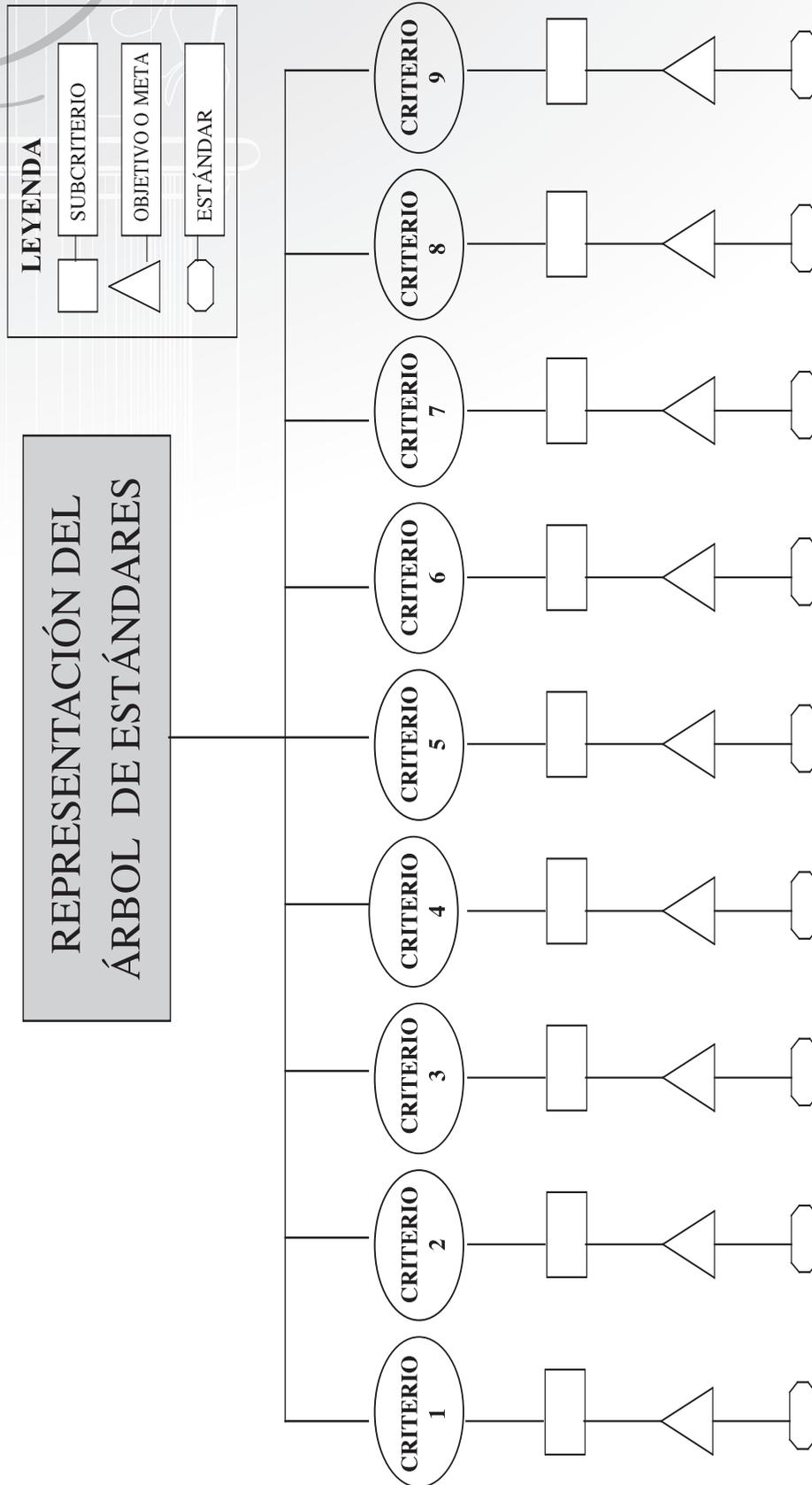
El Modelo Iberoamericano ha servido de referencia para la estructura del desarrollo de los estándares pero no se ha tenido en cuenta la puntuación asignada a cada criterio en la exhaustividad de los mencionados estándares ni de sus indicadores asociados.

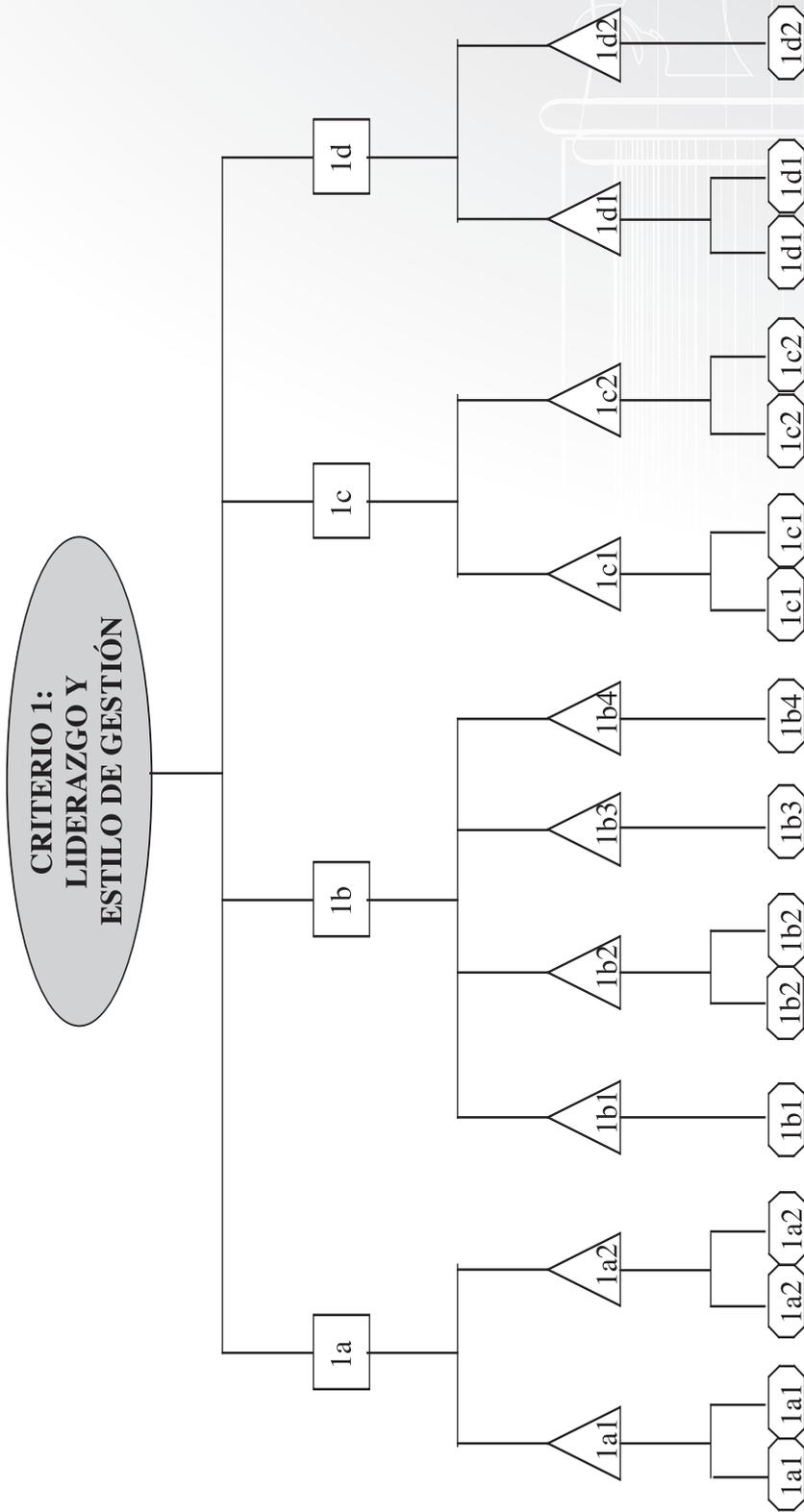


9.2.2 RESULTADO DEL PROYECTO: ESTÁNDARES

A continuación damos a conocer el resultado del trabajo de los expertos, después de incluir las sugerencias dadas en la Reunión Teecnica del Proyecto y de la Prueba Piloto. Se incluyen los nueve criterios con sus correspondientes estándares.







CRITERIO 1: LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN

Estudiar cómo se desarrolla y se aplica la estructura organizacional del programa, el marco de los procesos y su sistema de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la Política y la Estrategia de la Institución, mediante adecuados comportamientos y acciones de los responsables del programa, actuando como líderes.

1.a. Los líderes o responsables del programa demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia del programa, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con la que debe estar alineada.

Objetivos: 1.a.1. Estar implicados en la gestión de calidad del programa.

Estándares:

1. Conocen las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.
2. Aplican las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.

Objetivos: 1.a.2. Ser accesibles y escuchar al personal y resto de agentes implicados en el programa.

Estándares:

- Se comunican con el personal del programa.
- Fomentan la participación de todo el personal

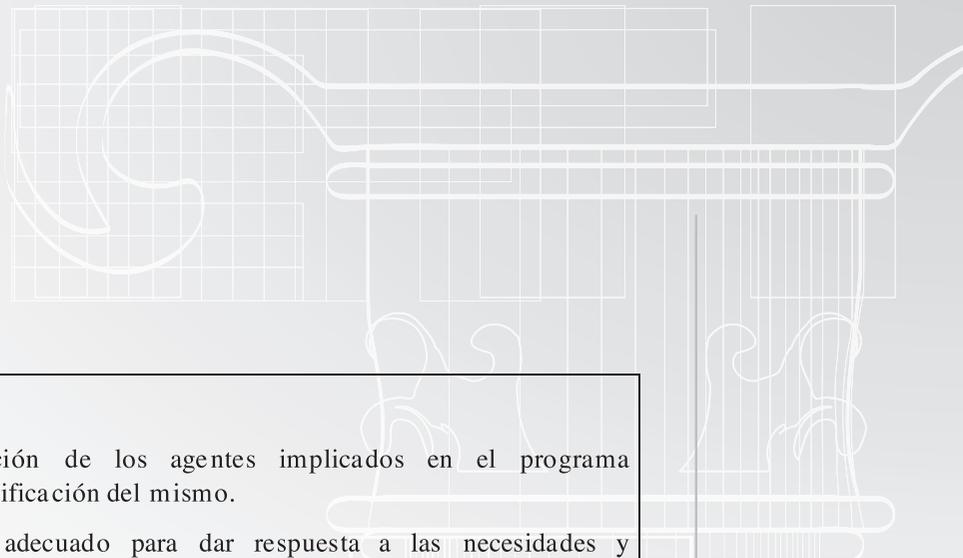
1.b. Los líderes o responsables del programa trabajan activamente con personas de la Institución o ajenos a ella, para promover y desarrollar los intereses y satisfacer las expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en la organización del programa.

Objetivos: 1.b.1. Ayudar a la organización del programa a identificar a todos los agentes implicados en el desarrollo del mismo, sus necesidades y expectativas.

Estándares:

- Ofrecen los recursos requeridos a la organización del programa para que identifique a los agentes implicados en el desarrollo del programa.

Objetivos: 1.b.2. Asegurar que las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el programa estén contempladas en la planificación del mismo.



Estándares:

- Procuran la satisfacción de los agentes implicados en el programa participando en la planificación del mismo.
- Procuran el entorno adecuado para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo del programa.

Objetivos: 1.b.3. Asegurar la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.

Estándares:

- Aseguran la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.

Objetivos: 1.b.4. Facilitar el establecimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa.

Estándares:

2 Facilitan el establecimiento y mantenimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa.

1.c. Los líderes o responsables del programa garantizan que su estructura organizacional está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la Política y la Estrategia relacionada con el programa, en armonía con los valores y la cultura de la Institución.

Objetivos: 1.c.1. Realizar la definición de funciones y asignación de responsabilidades, creando y difundiendo estructura organizacional coherente con las mismas.

Estándares:

1. Establecen una estructura organizacional con la definición de funciones y asignación de responsabilidades, dentro de un estilo de gestión participativo.
1. Difunden y comunican la estructura organizacional entre los diferentes agentes implicados en el desarrollo del programa.

Objetivos: 1.c.2. Promover activamente la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo del programa, así como la toma de decisiones basada en el desempeño, para aumentar su participación y motivación.

Estándares:

- Promueven la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo del programa.
- Consideran el desempeño de las personas en la toma de decisiones acerca de las promociones, asignación de responsabilidades, etc.

1.d. Los líderes o responsables del programa garantizan que los procesos del programa se gestionan y se mejoran sistemáticamente, y son acordes a la gestión y mejora continua de la Institución.

Objetivos: 1.d.1. Apoyar las mejoras y la implicación de todos, ofreciendo los recursos y ayuda apropiados.

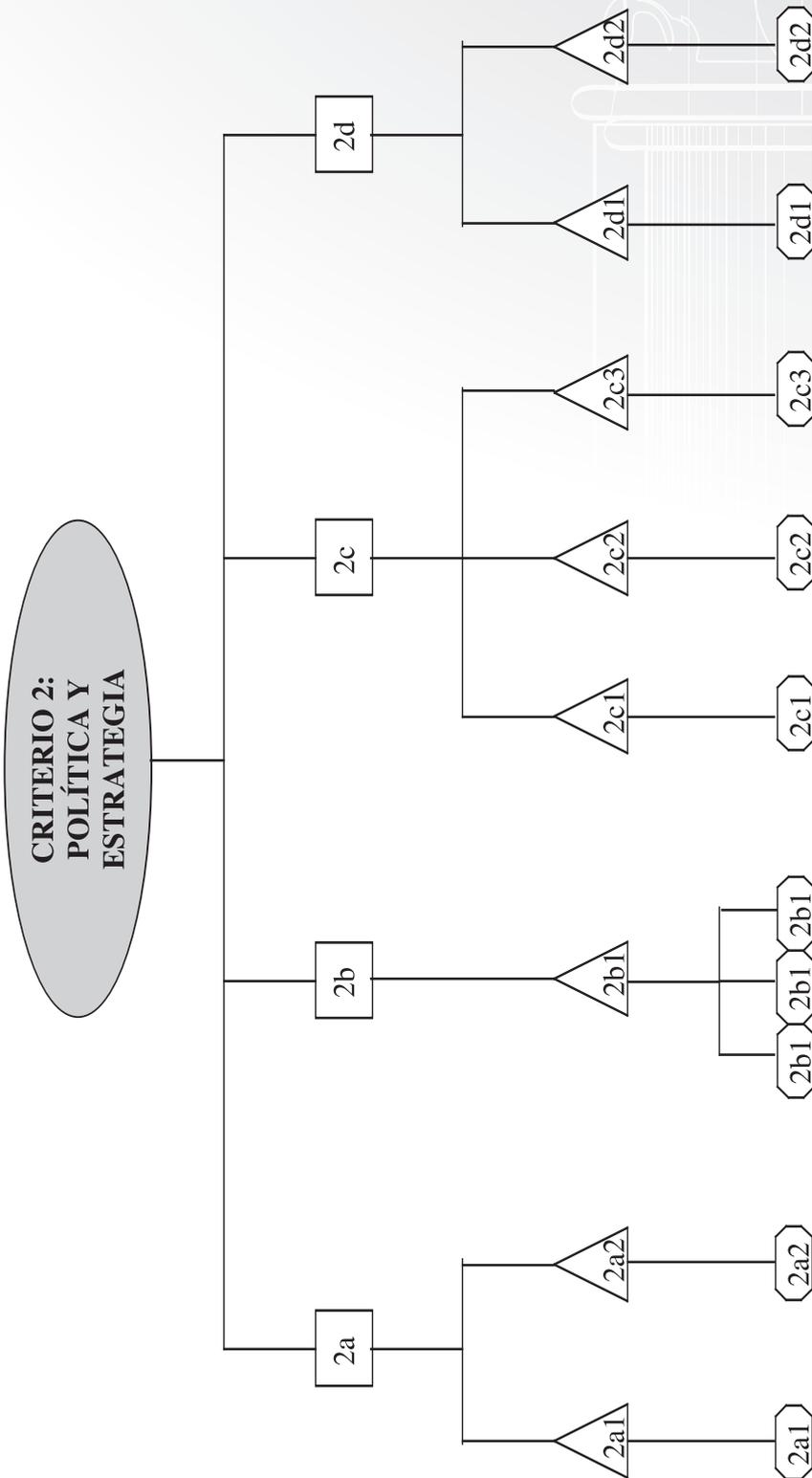
Estándares:

1. Apoyan iniciativas y actividades del personal relacionadas con la gestión de los procesos del programa y su mejora continua.
1. Facilitan los recursos necesarios para la mejora continua.

Objetivos: 1.d.2. Priorizar y tomar las decisiones adecuadas sobre el proceso evaluativo, considerando los resultados obtenidos y formulando propuestas de mejora.

Estándares:

- Formulan y/o aprueban propuestas de mejora.



CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Analizar cómo el programa desarrolla su Misión y su Visión y las aplican a través de una planificación estratégica orientada hacia los agentes implicados en el desarrollo del programa en el marco de la Política y Estrategia de la Institución.

2.a. Los objetivos del programa están basados en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes implicados, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con las que deben estar alineados.

Objetivos: 2.a.1. Establecer los objetivos del programa tras un análisis de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes identificados e implicados en el desarrollo del mismo.

Estándares:

- Se analizan las necesidades y expectativas actuales y futuras de los distintos agentes implicados en el desarrollo del programa.

Objetivos: 2.a.2. Asegurar que la planificación estratégica del programa es adecuada para conseguir los objetivos del mismo y es coherente con la Política y Estrategia de la Institución.

Estándares:

- Se formulan la Misión y la Visión del programa, de una forma coherente, clara y precisa, alineadas con la Política y Estrategia de la Institución.

2.b. Los objetivos del programa están basados en información pertinente y completa que proporciona un marco de referencia para establecerlos y revisarlos.

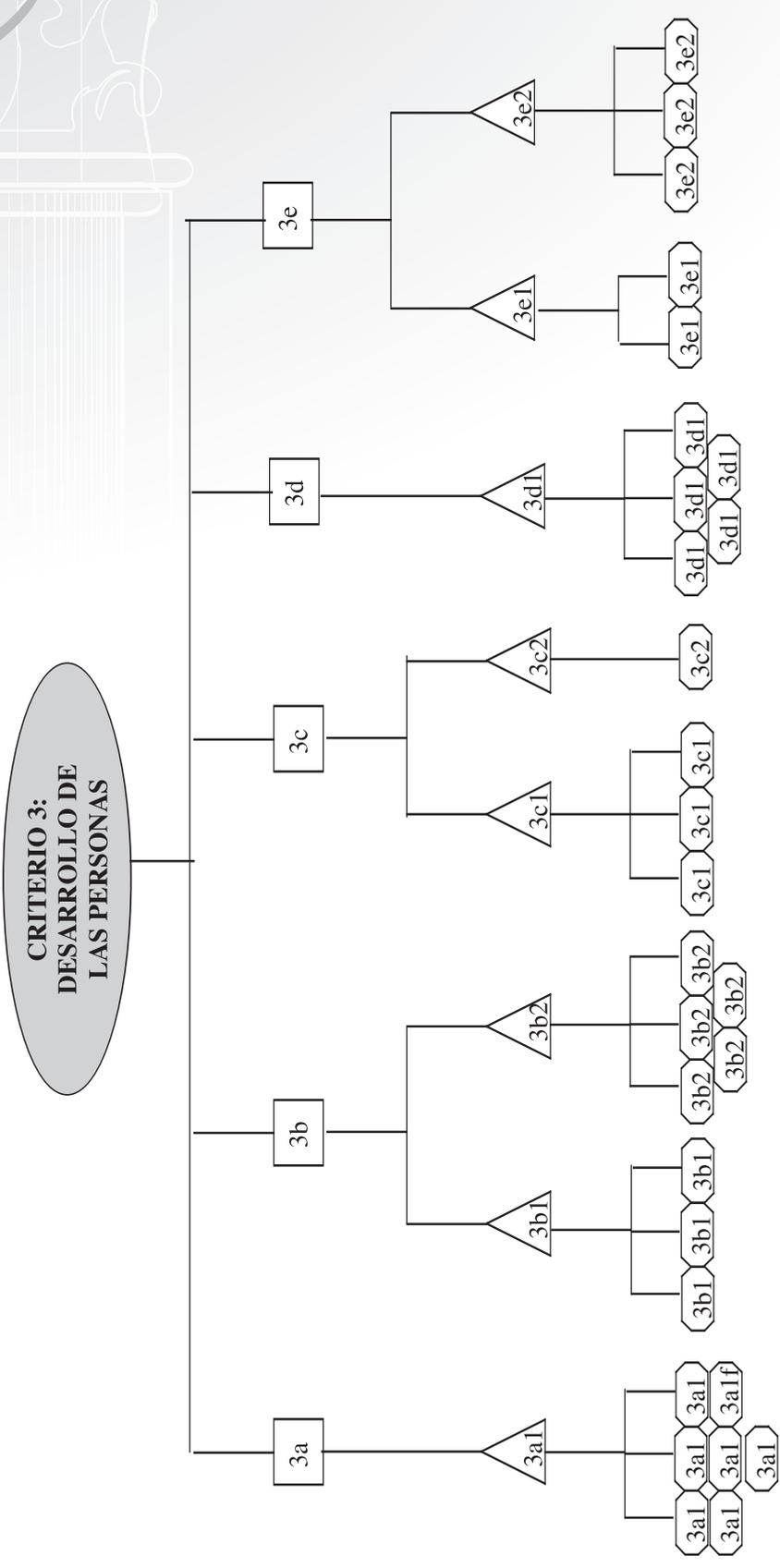
Objetivos: 2.b.1. Planificar el desarrollo de los objetivos del programa considerando las expectativas y demandas actuales y futuras de los agentes implicados en él.

Estándares:

- Se comparan (benchmarking) con otras organizaciones que destaquen por sus logros.
- Se consideran las directrices, las normativas y la legislación existentes.
- Se consideran los avances tecnológicos e innovaciones pedagógicas.

<p>2.c. El desarrollo de la planificación estratégica del programa se revisa para su continua adecuación, se actualiza y mejora periódicamente.</p>
<p>Objetivos: 2.c.1. Asegurar que la planificación estratégica se concreta en un plan de acción realista.</p>
<p><u>Estándares:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un plan de acción en el que quedan establecidos el calendario de implantación, los responsables de cada tarea, los recursos materiales requeridos, así como los riesgos y los planes de contingencia.
<p><u>Estándares:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se adecua la planificación estratégica del programa a partir de la información obtenida con la evaluación anual de resultados.
<p>Objetivos: 2.c.3. Fomentar una cultura de evaluación sistemática del programa en todos los responsables del mismo.</p>
<p><u>Estándares:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incorpora una cultura de evaluación sistemática, para la mejora continua del programa, en todos los responsables del mismo.
<p>2.d. La planificación estratégica del programa es comunicada y entendida dentro de la Institución y en los agentes implicados en el desarrollo del mismo.</p>
<p>Objetivos: 2.d.1. Definir un proceso eficaz y eficiente para comunicar la planificación estratégica del programa, sus requisitos, objetivos y logros al personal implicado en el desarrollo del mismo.</p>
<p><u>Estándares:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se define un proceso eficaz y eficiente para comunicar la planificación estratégica del programa, sus requisitos, objetivos y logros al personal implicado en el desarrollo del mismo.
<p>Objetivos: 2.d.2. Proporcionar información que facilite la mejora del programa y el compromiso de todos los agentes implicados en el desarrollo del mismo para el logro de sus objetivos.</p>
<p><u>Estándares:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se proporciona información para ayudar a la mejora del programa y comprometer así a los agentes implicados en el desarrollo del mismo en el logro de sus objetivos.

Estándares de calidad



CRITERIO 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Analizar cómo la organización del programa promueve la participación, la formación y el desarrollo del personal, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a la eficaz y eficiente gestión del programa.

3.a. Los responsables del programa planifican y mejoran la gestión del personal del programa.

Objetivos: 3.a.1. Equiparar la asignación de responsabilidades con las necesidades que surjan en el programa y con la capacitación del personal.

Estándares:

- Diseñan el perfil competencial de los puestos de trabajo con el fin de facilitar la selección y evaluación del desempeño.
- Corresponden la asignación de responsabilidades con la planificación y la estrategia del programa.
- Evalúan el desempeño de cada persona y comunican los resultados a los interesados.
- Propician un ambiente interno de motivación para el óptimo desempeño de las funciones y el compromiso del personal.
- Estudian las necesidades del personal del programa y se planifican los recursos e instalaciones para mejorar el trabajo del personal.
- Revisan la planificación del programa por parte de los responsables y los coordinadores asignados.
- Elaboran el horario del personal de acuerdo a las necesidades del programa.

3.b. Los responsables del programa identifican, mantienen y desarrollan la experiencia y capacidades de las personas por medio de su formación y cualificación.

Objetivos: 3.b.1. Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades de desarrollo del personal.

Estándares:

- Fomentan la formación continua.
- Promueven y aplican los planes de formación.
- Realizan periódicamente análisis de las necesidades de actualización y perfeccionamiento de su personal.

Objetivos: 3.b.2. Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades del programa.

Estándares:

- Ofrecen al personal de las asignaturas/materias virtuales una formación específica acorde a su desempeño posterior en el programa.
- Potencian el desarrollo profesional de acuerdo con las necesidades del programa.
- Incorporan la cultura de la gestión de calidad a los planes de formación.
- Revisan la efectividad del plan de formación en función de las necesidades del programa.
- Promueven la participación del personal para la definición de un proceso de autoevaluación del desempeño de sus puestos de trabajo.

3.c. Los responsables del programa promueven la implicación y participación de todo su personal en la mejora continua.

Objetivos: 3.c.1. Establecer procedimientos para la implicación del personal en la mejora continua.

Estándares:

- Estimulan al personal para participar en acciones de mejora.
- Apoyan las iniciativas de mejora surgidas de los distintos equipos docentes y del resto del personal del programa.
- Reconocen al personal por su participación y contribución a la mejora continua.

Objetivos: 3.c.2. Proporcionar oportunidades que estimulen la implicación y respalden un comportamiento innovador y creativo.

Estándares:

- Potencian iniciativas de experimentación e innovación por parte del personal del programa.

3.d. Los responsables del programa consiguen una comunicación efectiva ascendente, descendente y lateral.

Objetivos: 3.d.1. Mantener canales de información que garanticen una comunicación efectiva.

Estándares:

- Reciben información del personal.
- Transmiten información al personal.



Estándares:

- Identifican las necesidades de comunicación del personal del programa.
- Consiguen la comunicación lateral entre personas, unidades y equipos que participan en el programa.
- Evalúan y mejoran la efectividad de la comunicación.

3.e. Los responsables del programa reconocen, atienden y recompensan al personal del programa.

Objetivos: 3.e.1. Crear y mantener una interacción efectiva entre todos los agentes implicados en el programa para lograr un clima de confianza compartido.

Estándares:

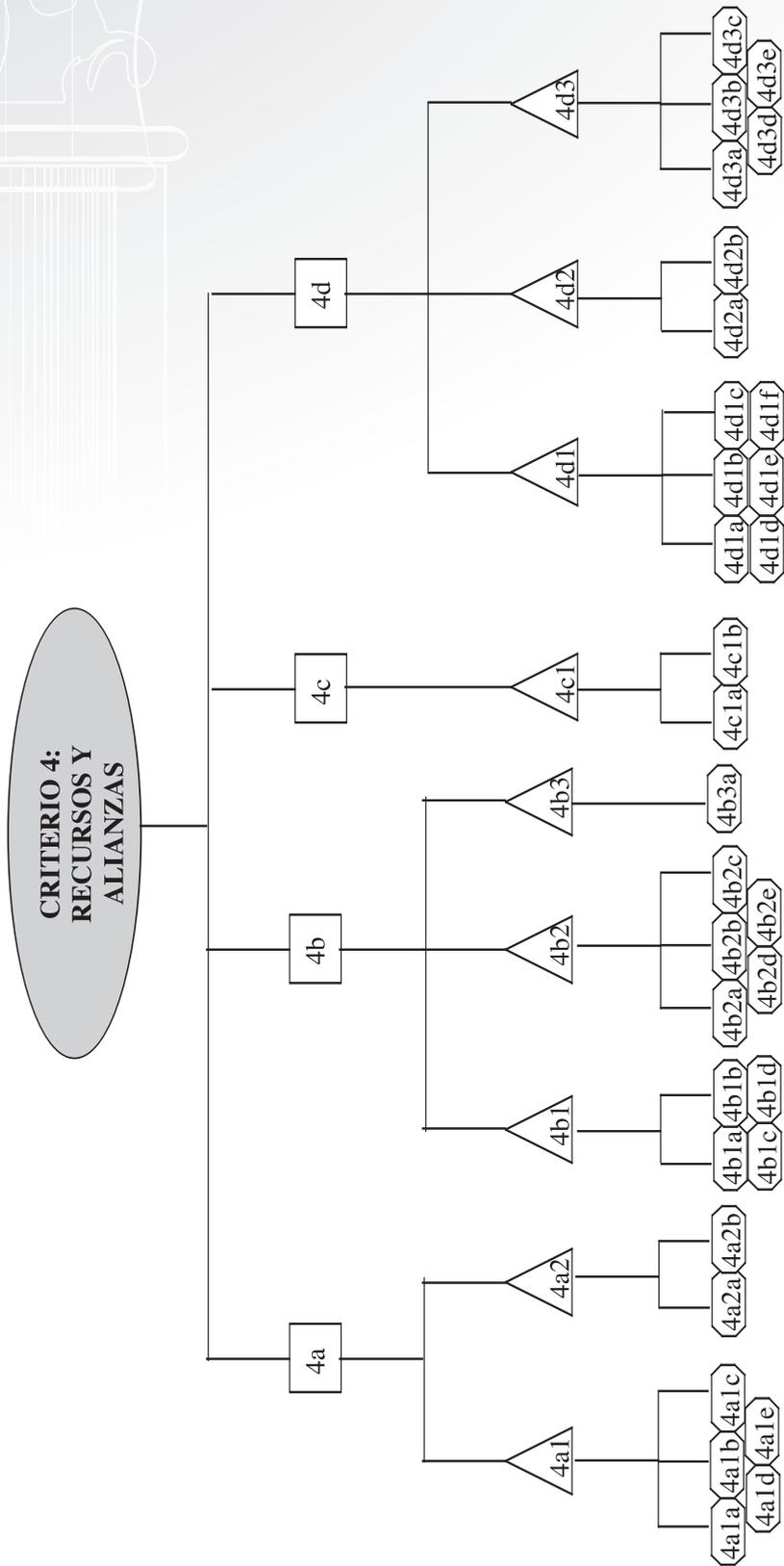
- Fomentan actividades sociales y culturales.
- Fomenta un ambiente de confianza y de solidaridad mutua.

Objetivos: 3.e.2. Reconocer y valorar el trabajo, la aportación y el esfuerzo de mejora del personal.

Estándares:

- Reconocen a las personas con el fin de mantener su nivel de implicación y asunción de responsabilidades.
- Valoran a cada miembro del programa.
- Fomentan la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y de responsabilidad a la sociedad.

Estándares de calidad



CRITERIO 4: RECURSOS Y ALIANZAS

Analizar cómo los responsables del programa garantizan el acceso, obtienen, mantienen y optimizan los recursos internos y externos para desarrollar la planificación estratégica del programa y la consecución de sus objetivos.

4.a. Gestión de los recursos económicos y financieros del programa.

Objetivos: 4.a.1. Planificar, disponer y controlar los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar la planificación estratégica del programa y lograr sus objetivos.

Estándares:

- Elaboran un presupuesto económico y financiero que responde a la planificación y estrategia del programa.
- Realizan el plan de seguimiento del mismo.
- Obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo el plan estratégico.
- Evalúan las decisiones de inversión y sus riesgos (aulas de nuevas tecnologías, bibliotecas, edificios...).
- Revisan y mejoran las estrategias y prácticas económico-financieras, y analizan las tendencias.

Objetivos: 4.a.2. Desarrollar métodos financieros innovadores para apoyar y alentar la mejora continua del programa.

Estándares:

- Exploran nuevas actividades o usos del programa para la obtención de recursos.
- Establecen y gestionan programas cofinanciados.

4.b. Gestión de los recursos de Información.

Objetivos: 4.b.1. Tener disponible toda la información relevante del programa para todos los agentes vinculados al mismo.

Estándares:

- Establecen un sistema de entrada y salida de la información relacionada con el programa.
- Establecen un sistema de distribución de los materiales didácticos del programa.
- Preparan la información para facilitar intercambios de información procedente de fuentes internas y externas al programa.
- Preparan la información para el uso de los agentes vinculados al programa.

Objetivos: 4.b.2. Asegurar que cada tipo de información esté disponible para los agentes a los que va dirigida.

Estándares:

- Mantienen la información actualizada.
- Aseguran la protección, confidencialidad e integridad de la información.
- Posibilitan el acceso a la información y permiten su uso a todos los agentes vinculados al programa
- Posibilitan el acceso a los materiales didácticos a todos los agentes vinculados al programa.
- Tienen en cuenta aspectos de copyright y derechos de autor para la publicación de información.

Objetivos: 4.b.3. Utilizar la información para estimular la innovación y la mejora continua.

Estándares:

- Recogen, almacenan y usan la información sobre investigación o innovación educativa para la mejora continua del programa.

4.c. Gestión de los recursos externos y alianzas.

Objetivos: 4.c.1. Establecer relaciones con organizaciones externas de acuerdo con la planificación estratégica del programa, así como el desarrollo y mejora del mismo.

Estándares:

- Establecen relaciones de colaboración con organizaciones externas de acuerdo con la planificación estratégica del programa.
- Evalúan los resultados de las relaciones establecidas.

4.d. Gestión de los edificios, equipos, materiales y tecnología.

Objetivos: 4.d.1. Definir y obtener los edificios, equipos, materiales y tecnología necesarios para el desarrollo del programa teniendo en cuenta la planificación estratégica del mismo.

Estándares:

- Definen y obtienen los edificios, equipos, materiales y tecnología necesarios para el desarrollo del programa teniendo en cuenta la planificación estratégica del mismo.
- Definen y obtienen los sistemas informáticos necesarios teniendo en cuenta las necesidades que se derivan del programa.
- Definen, obtienen o desarrollan los sistemas informáticos teniendo en cuenta su interoperabilidad.
- Definen, obtienen o desarrollan las aplicaciones informáticas garantizando su compatibilidad.
- Definen, obtienen o desarrollan las aplicaciones informáticas garantizando su usabilidad.
- Definen, obtienen y desarrollan las aplicaciones informáticas y los medios tecnológicos teniendo en cuenta los objetivos del programa.

Objetivos: 4.d.2. Poner a disposición los edificios, equipos, materiales y tecnología existentes a todos los agentes implicados en el desarrollo del programa teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.

Estándares:

- Facilitan la utilización de los edificios, equipos, materiales y tecnología existentes a todos los agentes implicados en el desarrollo del programa teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.
- Desarrollan usos alternativos de los edificios, equipos, materiales y tecnología con el fin de que todos los agentes implicados en el desarrollo y funcionamiento del programa los aprovechen mejor.

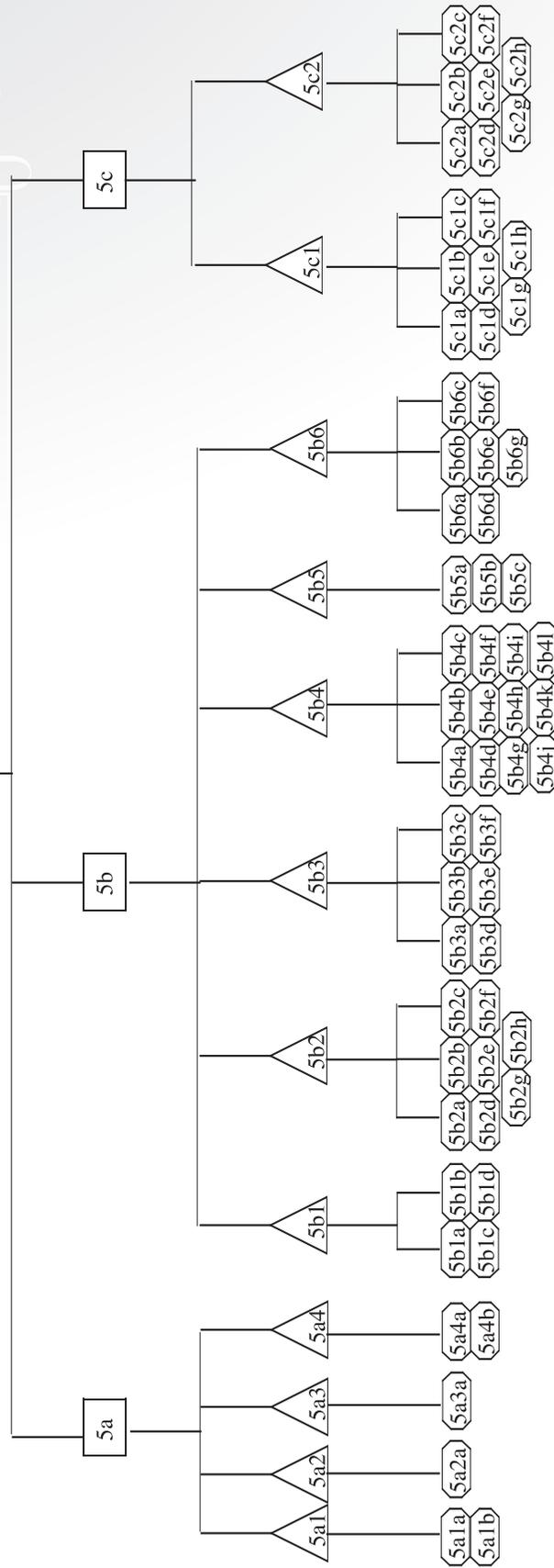
Objetivos: 4.d.3. Asegurar que los edificios, equipos, materiales y tecnología cumplen las necesidades del programa desarrollando e implementando métodos de mantenimiento y conservación.

Estándares:

- Mantienen en buen estado los edificios, equipos, materiales y tecnología para mejorar el rendimiento total durante todo el ciclo de funcionamiento y desarrollo del programa.
- Disponen de un plan de seguridad de edificios, equipos, materiales y tecnología: seguros, garantías, cumplimiento normativa, alarmas, desalojos, plan de emergencias, reciclaje de residuos, etc.
- Buscan equipos, materiales y tecnología innovadores para la mejora continua del programa.
- Tienen en cuenta el impacto en todos los agentes implicados en el desarrollo del programa (incluida su salud laboral) con el uso de los edificios, equipos, materiales y tecnología.
- Aseguran la disponibilidad de la información y de los servicios informáticos y telemáticos.

Estándares de calidad

CRITERIO 5: DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS



CRITERIO 5: DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS

Analizar cómo la institución identifica a los destinatarios y los procesos educativos para el desarrollo del programa, cómo pone en práctica los procesos y los revisa y evalúa para asegurar la mejora del programa.

5.a. Identificación de los alumnos: características, necesidades, expectativas y requisitos para participar en el programa.
Objetivos: 5.a.1. Identificar las características de los alumnos.
Estándares
<ul style="list-style-type: none"> • Se estudia el perfil del alumnado.
Objetivos: 5.a.2. Identificar las necesidades de los alumnos.
Estándares
<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican adecuadamente las necesidades del alumnado.
Objetivos: 5.a.3. Identificar las expectativas de los alumnos.
Estándares
<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican adecuadamente las expectativas del alumnado.
Objetivos: 5.a.4. Identificar los requisitos de los alumnos para participar en el programa.
Estándares
<ul style="list-style-type: none"> • Se establecen requisitos previos del alumno para poder matricularse en el programa. • Se analizan las causas, criterios y motivos de los alumnos que incumplen los requisitos de matriculación.
5.b. Identificación de los procesos educativos para el desarrollo del programa: cómo se diseña y mejora.
Objetivos: 5.b.1. Establecer los objetivos de aprendizaje del programa.
Estándares
<ul style="list-style-type: none"> • Se diseñan los objetivos teniendo en cuenta el perfil del alumno y el perfil profesional que se quiere obtener. • Se adecuan los objetivos del programa al perfil que demanda el mercado laboral. • Se definen y especifican los objetivos del programa. • Se estudia la viabilidad de los objetivos propuestos.

Objetivos: 5.b.2. Diseñar el currículo del programa, de acuerdo con los objetivos de aprendizaje establecidos.

Estándares

- Se elabora un currículo estructurado y con fundamentación pedagógica y metodológica.
- Se elabora un diseño instruccional que operacionalice el currículo.
- Se adecua el currículo del programa a los objetivos del mismo.
- Se mantiene actualizado el currículo.
- Se ofrecen especializaciones dentro del programa.
- Se adecua la distribución del número de créditos del currículo a los objetivos del programa.
- Se elabora un documento que recoge el currículo.
- Se establecen convenios con otras organizaciones para el desarrollo de las prácticas externas.

Objetivos: 5.b.3. Desarrollar la enseñanza: **Metodología Docente y Recursos Didácticos.**

Estándares

- Se establecen diferentes estrategias didácticas para el desarrollo de la docencia teórica y práctica de los distintos contenidos del programa.
- Se ofrecen diferentes actividades complementarias a los alumnos, relacionadas con ampliación de conocimientos, desarrollo de técnicas de estudio y desarrollo de otras habilidades.
- Se ofrecen actividades a los alumnos con dificultades académicas o de otro tipo (compensación de lagunas formativas, agentes o programas especiales).
- Se utilizan materiales impresos de aprendizaje adecuados para la enseñanza a distancia (Unidades Didácticas, Guías Didácticas, Agendas, recursos multimedia, textos base, textos complementarios).
- Se utilizan materiales no impresos de aprendizaje adecuados para la enseñanza a distancia (Casetes, Vídeos...).
- Se utilizan medios tecnológicos adecuados para la enseñanza a distancia (Videconferencia, Radio, Televisión, Correo Electrónico, Virtualización...).

Objetivos: 5.b.4. Desarrollar la enseñanza: **Atención Tutorial.**

Estándares

- Se establecen las funciones de atención tutorial exigidas al profesorado de acuerdo con la normativa establecida en el programa.
- Se establece un horario de tutorías obligatorio.
- Se evalúa el grado de cumplimiento del horario de tutorías por parte del profesorado.
- Se establecen mecanismos de sustitución del profesorado para cubrir ausencias en el horario establecido.
- Se facilita información a los alumnos de las modalidades de atención tutorial disponibles y de los aspectos logísticos asociados a las mismas (dónde, cuándo y cómo).
- Se utilizan eficazmente las diferentes modalidades de atención tutorial definidas por parte del profesorado.
- Se establece el número de alumnos asignados a un mismo profesor para la atención tutorial.
- Se comunica a los alumnos el cambio de tutorías con suficiente antelación.
- Se realizan orientaciones al estudio de forma continuada a los alumnos.
- Se atiende a los alumnos para resolver sus consultas.
- Se utilizan servicios de información y de ayuda para el alumno sobre diferentes temas relacionados o no con el programa.

Se forma y mantiene actualizadas a todas las personas que tratan con los alumnos (profesores, personal de administración y servicios, etc.) en técnicas pedagógicas y/o habilidades sociales (según proceda).

Objetivos: 5.b.5. Desarrollar la enseñanza: **Trabajo de los Alumnos.**

Estándares

- Se fomenta el aprendizaje independiente del alumno y su propia responsabilidad en el trabajo.
- Se fomenta la interacción y el trabajo colaborativo entre alumnos.
- Se fomenta la realización de actividades complementarias que no sólo sirvan para aprobar un examen, sino que les ayuden a una mejor capacitación.

Objetivos: 5.b.6. Desarrollar la enseñanza: **Evaluación del Aprendizaje.**

Estándares

- Se establecen distintos procedimientos para la evaluación del aprendizaje de los alumnos.
- Se establecen criterios unificados para evaluar a los alumnos.
- Se adecúa la evaluación del aprendizaje a los objetivos del programa.
- Se informa a los alumnos de los criterios de evaluación.
- Se informa a los alumnos de los resultados de las pruebas de evaluación.
- Se utiliza un procedimiento específico para la revisión de los exámenes.
- Se utilizan informes de los profesores para la evaluación global del alumno.

5.c. Evaluación y mejora del programa. Revisión de los procesos educativos y objetivos de mejora, seguimiento y control.

Objetivos: 5.c.1. Evaluar los procesos educativos implicados en el desarrollo del programa para ver si son adecuados para la consecución de los objetivos de aprendizaje del mismo.

Estándares

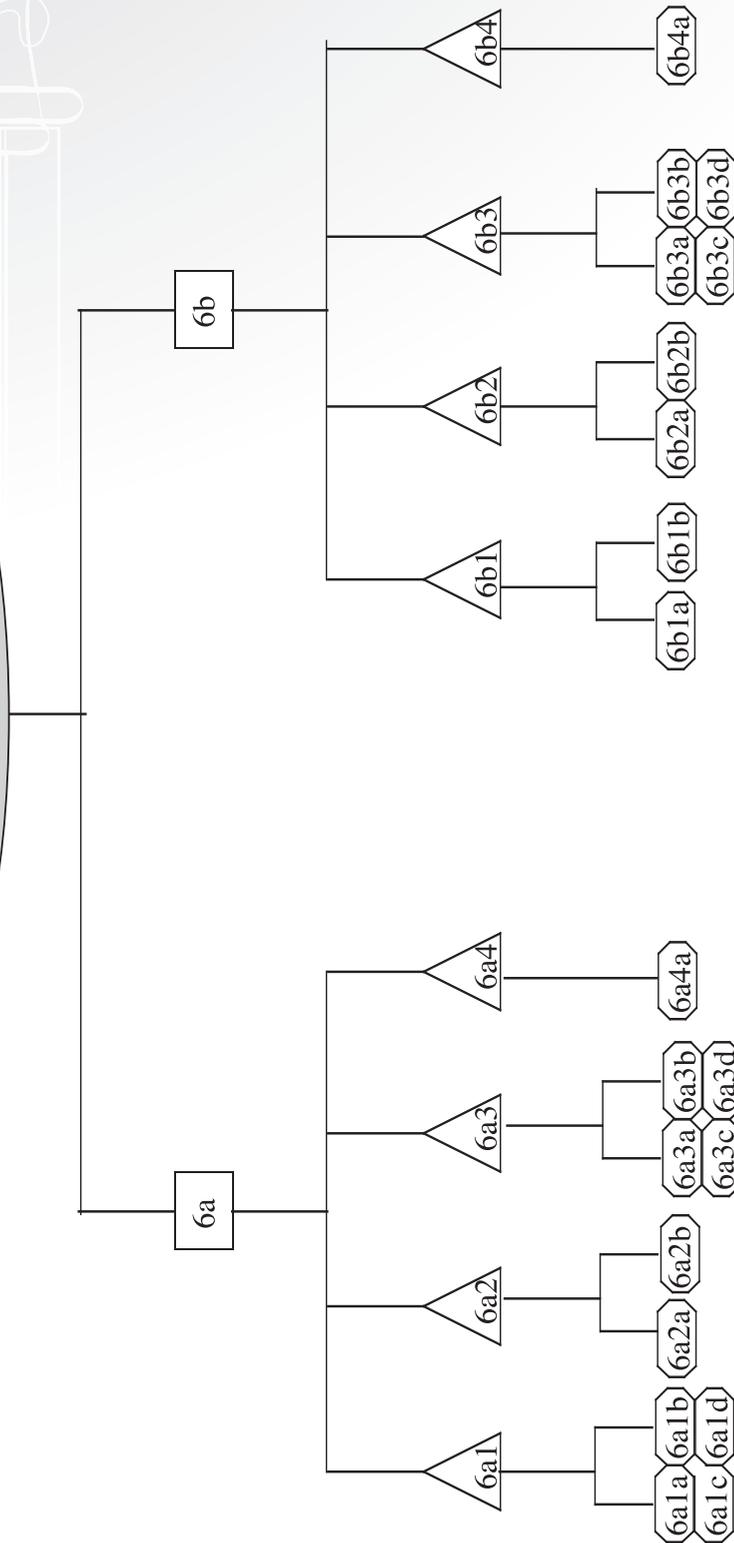
- Se realiza un seguimiento de los objetivos del programa en relación a si son adecuados para su consecución.
- Se realiza un seguimiento del currículo en relación a si es adecuada su puesta en marcha y su desarrollo con el diseño realizado.
- Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (de la metodología docente y recursos didácticos) en relación a si es adecuada para la consecución de los objetivos del programa.
- Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (de la atención tutorial) en relación a si es adecuada para la consecución de los objetivos del programa.
- Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (del trabajo de los alumnos) en relación a si es adecuado para la consecución de los objetivos del programa.
- Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (de la evaluación del aprendizaje) en relación a si es adecuada para la consecución de los objetivos del programa.
- Se determinan los niveles de satisfacción que el alumnado y otros clientes externos tienen respecto al funcionamiento general del programa.
- Se estudian las necesidades futuras de los alumnos y clientes externos y las que el programa debería contribuir a alcanzar.

Objetivos: 5.c.2. Actualizar los objetivos y acciones de mejora del programa a partir del seguimiento y control de los procesos educativos implicados en su desarrollo.

Estándares

- Se tienen en cuenta los resultados del seguimiento de los procesos implicados en el desarrollo del programa para su mejora.
- Se gestiona eficazmente la información procedente de los destinatarios (sugerencias y quejas) para mejorar los procesos implicados en el desarrollo del programa.
- Se colabora con todos los agentes para mejorar los procesos del programa y alcanzar los objetivos del mismo.
- Se aportan soluciones a problemas concretos encontrados con la evaluación de los procesos y sus resultados, como por ejemplo, el fracaso educativo y el abandono de los estudios.
- Se utilizan diferentes cauces para que los alumnos puedan expresar sus opiniones sobre la calidad del programa.
- Se fomenta la participación de los destinatarios en el diseño, desarrollo y mejora del programa y de los servicios que ofrece.
- Se comunican y se da publicidad de los resultados del programa a los alumnos y otros clientes externos existentes o potenciales con el fin de conseguir nuevos destinatarios y mejorar el desarrollo del programa y la satisfacción con el mismo.
- Se diseña y desarrolla nuevas actividades complementarias para la mejora del programa y lograr mayor satisfacción tanto de los alumnos como de los clientes externos.

CRITERIO 6: RESULTADOS DE DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS



CRITERIO 6:
RESULTADOS DE DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS

Analizar lo que está consiguiendo el programa en relación a sus destinatarios y procesos educativos, grado de satisfacción y resultados de desempeño y rendimiento obtenidos con la participación en el desarrollo del mismo.

6.a. Medidas del Grado de Satisfacción de los Destinatarios y Procesos Educativos.

Objetivos: 6.a.1. Medir periódicamente el grado de satisfacción de los alumnos y de otros clientes externos sobre el programa.

Estándares

- Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos relativo al cumplimiento de sus expectativas iniciales ante el programa.
- Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos relativo a los procesos implicados en el desarrollo del programa:
 - Objetivos del Programa.
 - Currículo.
 - Metodología Docente y Recursos Didácticos.
 - Atención Tutorial.
 - Trabajo de los Alumnos.
 - Evaluación del Aprendizaje.
- Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos con otros aspectos relacionados con el desarrollo del programa: comunicación e intercambio de información, quejas y/o sugerencias, sentimiento de pertenencia, relaciones interpersonales, participación en el diseño, desarrollo y mejora del programa, instalaciones, procesos administrativos, y preparación de los responsables de las acciones pedagógicas.
- Se evalúa el grado de satisfacción de los clientes externos con los servicios prestados por el programa respecto a: convenios para prácticas y otras actividades complementarias del programa, funcionamiento general del programa, cobertura de sus necesidades y expectativas, participación en la mejora de los procesos, publicidad de los resultados.

Objetivos: 6.a.2. Informar a los alumnos y a otros clientes externos de los resultados obtenidos a partir de las medidas del grado de satisfacción utilizadas.

Estándares

- Se ofrece información a los alumnos del programa sobre su grado de satisfacción sobre el mismo.
- Se ofrece información a los clientes externos del programa sobre su grado de satisfacción sobre el mismo.

Objetivos: 6.a.3. Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción de los alumnos y de otros clientes externos del programa con el de otros alumnos y clientes externos que participan en otros programas de la Institución y en otros programas similares de otras Instituciones.

Estándares

- Se compara el grado de satisfacción expresado por los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas de la Institución.
- Se compara el grado de satisfacción expresado por los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas similares de otras Instituciones.
- Se compara el grado de satisfacción expresado por los clientes externos del programa con el de los clientes externos de otros programas de la Institución.
- Se compara el grado de satisfacción expresado por los clientes externos del programa con el de los clientes externos de otros programas similares de otras Instituciones.

Objetivos: 6.a.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores.

Estándares

- Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones anteriores.

6.b. Medidas del Desempeño y Rendimiento.

Objetivos: 6.b.1. Medir periódicamente el rendimiento de los alumnos en el programa y de otros clientes externos.

Estándares

- Se evalúa el rendimiento de los alumnos que participan en el programa.
- Se evalúa el rendimiento obtenido por los clientes externos del programa.

Objetivos: 6.b.2. Informar a los alumnos y a otros clientes externos de los resultados de rendimiento.

Estándares:

- Se ofrece información a los alumnos del programa sobre sus resultados de rendimiento en el programa.
- Se ofrece información a los clientes externos del programa sobre los resultados de rendimiento de los alumnos y/o de su personal participante en el programa.

Objetivos: 6.b.3. Comparar sistemáticamente el rendimiento de los alumnos y de otros clientes externos del programa con el de otros alumnos y clientes externos que participan en otros programas de la Institución y en otros programas similares de otras Instituciones.

Estándares:

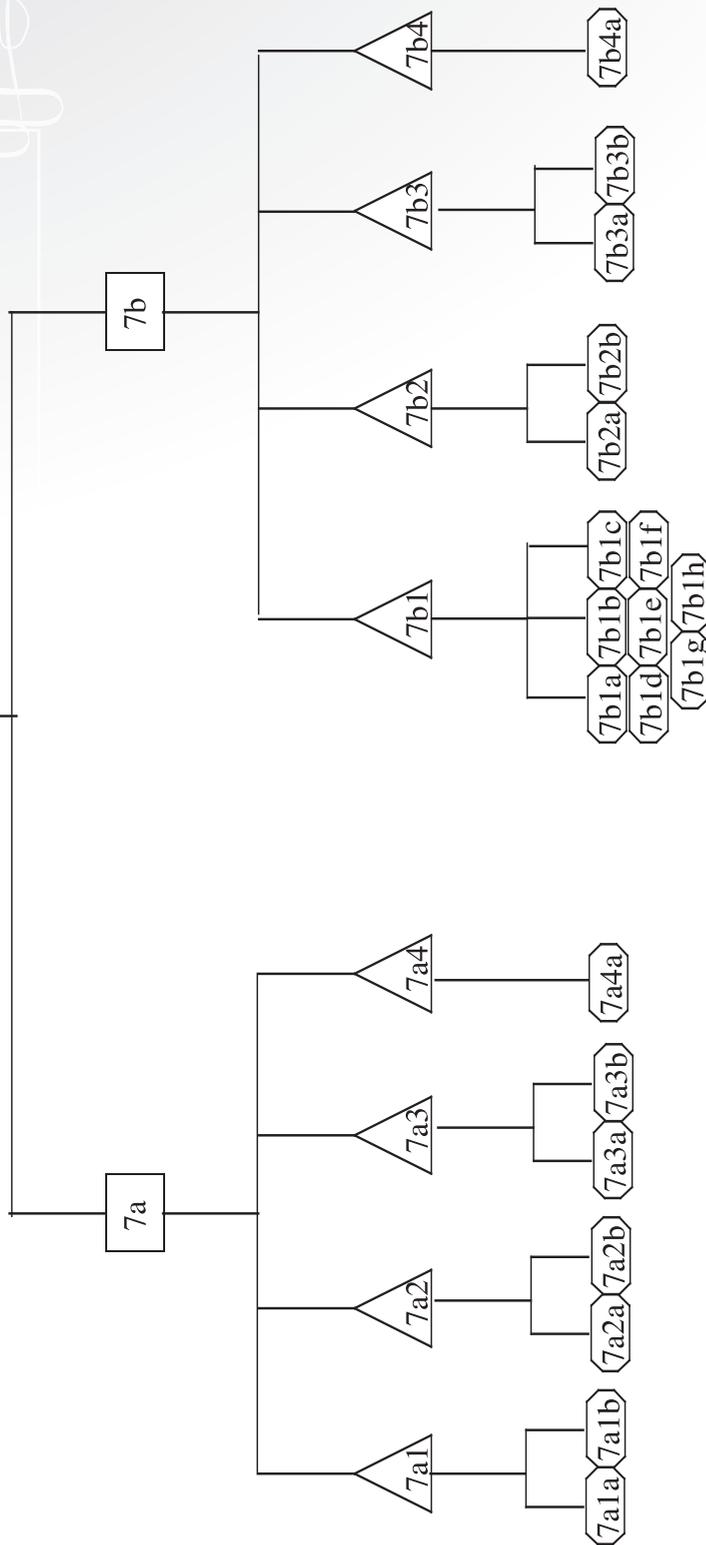
- Se comparan los resultados de rendimiento de los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas de la Institución.
- Se comparan los resultados de rendimiento de los alumnos del programa con el de los alumnos de otros programas similares de otras Instituciones.
- Se comparan los resultados de rendimiento obtenido con el programa entre los clientes externos del mismo y los clientes externos de otros programas de la Institución.
- Se compara los resultados de rendimiento obtenido con el programa entre los clientes externos del mismo y los clientes externos de otros programas similares de otras Instituciones.

Objetivos: 6.b.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores.

Estándares:

- Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones anteriores.

CRITERIO 7: RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS



CRITERIO 7: RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Analizar lo que está consiguiendo el programa en relación con el desarrollo de las personas y la existencia de los medios necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.

7.a. Medidas de la Percepción del Personal.

Objetivos: 7.a.1. Medir periódicamente la percepción del personal sobre todos los aspectos que afectan al desarrollo de su trabajo en el programa.

Estándares:

- Se evalúa el grado de satisfacción del personal relativo a:
 - Entorno de trabajo.
 - Seguridad e Higiene.
 - Condiciones laborales, salarios y beneficios recibidos.
 - Relaciones interpersonales.
 - Instalaciones y servicios.
 - Trato justo y equitativo.
 - Igualdad de oportunidades. Desarrollo de carrera profesional.
 - Comunicación con los responsables y entre el personal.
 - Coherencia de los objetivos personales con los del programa.
 - Oportunidades de desarrollo.
- Se evalúa el grado de satisfacción del personal relativo a:
 - Reconocimiento del trabajo personal.
 - Liderazgo y estilo de dirección.
 - Participación en los planes del programa y en su desarrollo.
 - Participación en los procesos de mejora.
 - Trabajo en equipo y relación entre unidades.
 - Satisfacción con los resultados del alumnado
 - Relaciones de cooperación con los proveedores.
 - Autoconfianza en el desempeño de sus funciones/tareas.
 - Compromiso con el proyecto institucional y el plan del programa.
 - Influencias del entorno.
 - Influencia en el entorno.
 - Imagen institucional interna y externa.

Objetivos: 7.a.2. Estar informado de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción realizadas.

Estándares:

- Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre la percepción de satisfacción del personal.
- Se evalúa el grado de información recibida por parte del personal del programa sobre su percepción de la satisfacción.

Objetivos: 7.a.3. Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la Institución y en la medida de lo posible en programas similares de otras Instituciones.

Estándares:

- Se compara el grado de satisfacción expresado por el personal del programa con el del personal de otros programas de la Institución.
- Se compara el grado de satisfacción expresado por el personal del programa con el expresado por el personal de otros programas similares de otras Instituciones.

Objetivos: 7.a.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.

Estándares:

- Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones realizadas a tal efecto.

7.b. Medidas del Desempeño y Rendimiento.

Objetivos: 7.b.1. Medir periódicamente los factores que influyen en la satisfacción del personal y su motivación.

Estándares:

- *Se evalúa el grado de formación y desarrollo profesional del personal medido como:*
 - Asistencia a programas, seminarios y congresos científicos.
 - Participación en actividades de programas, seminarios, departamentos, equipos, comisiones, congresos científicos, etc.
 - Competencia profesional.
 - Relaciones con otros programas de la misma Institución.
 - Relaciones con otros programas similares de otras Instituciones.
 - Autonomía para la propia formación.
- Se evalúa el grado de participación en:
 - Grupos de trabajo para la mejora.
 - Iniciativas y sugerencias.
 - Respuestas a encuestas de satisfacción.
- Se evalúa el grado de absentismo.
- Se expresan quejas.
- Se evalúa el grado de fidelidad al programa:
 - Tiempo de dedicación del personal al programa.
 - Promoción que el personal hace del programa.
- Se evalúa el nivel de accidentes:
 - Incidentes ocurridos durante el desarrollo del programa.
 - Cobertura de responsabilidad de los accidentes.
 - Medidas de prevención de riesgos de accidentes.

Estándares:

- Se proporcionan, por parte de la Institución, las instalaciones y servicios necesarias para el desarrollo adecuado del programa:
 - Uso de las instalaciones por el personal.
 - Funcionalidad y accesibilidad a las instalaciones.
- Se establecen relaciones entre el personal y personal y clientes:
 - Relaciones interpersonales e incidentes.
 - Conflictos del personal con los clientes.
 - Reuniones de coordinación.

Objetivos: 7.b.2. Estar informado de los resultados del rendimiento del personal en los procesos que participan.

Estándares:

- Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre el rendimiento del personal.
- Se evalúa el grado de información recibida por parte del personal del programa sobre su rendimiento.

Objetivos: 7.b.3. Comparar sistemáticamente el rendimiento del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la Institución, y en la medida de lo posible, en programas similares de otras Instituciones.

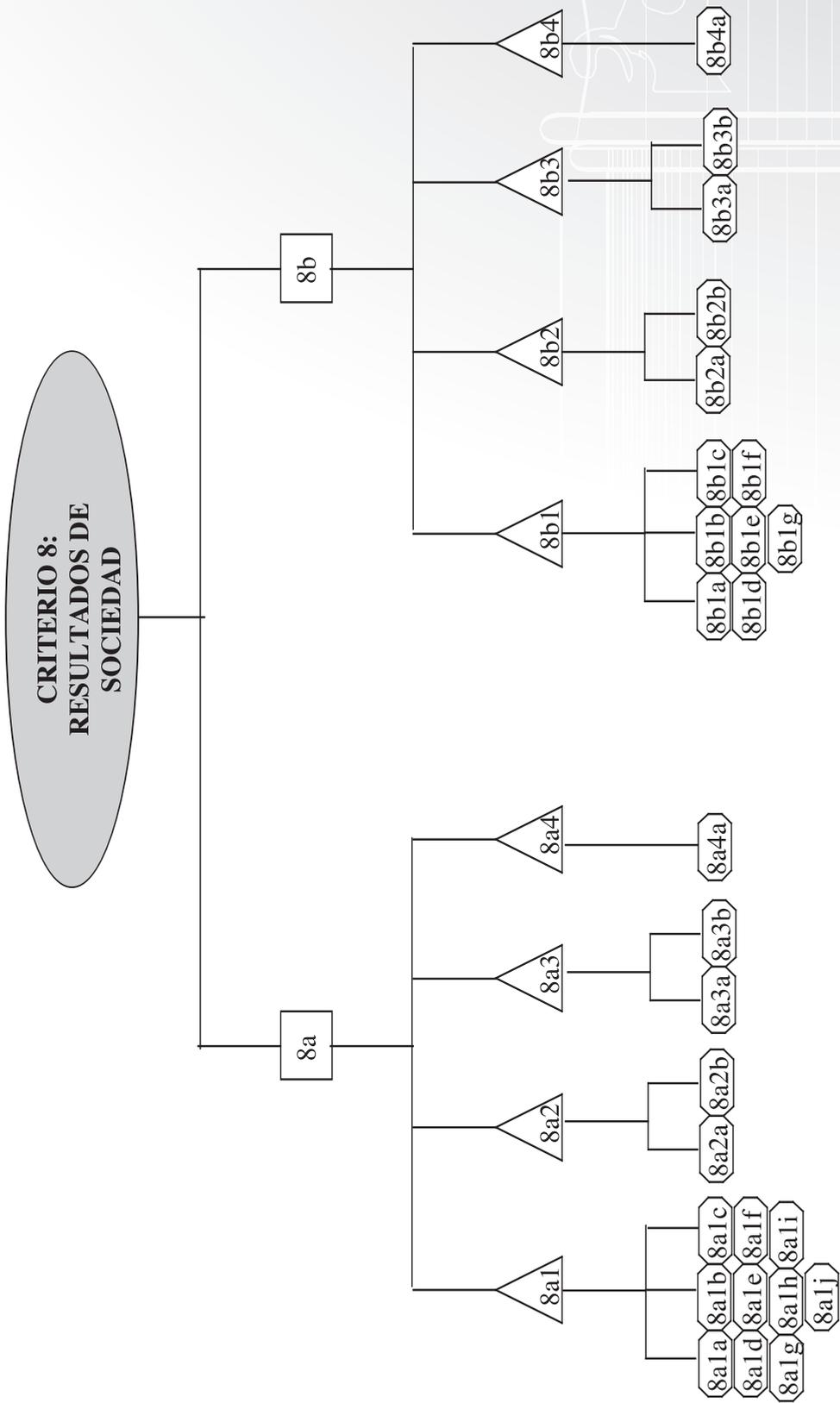
Estándares:

- Se compara el rendimiento conseguido por el personal del programa con el conseguido por el personal de otros programas de la Institución.
- Se compara el rendimiento conseguido por el personal del programa con el conseguido por el personal de otros programas similares de otras Instituciones.

Objetivos: 7.b.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.

Estándares:

- Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones realizadas a tal efecto.



CRITERIO 8: RESULTADOS DE SOCIEDAD

Analizar lo que está consiguiendo el programa en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la Institución, del entorno local, nacional e internacional (según proceda).

8.a. Medidas de la Percepción de la Sociedad.

Objetivos: 8.a.1. Medir periódicamente la percepción de la sociedad sobre el programa a todos los niveles.

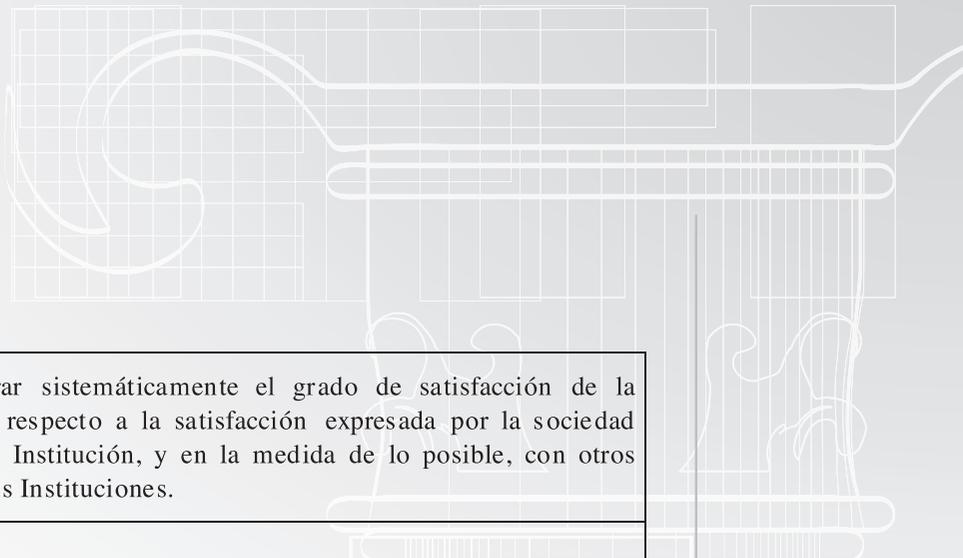
Estándares:

- Se desarrollan actividades con el programa que tienen impacto en los niveles de empleo y economía local.
- Se aportan soluciones (en el programa) para la mejora de problemas del entorno y la mejora de calidad de vida.
- Se incide en el nivel cultural del entorno inmediato y de la localidad.
- Se incide en otras Instituciones.
- Se llevan a cabo acciones de asistencia, prestación social y voluntariado.
- Se involucran a través del programa en formación o educación.
- Se ayuda al deporte y al ocio.
- Se preocupan por el estudio y el conocimiento de las cuestiones que interesan al entorno.
- Se atiende a grupos socialmente necesitados.
- Se colabora con el centro en actividades para la preservación y mantenimiento de recursos.

Objetivos: 8.a.2. Estar informado de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción realizadas.

Estándares:

- Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre la percepción de satisfacción de la sociedad.
- Se evalúa el grado de información recibida por parte del personal del programa sobre la percepción de la satisfacción de la sociedad.



Objetivos: 8.a.3. Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción de la sociedad con el programa respecto a la satisfacción expresada por la sociedad con otros programas de la Institución, y en la medida de lo posible, con otros programas similares de otras Instituciones.

- Estándares:**
- Se compara el grado de satisfacción expresado por la sociedad respecto al programa con el expresado para otros programas del centro.
 - Se compara el grado de satisfacción expresado por la sociedad respecto al programa con el expresado para otros programas similares de otros centros.

Objetivos: 8.a.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.

- Estándares:**
- Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones realizadas a tal efecto.

8.b. Medidas del Desempeño y Rendimiento.

Objetivos: 8.b.1. Medir periódicamente el impacto del programa en la sociedad, en diferentes aspectos.

- Estándares:**
- Se evalúa el grado de influencia del programa en los cambios en niveles de empleo.
 - Se establecen relaciones formales con las autoridades respecto a cuestiones como: certificación, autorización, planificación y oferta de servicios.
 - Se reciben premios y distinciones.
 - Los medios de información “hablan” sobre el programa.
 - Se reciben reconocimientos explícitos por el programa y/o el centro respecto al programa.
 - Se reciben muy pocas quejas por parte de la población.
 - Se realizan informes favorables por parte de inspectores y otros profesionales expertos.

Objetivos: 8.b.2. Estar informado de los resultados obtenidos de las medidas sobre el impacto en la sociedad.

- Estándares:**
- Se evalúa el grado de información obtenida por parte de los responsables del programa sobre el impacto del programa en la sociedad.
 - Se evalúa el grado de información recibida por parte del personal del programa sobre el impacto del programa en la sociedad.

Objetivos: 8.b.3. Comparar sistemáticamente el impacto del programa en la sociedad con el impacto que tiene en la misma otros programas de la Institución, y en la medida de lo posible, con otros programas similares de otras Instituciones.

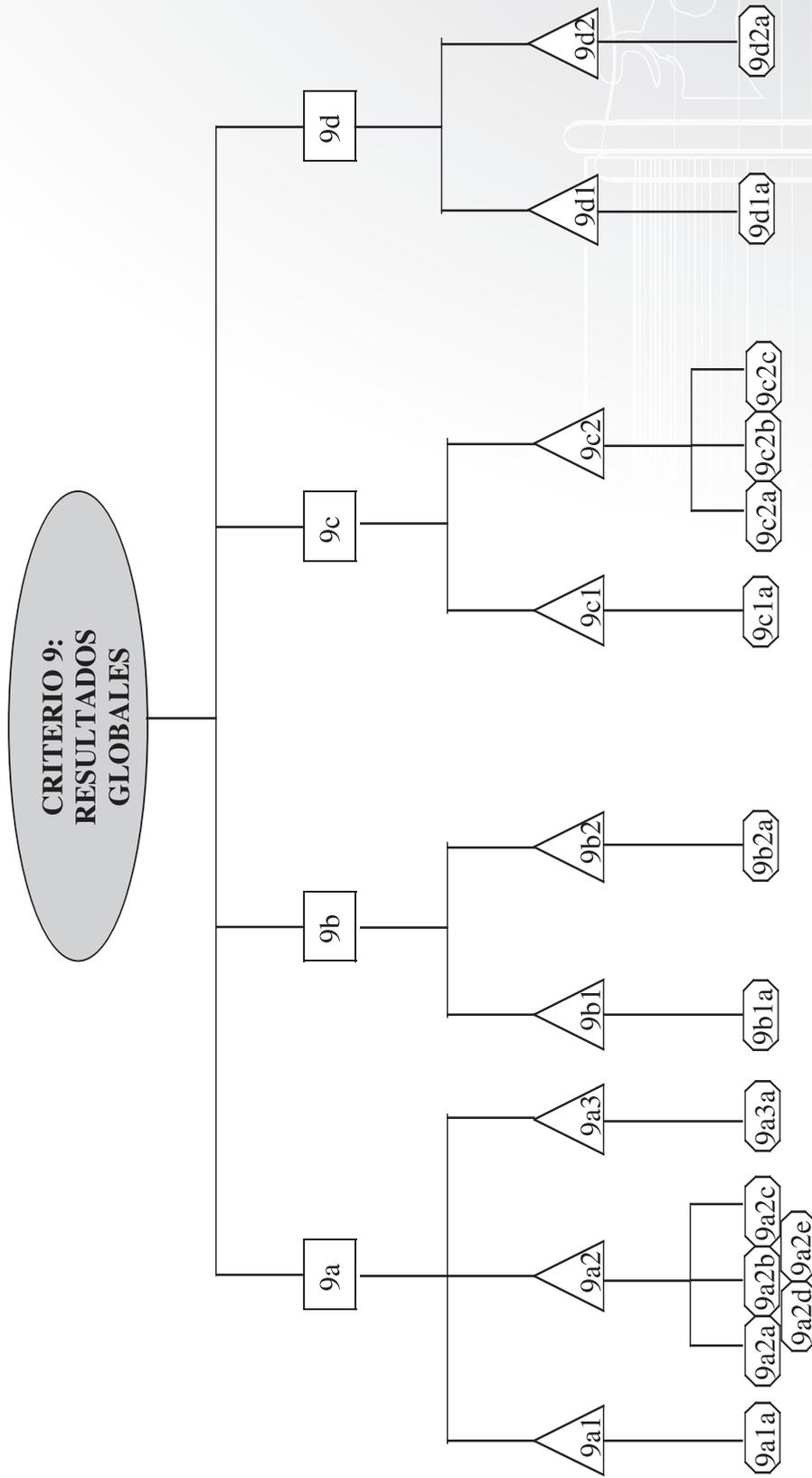
Estándares:

- Se compara el impacto del programa en la sociedad con el impacto producido por otros programas de la Institución.
- Se compara el impacto del programa en la sociedad con el impacto producido por otros programas similares de otros centros.

Objetivos: 8.b.4. Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.

Estándares:

- Se actúa sobre las áreas que se han mostrado deficientes en los resultados de las evaluaciones realizadas a tal efecto.



CRITERIO 9: RESULTADOS GLOBALES

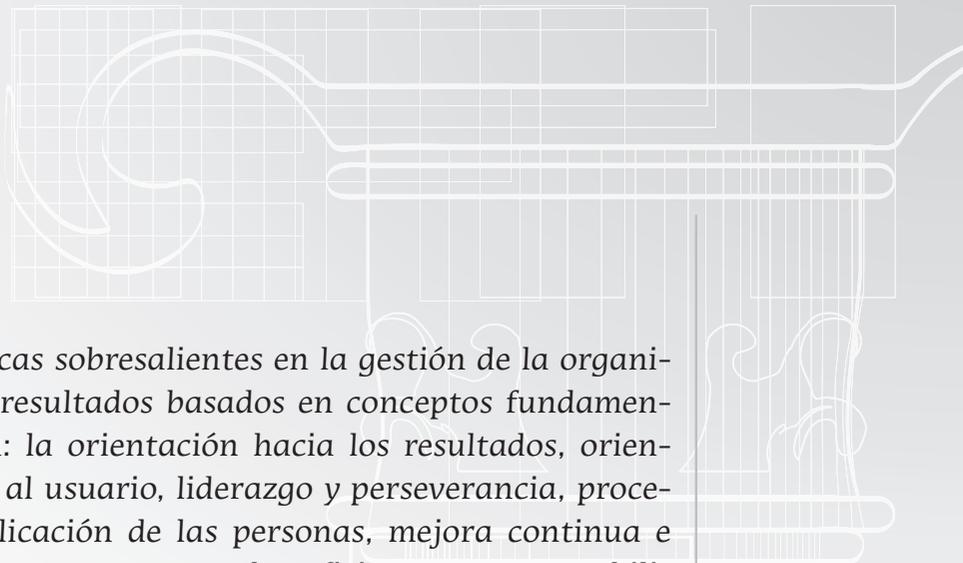
Analizar lo que está consiguiendo el programa (resultados académicos, de gestión o social, a corto, medio y largo plazo, que contribuyan al éxito del mismo) en relación con la ejecución de la planificación estratégica del programa y de los procesos claves para el desarrollo del mismo, y su repercusión en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los agentes implicados en su desarrollo.

9.a. Resultados obtenidos por la Institución.
Objetivos: 9.a.1. Conocer los resultados de la gestión y planificación estratégica del programa.
<p>Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un seguimiento de la gestión y planificación estratégica del programa, detectando los puntos débiles y proponiendo recomendaciones y sugerencias para la mejora continua del mismo.
Objetivos: 9.a.2. Conocer los resultados de la gestión de los recursos económicos y financieros.
<p>Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se gestiona adecuadamente el presupuesto.</i> • Se obtiene rendimiento económico del programa. • Grado de endeudamiento. • Grado de liquidez. • Se obtiene un grado de ocupación adecuado.
Objetivos: 9.a.3. Conocer los resultados de otros recursos: información; relaciones externas y alianzas; edificios, equipos, materiales y tecnología.
<p>Estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un seguimiento de los recursos disponibles para el desarrollo del programa, detectando los déficits y puntos débiles y proponiendo las acciones pertinentes para la mejora continua.

9.b. Resultados obtenidos por las Personas implicadas en el programa.
Objetivos: 9.b.1. Conocer los resultados de la percepción de las personas.
<u>Estándares:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza un seguimiento de los resultados de la percepción de las personas involucradas en el desarrollo del programa.
Objetivos: 9.b.2. Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de las personas.
<u>Estándares:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza un seguimiento de los resultados de desempeño y rendimiento de las personas involucradas en el desarrollo del programa.
9.c. Resultados obtenidos por los Alumnos y otros Clientes Externos.
Objetivos: 9.c.1. Conocer los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos.
<u>Estándares:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza un seguimiento de los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos que participan en el desarrollo del programa.
Objetivos: 9.c.2. Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de los alumnos y otros clientes externos.
<u>Estándares:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Se evalúa la capacidad de convocatoria del programa. Se evalúa el rendimiento educativo del programa. Se atienden de forma eficaz las quejas y reclamaciones sobre el programa.
9.d. Resultados obtenidos por la Sociedad.
Objetivos: 9.d.1. Conocer los resultados de la percepción de la sociedad.
<u>Estándares:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza un seguimiento de los resultados de la percepción de la sociedad sobre el programa.
Objetivos: 9.d.2. Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de la sociedad.
<u>Estándares:</u>
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza un seguimiento del impacto que ha producido el programa en la sociedad, detectando los puntos débiles y proponiendo recomendaciones y sugerencias para la mejora continua del programa.

9.2.3 GLOSARIO

- **Agentes:** Todos aquellos grupos que tienen interés en un programa de educación superior a distancia, sus actividades y sus logros. Entre ellos se pueden incluir a alumnos, personal docente y no docente, entidades que colaboran con la Institución, etc.
- **Alianzas:** Relaciones de trabajo entre dos o más partes, que crean un valor añadido para el profesorado, el alumnado, la propia Institución que imparte el programa, etc.
- **Beneficios sociales:** Prestaciones que la Institución en la que se imparte el programa proporciona a las personas que trabajan en ella, como pueden ser la asistencia sanitaria, los planes de pensiones, las ayudas infantiles, la flexibilidad de horario.
- **Capacidad de mantenimiento:** Capacidad de un software de ser modificado. Las modificaciones pueden incluir correcciones, mejoras o adaptación del software a cambios en el entorno, en sus requisitos y en sus especificaciones funcionales (ISO/IEC FCD 9126-1: 2000).
- **Disponibilidad:** Capacidad de los sistemas informáticos de mantenerse funcionando las 24 horas del día, a salvo de interrupciones.
- **Duración media de los estudios:** Media de los años que tardan los alumnos en obtener el título que facilita el curso.
- **Eficiencia:** Capacidad de un software de proporcionar el rendimiento requerido, en relación a la cantidad de recursos usados, bajo condiciones específicas (ISO/IEC FCD 9126-1: 2000).
- **Escalabilidad:** Capacidad de un sistema informático de conservar su rendimiento y eficiencia al realizar cambios en la capacidad del mismo.

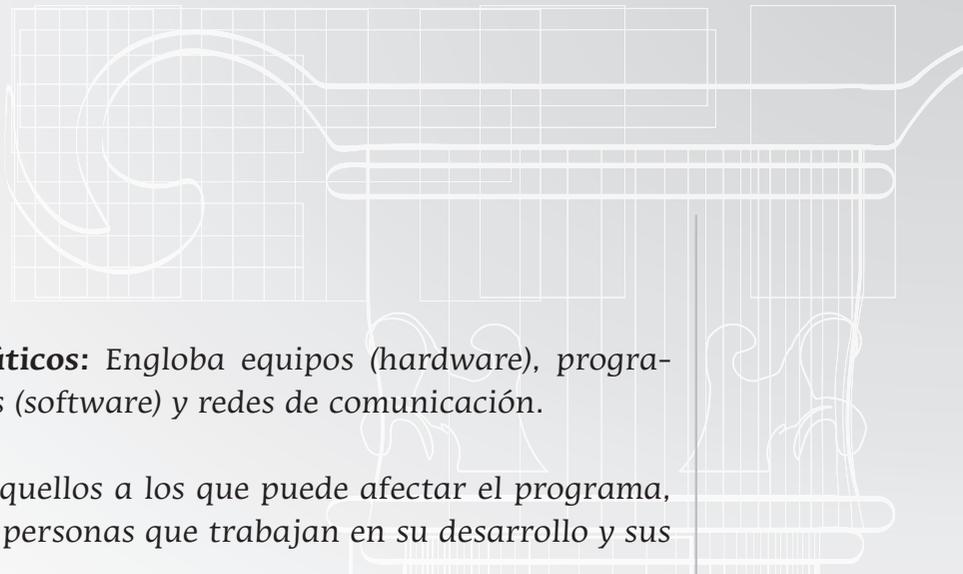


- **Excelencia:** Prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente y al usuario, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas, y responsabilidad social.
- **Fiabilidad:** Capacidad de un software de mantener su nivel de rendimiento bajo condiciones específicas de uso (ISO/IEC FCD 9126-1: 2000).
- **Funcionalidad:** Capacidad de un software de proporcionar funciones que responden a las necesidades específicas en condiciones específicas de uso (ISO/IEC FCD 9126-1: 2000).
- **Institución:** Universidad o Centro Educativo que imparte educación superior a distancia.
- **Interoperabilidad:** Capacidad de dos o más sistemas o componentes de intercambiar información y de utilizar la información intercambiada (IEEE Standard Computer Dictionary).
- **Líderes:** Aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que participan en el desarrollo del programa educativo, incluido el equipo de dirección, los demás directivos y todos aquellos que dirigen equipos o participan en la función de liderazgo.
- **Misión:** Declaración que describe el propósito o razón de ser del programa; describe por qué existe dicho programa de educación superior a distancia.
- **Navegabilidad y accesibilidad:** Navegabilidad y accesibilidad son dos aspectos que contribuyen a la usabilidad de un software. Si bien no se encuentra una descripción formal de la accesibilidad en el sitio web de la WAI, grupo principal promotor de su aplicación, se puede extraer la siguiente definición de sus documentos: La accesibilidad es la capacidad de un software de ser utilizado por personas con discapacidades físicas o psíquicas.

El concepto de accesibilidad se extendió a aspectos tecnológicos y culturales y la definición más ampliamente aceptada en la actualidad, es la siguiente: La accesibilidad representa la capacidad de un producto de ser accedido y utilizado por todos los usuarios según sus necesidades y preferencias.

La navegabilidad exprime la capacidad para un usuario de recorrer las páginas de un sitio web mediante los hiperenlaces que éste proporciona, conociendo en todo momento la ubicación alcanzada y su posición en relación con las demás páginas.

- **Personas:** La totalidad de los individuos empleados en el desarrollo del programa, incluidos los contratados a tiempo completo o parcial, los temporales y los sujetos a contratos específicos.
- **Portabilidad:** Capacidad de un software de ser transferido de un entorno a otro (ISO/IEC FCD 9126-1: 2000).
- **Proceso:** Secuencia de actividades que van añadiendo valor al desarrollo del programa.
- **Programa:** Serie de lecciones que forman la enseñanza de una materia. Los programas pueden incluir desde enseñanzas de pregrado, cursos de pregrado de capacitación, cursos de doctorado, maestrías, etc.
- **Retraso curricular:** Para aquellos alumnos que no han alcanzado la graduación se analizan cuántos habían completado más del 75% de los créditos necesarios para obtener el título, y cuánto habían alcanzado entre el 50% y el 75%. El momento de referencia para efectuar este cálculo será el final del curso académico previsto para la graduación.
- **Sistema de gestión:** Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que en la planificación y desarrollo del programa se establecen las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos.



- **Sistemas informáticos:** Engloba equipos (hardware), programas y aplicaciones (software) y redes de comunicación.
- **Sociedad:** Todos aquellos a los que puede afectar el programa, a excepción de las personas que trabajan en su desarrollo y sus usuarios.
- **Tasa de abandono:** Porcentaje de alumnos de una cohorte de ingreso que no se ha matriculado en ninguna asignatura/módulo del programa en los dos años siguientes al del inicio del programa.
- **Tasa de éxito:** Proporción de alumnos calificados aptos sobre el total de alumnos que se presentan.
- **Tasa de graduación:** Proporción de alumnos que han terminado sus estudios en el último curso sobre la cohorte de alumnos de nuevo ingreso que iniciaron sus estudios uno, dos ó tres años antes.
- **Tasa de presentados:** Proporción de alumnos que se presentan a las convocatorias de exámenes oficiales sobre el total de la matrícula.
- **Tasa de rendimiento:** Proporción de alumnos calificados aptos sobre el total de alumnos matriculados.
- **Tasa de retraso:** Proporción de alumnos que continúan matriculados sobre la cohorte de alumnos de nuevo ingreso, resultado de restar a los alumnos de nuevo ingreso los graduados y los abandonos.
- **Usabilidad:** La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) dispone de varias definiciones de usabilidad; las más recientes son las siguientes:

Usabilidad es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite a usuarios específicos alcanzar objetivos específicos en un contexto de uso específico (ISO 9241-11: 1998).



Estándares de calidad

La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso. (ISO/IEC FDIS 9126-1: 2000).

- **Visión:** Declaración en la que se describe cómo desea ser el programa educativo en el futuro.

9.3 EL POTENCIAL MARCO REGULADOR PARA LA OFERTA DE CURSOS VIRTUALES



Según se prevee en la actividad dos del proyecto, el equipo de experto presentó un potencial marco regulador para la oferta de cursos virtuales de origen internacional con el fin de asegurar una educación en línea de calidad a las poblaciones latinoamericanas y caribeñas, el cual se expone seguidamente:

142

Introducción

La tecnología se considera un recurso adicional a los medios existentes para impartir una educación a distancia.

El rol de los profesores y de los tutores se diferencian de forma más clara en un entorno virtual. Los alumnos toman un papel más activo, por sus interacciones con el sistema. Por otra parte, intervienen otros actores, no presentes en la educación no virtual, como son los diseñadores de contenidos, proveedores de contenidos, programadores y técnicos informáticos.

Al igual que en un entorno de enseñanza a distancia, los actores de un sistema de enseñanza virtual se encuentran separados en el tiempo y en el espacio.

1 Tecnología

Con los medios tecnológicos nos referimos a toda la infraestructura que soporta el sistema de enseñanza virtual. Esto incluye tanto el equipamiento informático (hardware y software) como a los equipos humanos encargado de su diseño, implementación y mantenimiento.

1.1 Infraestructura tecnológica

- Se conoce el perfil tecnológico de los clientes:
 - equipos y programas informáticos disponibles
 - naturaleza de dichos equipos
 - capacidad de acceso a Internet
 - velocidad de las conexiones a Internet
- Se identifican los tipos de interacciones que se realizarán en el curso virtual.
- Se identifican las tecnologías necesarias para la implementación del diseño instruccional.

143

1.2 Disponibilidad, rendimiento y capacidad

- Garantizar la disponibilidad del entorno virtual
 - Instalaciones redundantes
 - Nodos copia
 - Tolerancia a fallos
- Garantizar el rendimiento de los equipos informáticos tales como servidores (potencia de cálculo).
 - Volumen de transacciones
 - Número de sesiones realizadas
- Garantizar la capacidad de almacenamiento suficiente.
 - Volumen de transacciones

- 
- Número de cursos virtualizados
 - Número de usuarios por curso virtual

1.3 Seguridad y privacidad

- Garantizar la seguridad, integridad y privacidad de los datos custodiados.
 - Existen medidas de seguridad en el acceso a las instalaciones informáticas.
 - Existen medidas de seguridad en el acceso telemático al sistema informático.
 - El intercambio de datos sensibles (como los datos personales o académicos) se realiza mediante conexiones seguras (encriptadas).
 - Se utiliza conexiones seguras para el intercambio de datos sensibles.
- Cumplir con la legislación vigente en materia de privacidad y custodia de datos personales.

1.4 Accesibilidad

- Garantizar el acceso de todos los destinatarios al curso virtual.
 - Se eligen los medios según la capacidad tecnológica de los estudiantes.
 - El sistema utiliza tecnologías estándares y abiertas.
 - Se utilizan señales acústicas y visuales para personas con discapacidades.

1.5 Usabilidad y navegabilidad

- Garantizar la usabilidad y navegabilidad del curso virtual.

- El curso virtual dispone de mapas de navegación, barras de situación.
- El curso virtual dispone de ayudas y herramientas de apoyo.
- Resultados del test de usabilidad.

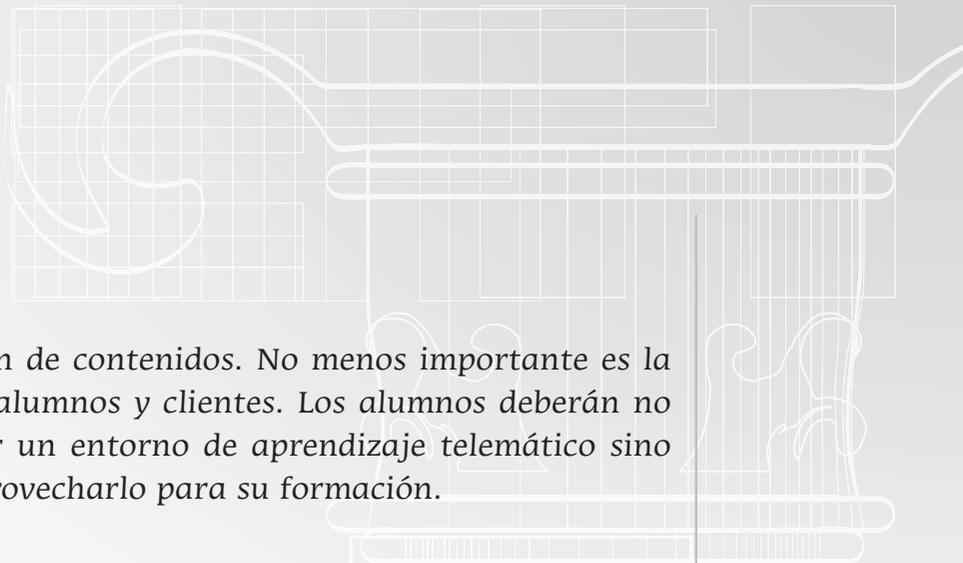
1.6 Mantenimiento

- Garantizar la escalabilidad de los equipos y programas informáticos.
 - Las tecnologías empleadas corresponden a estándares abiertos.
 - Las tecnologías empleadas permiten la reutilización de los objetos de aprendizaje.
- Garantizar el mantenimiento técnico de los sistemas informáticos.
- Garantizar cierto grado de independencia tecnológica.
 - Se dispone del personal cualificado para el mantenimiento de los sistemas.
 - Los sistemas de terceros están bajo contratos de mantenimiento (soporte técnico).
 - Se dispone de licencias que permiten la actualización de los sistemas.
 - Se dispone de un equipo de desarrollo para la adecuación del sistema a las necesidades de la institución.
 - Se dispone de un equipo de diseñadores para orientar y asistir los docentes en la creación de contenidos.

145

2 Formación

Todos los actores deben estar debidamente formados al uso de las tecnologías empleadas. En primer lugar, se tratará de los profesores y tutores así como de los técnicos encargados del di-



seño y codificación de contenidos. No menos importante es la formación de los alumnos y clientes. Los alumnos deberán no sólo saber utilizar un entorno de aprendizaje telemático sino también saber aprovecharlo para su formación.

2.1 Equipo Docente

Los profesores en un entorno virtual toman otro rol. Su papel en este entorno, es el de diseñador de contenidos. Deberá realizar un diseño instruccional especial diseñado para los cursos virtuales. Si bien el profesor es el diseñador de dicho esquema, su codificación para su disponibilidad en la red deberá correr a cargo de técnicos especializados ya que, a medida que avanzan las tecnologías, mayor es el grado de especialización necesario para su correcta implementación.

No obstante, algunos profesores pueden presentar habilidades especiales para este cometido y llevar a cabo ellos mismos dicho trabajo, pero no es norma general.

El tutor de un curso virtual no es generalmente el profesor ya que se trata de una actividad de dinamización de grupos, de fomento de la interacción, organización de actividades y atención a los alumnos. Su papel es principalmente el de un comunicador.

- Formar el equipo docente, profesores y tutores, a la utilización del medio.
 - El equipo docente ha recibido una formación para la utilización del medio.
 - Los profesores reciben una formación específica para el diseño de contenidos virtuales.
 - Los tutores reciben una formación específica para la tutorización telemática.
 - La formación se imparte sobre la misma plataforma objeto de formación.
 - Disponen de un servicio de atención al profesorado para sus dudas sobre la utilización de la plataforma.

- Disponen de un servicio de asesoramiento pedagógico y tecnológico para la virtualización de cursos.
- Disponen de una formación permanente sobre enseñanza telemática y foros de discusión donde compartir experiencias.

2.2 Alumnos

- Formar el alumno a la utilización de los medios.
 - Existe un curso de capacitación a la utilización del medio y la formación virtual.
 - El curso de capacitación debería ser obligatorio (como una asignatura más).
 - El curso de capacitación está sujeto a los mismos estándares que los demás.

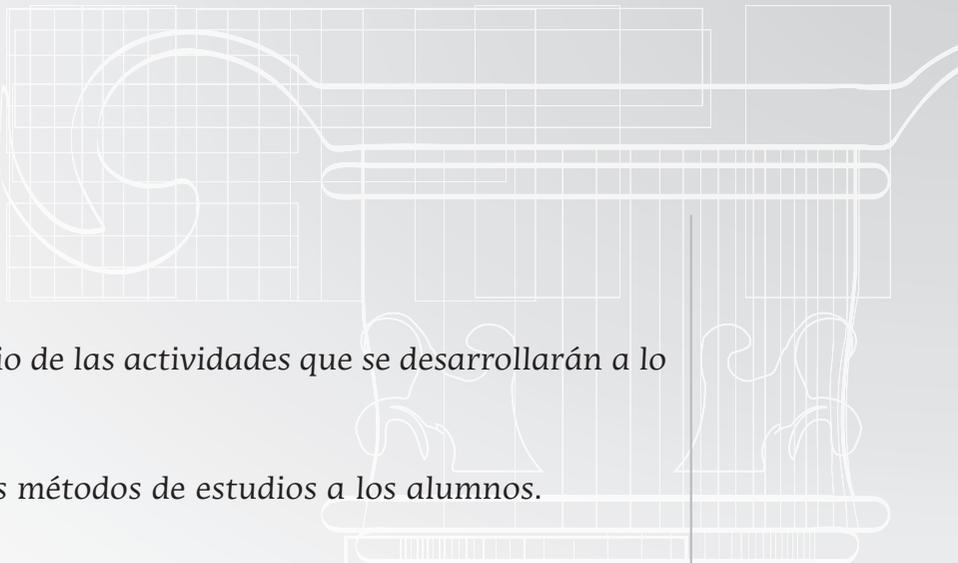
3 Diseño instruccional

Con ello nos referimos a un curso en particular, su estructura, su diseño, sus contenidos y la forma en que la atención y actividad se desarrollará.

3.1 Objetivos

Los objetivos deben estar claramente expuestos, de forma que el alumno entienda sin equívoco lo que se espera de él, lo que deberá aprender en este curso y las etapas que atravesará para llegar a dichos objetivos.

- Los objetivos del curso aparecen destacados en el curso virtual desde su comienzo.
- Los cambios en esos objetivos son objetos de anuncios destacados en cuanto se producen.
- Se informa a los alumnos del resultado que se espera de ellos y de los medios utilizados para valorar su trabajo.

- 
- Existe un calendario de las actividades que se desarrollarán a lo largo del curso.
 - Se proponen varios métodos de estudios a los alumnos.

3.2 Contenidos

Los contenidos en un medio virtual no pueden tener la misma estructura que en un curso presencial o en papel. En papel, los contenidos son esencialmente secuenciales. La propia naturaleza de la red, permite presentar los contenidos de una forma que corresponde mejor a las estrategias de aprendizaje de los alumnos.

Los contenidos serán esencialmente dinámicos, adaptándose en cada momento a la evolución y perfil del alumno. Así mismo, su estructura debe ser asociativa y relacional, permitiendo al alumno navegar por los conceptos relacionados o ampliar un concepto mediante enlaces a otros recursos como simulaciones, casos reales, problemas, auto evaluación, bibliografía, páginas de interés, etc.

3.2.1 Presentación

- Los contenidos se presentan en unidades pequeñas y fácilmente manejables.
- Se dispone de medios alternativos para la publicación de contenidos (CDs, material impreso) para los alumnos que no disponen de acceso permanente a Internet o de conexiones de baja velocidad.
- Las unidades de aprendizaje se asocian a otros recursos y actividades que permiten concretar lo aprendido.
- Se proponen diversas actividades, adaptadas a las diferentes estrategias de aprendizaje.

3.2.2 Aspectos legales

- Se dispone de licencia y copyright para la publicación de contenidos de terceros.
- Existe un plan de contratación de contenidos.
- Se ha previsto los aspectos de copyright para la publicación de contenidos en el sistema telemático.

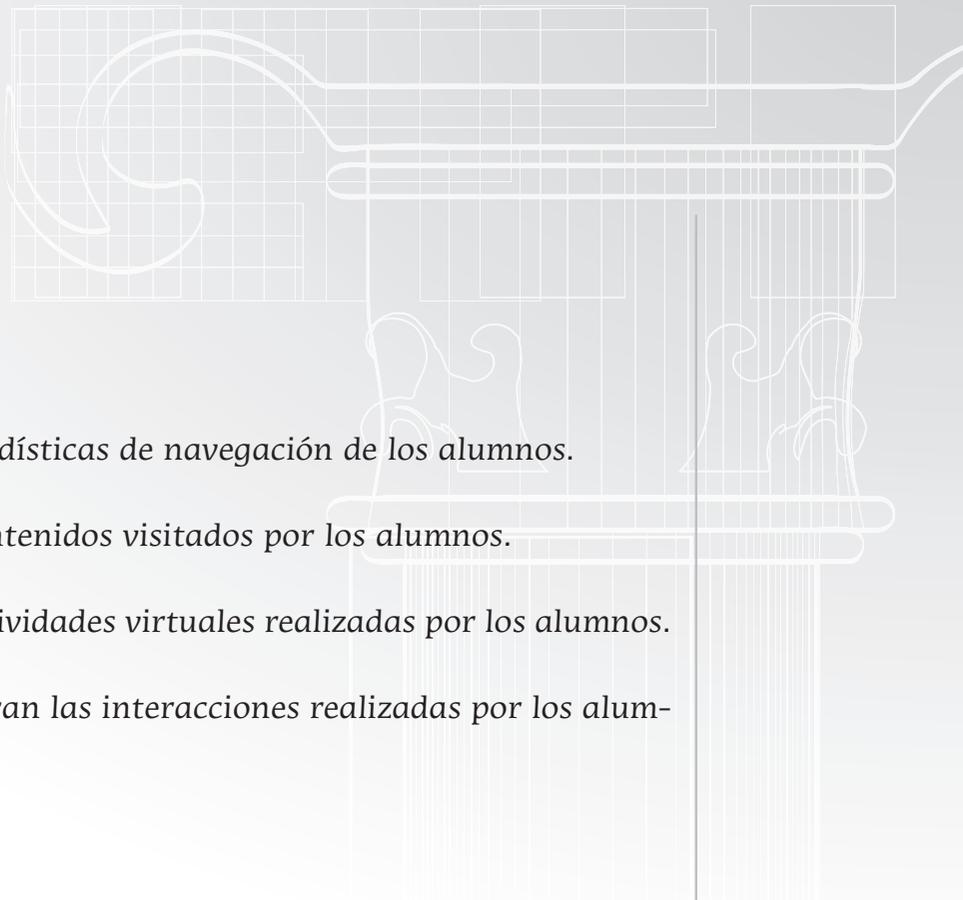
3.3 Interacción

La interacción se entiende generalmente como la comunicación alumno-tutor pero tiene más matices. La interacción se refiere también a la que debe ocurrir entre el alumno y los contenidos, el tutor y el profesor, y entre alumnos.

La interacción con los contenidos se consigue mediante la adaptación de los mismos al perfil de cada alumno, a su carácter dinámico y la posibilidad de utilizar simuladores.

La comunicación entre los diferentes actores se realizará con diversas herramientas dependiendo del contexto y del objetivo perseguido. Pueden ser herramientas síncronas (chat, mensajería instantánea, pizarra) o asíncronas (foros, correo electrónico).

- Se diseñan actividades que fomentan la comunicación e intercambio entre alumnos.
- Se diseñan actividades que fomentan la interacción de los alumnos con los contenidos.
- Se utiliza el correo electrónico y medios no comunitarios para comunicaciones de carácter privado.
- Se fomenta las relaciones sociales entre alumnos.
- Se publican las reglas de “convivencia” en red (netiqueta).



3.4 Seguimiento

- Se dispone de estadísticas de navegación de los alumnos.
- Se conocen los contenidos visitados por los alumnos.
- Se conocen las actividades virtuales realizadas por los alumnos.
- Se conocen y valoran las interacciones realizadas por los alumnos.

3.5 Evaluación

- Se dispone de pruebas de auto evaluación que permitan al alumno evaluar su evolución y grado de comprensión.
- Se garantiza la identidad de los alumnos que completan exámenes online y la confidencialidad de los resultados y datos personales.
- El sistema permite establecer tiempos de duración de exámenes.
- Se dispone de sistemas de evaluación alternativos para los alumnos que no disponen de acceso permanente a internet.

4 Servicios y soporte

4.1 Servicios de información

- Toda la información sobre la disponibilidad de cursos telemáticos, incluyendo programas de estudios, condición de admisión, matrícula, está disponible en el sitio web de la institución.
- Se provee información con suficiente antelación sobre los requisitos tecnológicos para el seguimiento de un curso virtual.

- Existen listas de preguntas frecuentes para responder a las dudas más habituales sobre la oferta y desarrollo de cursos virtuales.
- Se informa al alumno de las condiciones de uso del sistema y del sistema de privacidad de sus datos (académicos y personales).

4.2 Atención al alumno

Se deberá poner a su disposición medios tales como FAQs, manuales y foros de ayuda para las dudas que puedan surgirle en cuanto a la utilización del medio.

- Los alumnos disponen de ayudas en forma de manuales y listas de preguntas más frecuentes.
- Los alumnos disponen de un servicio técnico de atención al usuario (hot-line).
- Los servicios de atención están disponibles en los horarios habituales de estudio.
- Los alumnos pueden contactar con sus tutores de forma directa (teléfono) en horarios de estudios (principalmente tarde y fines de semana).

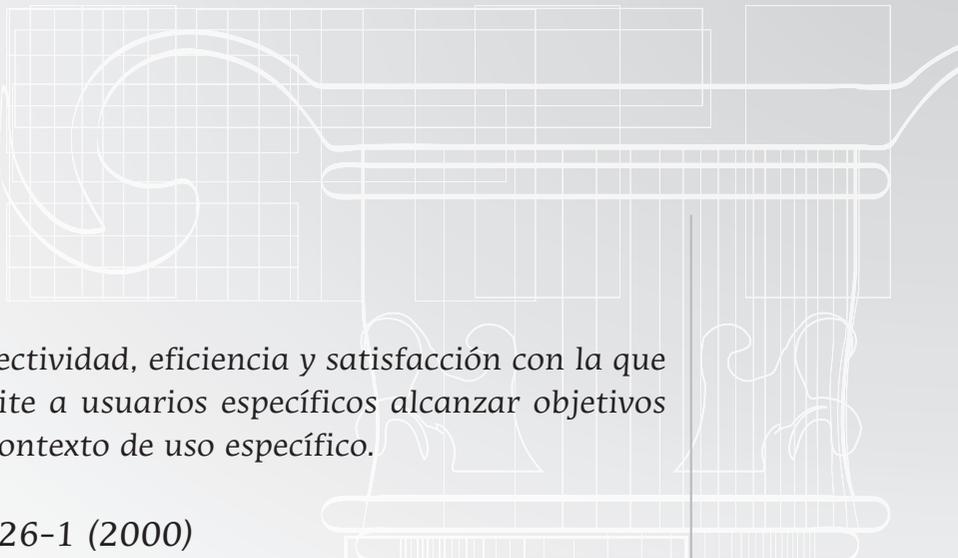
151

5 Definiciones

Usabilidad

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) dispone de varias definiciones de usabilidad; las más recientes son las siguientes:

ISO 9241-11 (1998)



Usabilidad es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite a usuarios específicos alcanzar objetivos específicos en un contexto de uso específico.

ISO/IEC FDIS 9126-1 (2000)

La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso.

Navegabilidad y accesibilidad

Navegabilidad y accesibilidad son dos aspectos que contribuyen a la usabilidad de un software. Si bien no se encuentra una descripción formal de la accesibilidad en el sitio web de la WAI, grupo principal promotor de su aplicación, se puede extraer la siguiente definición de sus documentos:

152

La accesibilidad es la capacidad de un software de ser utilizado por personas con discapacidades físicas o psíquicas.

El concepto de accesibilidad se extendió a aspectos tecnológicos y culturales y la definición más ampliamente aceptada en la actualidad, es la siguiente:

La accesibilidad representa la capacidad de un producto de ser accedido y utilizado por todos los usuarios según sus necesidades y preferencias.

La navegabilidad exprime la capacidad para un usuario de recorrer las páginas de un sitio web mediante los hiperenlaces que éste proporciona, conociendo en todo momento la ubicación alcanzada y su posición en relación con las demás páginas.

Funcionalidad

ISO/IEC FCD 9126-1 (2000)

Capacidad de un software de proporcionar funciones que responden a las necesidades específicas en condiciones específicas de uso.

Fiabilidad

ISO/IEC FCD 9126-1 (2000)

Capacidad de un software de mantener su nivel de rendimiento bajo condiciones específicas de uso.

Eficiencia

ISO/IEC FCD 9126-1 (2000)

Capacidad de un software de proporcionar el rendimiento requerido, en relación a la cantidad de recursos usados, bajo condiciones específicas.

153

Capacidad de mantenimiento

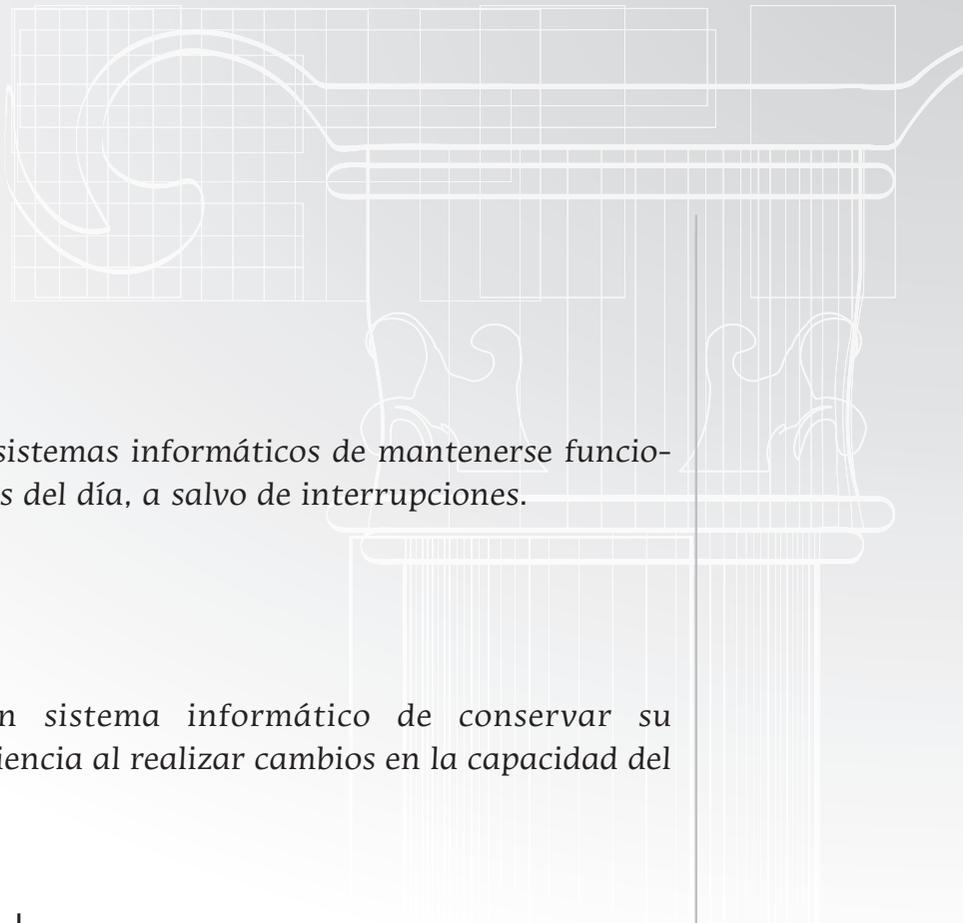
ISO/IEC FCD 9126-1 (2000)

Capacidad de un software de ser modificado. Las modificaciones pueden incluir correcciones, mejoras o adaptación del software a cambios en el entorno, en sus requisitos y en sus especificaciones funcionales.

Portabilidad

ISO/IEC FCD 9126-1 (2000)

Capacidad de un software de ser transferido de un entorno a otro.



Disponibilidad

Capacidad de los sistemas informáticos de mantenerse funcionando las 24 horas del día, a salvo de interrupciones.

Escalabilidad

Capacidad de un sistema informático de conservar su rendimiento y eficiencia al realizar cambios en la capacidad del mismo.

Interoperabilidad

- IEEE Standard Computer Dictionary

154

Capacidad de dos o más sistemas o componentes de intercambiar información y de utilizar la información intercambiada.

Sistemas informáticos

Engloba equipos (hardware), programas y aplicaciones (software) y redes de comunicación.

6 Referencias

Estándares y calidad

- Bevan, N. (1999). *Quality in use: Meeting User Needs for Quality*. Serco Usability Services. *Journal of System and Software*.
- Commission on Higher Education, Middle States Association of Colleges and Schools and AI (2000). *Guidelines for the*

Evaluation of Electronically Offered Degree and Certificate Programs.

- Fabri, J.A. (2001). Utilização do QFD Estendido no Levantamento de Requisitos e Definição de Critérios de Qualidade Tecnológica no Desenvolvimento de um Ambiente de Gerenciamento de Informações para Ensino Distância. Fundação Educacional do Município de Assis. Marly Monteiro de Carvalho, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. XXII Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica.
- Frydenberg, J. (2001) Quality Standards in eLearning: a Matrix of Analysis. University of California Irvine Distance Learning Center.
- Henao Álvarez, O.; Zapata Zapata, D. (2002). La enseñanza virtual en la educación superior. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).
- IEEE Learning Technology Standards Committee. <http://ltsc.ieee.org/>
- Learning objects & learning standards. <http://www.learnativity.com/standards.html>
- Standards for Quality Online Courses. <http://standards.mivu.org/>
- The Pennsylvania State University in collaboration with Lincoln University and Cheyney University (1998). An Emerging Set of Guiding Principles and Practices for the Design and Development of Distance Education. <http://www.outreach.psu.edu/de/ide>



Diseño instruccional

- Advanced Distributed Learning Initiative (ADL). <http://www.adlnet.org/>
- Instructional Management System Global Learning Consortium (IMS).
- <http://www.imsproject.org>
- PROMoting Multimedia Access to Education and Training in European Society (PROMETEUS). <http://www.prometeus.org/>
- Siemens, G. (2002). Instructional Design in eLearning.
- [http://www.elearnspace.org/Articles/Instructional Design.htm](http://www.elearnspace.org/Articles/Instructional%20Design.htm)
- The Dublin Core. Metadata for Electronic Resources. <http://dublincore.org/>
- The instructional Design approach.
- <http://www.arts.ualberta.ca/~tchao/IDwebsite/index.html>

156

Usabilidad

- Jakob Nielsen's website: <http://www.useit.com>

Accesibilidad

- Expanding the Web's potential for people with Disabilities. <http://www.webaim.org/>
- Web Accessibility Initiative. <http://www.w3c.org/WAI>

(Los estándares específicos para cursos virtuales han sido introducidos en el marco general de los estándares).

10. RESUMEN DE LOS DOCUMENTOS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LOS EXPERTOS



SESIÓN PLENARIA REUNIÓN TÉCNICA

COMPONENTE I

Desarrollo de las bases de un sistema de Estándares de Calidad

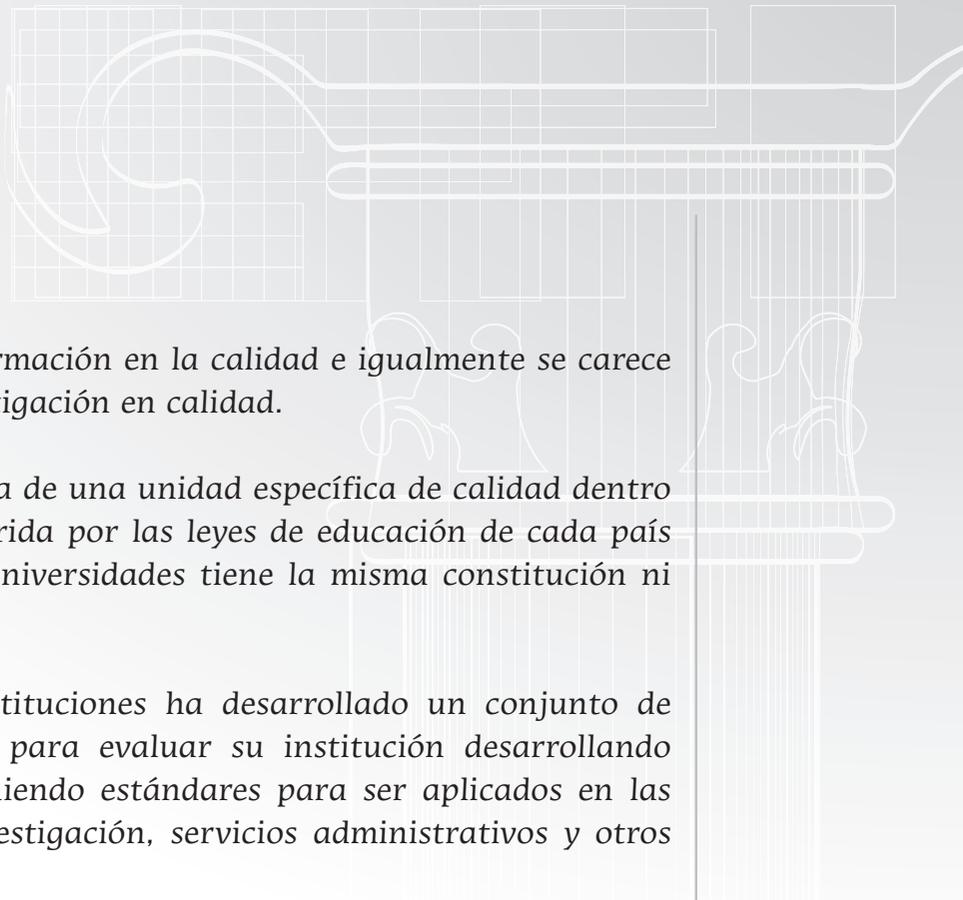
1.1 El equipo de expertos analizó una muestra representativa de los cursos de educación a superior a distancia actualmente disponibles en América Latina y el Caribe, sus estándares, infraestructura tecnológica, alcance de los mismos contenidos de la oferta de los cursos nacionales e internacionales y mejores prácticas en materias tales como sistemas de apoyo a los aprendizajes a distancia y logística de los cursos, a través de:

- La encuesta sobre participación e implicación en la evaluación de calidad expuesta en el foro de participantes.
<http://www.innova.uned.es>
- Síntesis de la documentación recopilada para el desarrollo de estándares de calidad en la educación superior a distancia.

Tanto la encuesta como la síntesis de la documentación recopilada han sido objeto de revisión por los miembros del grupo académico de otros consultores y de los especialistas asistentes a la Reunión Técnica; de la misma forma los documentos que han servido para la elaboración de la síntesis han estado a disposición de los grupos señalados a través del foro establecido por los expertos correspondientes.

Con todo ello se demuestra la demanda y los beneficios de un sistema de estándares de calidad para las universidades e instituciones en la región y se desprende el interés por la calidad y se destaca que la aplicación del Plan de Evaluación en las instituciones es bastante reciente o no existe.

La formación en la cultura de la calidad se considera un paso ineludible pero se detectan ciertas carencias al no tener muchas de las insti-



tuciones un plan de formación en la calidad e igualmente se carece de actividades de investigación en calidad.

Se detecta la constancia de una unidad específica de calidad dentro de la institución requerida por las leyes de educación de cada país pero no en todas las universidades tiene la misma constitución ni funciones.

La mayoría de las instituciones ha desarrollado un conjunto de estándares de calidad para evaluar su institución desarrollando guías propias y conteniendo estándares para ser aplicados en las áreas de docencia, investigación, servicios administrativos y otros servicios.

1.2 El equipo de expertos coordinado por el Dr. Tiana Ferrer, sobre la base de los análisis efectuados, y a través de un documento de trabajo que fue discutido en la Reunión Técnica del Proyecto, por los participantes en la misma y en sesiones on-line antes y después de la reunión, propuso lo siguiente:

- a) Los estándares específicos, mediante los cuales, los cursos virtuales y a distancia de América Latina y el Caribe podrán ser evaluados.
- b) Un potencial marco regulador para la oferta de cursos virtuales de origen internacional con el fin de asegurar una educación en línea de calidad a las poblaciones latinoamericanas y caribeñas.

Es importante resaltar que la tecnología se considera un recurso adicional a los medios existentes para impartir una educación a distancia.

El rol de los profesores y de los tutores se diferencian de forma más clara en un entorno virtual. Los alumnos toman un papel más activo, por sus interacciones con el sistema. Por otra parte, intervienen otros actores, no presentes en la educación no virtual, como son los diseñadores de contenidos, proveedores de contenidos, programadores y técnicos informáticos.

A pesar de que se hizo un estudio individualizado de este potencial marco regulador de la oferta de los cursos virtuales, hemos de señalar que los diversos autores que han intervenido en el programa, tanto en las discusiones de los foros on-line, como en la Reunión Técnica del proyecto acordaron considerar la incorporación de los estándares de los cursos o programas virtuales dentro de la propuesta general de educación a distancia.

Se ha de destacar que el grupo de expertos se ha mantenido en contacto permanente con el grupo académico, grupo de especialistas y con el comité coordinador para el intercambio de documentos y opiniones a través de un foro creado dentro de la plataforma Alf (<http://www.innova.uned.es/comunidades/est-ndares-de-calidad-para-la-educaci-n-superior-a-distancia>).

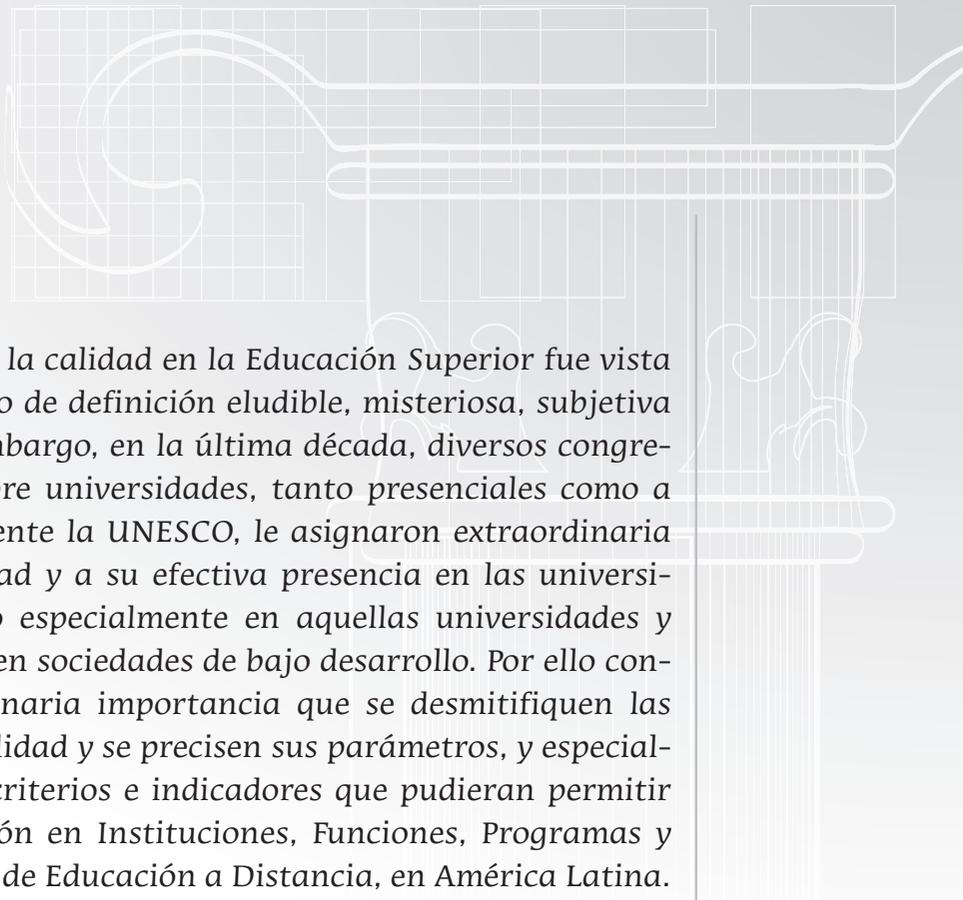
El Dr. Miguel Casas Armengol como experto de este programa unió su esfuerzo investigativo, no sólo aportando con sus sabias sugerencias al equipo que elaboró el análisis de una muestra representativa de los cursos de educación superior a distancia mencionado anteriormente, sino que en su informe inicial resalta la complejidad e importancia del proyecto para la situación actual y destaca a través de sus aportes, la pertinencia del mismo para la calidad de la educación a distancia en las universidades e instituciones del sector público y privado de la Región Latinoamericana y el Caribe y para la contribución a la capacidad de los gobiernos para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia.

161

El Dr. Casas en su informe inicial y anexos al mismos, destaca cuatro puntos esenciales, éstos son:

1 CALIDAD:

Su criterio es que, “aunque tradicionalmente la calidad de las instituciones universitarias, ha sido considerada como una condición esencial pero misteriosa, hoy en día ya existen suficientes investigaciones y estudios, que permiten identificar los componentes principales que caracterizan este concepto y que faciliten operacionalizarlo para ser aplicada a una situación determinada ...”.



“ Durante muchos años la calidad en la Educación Superior fue vista como algo deseable pero de definición eludible, misteriosa, subjetiva y hasta azarosa. Sin embargo, en la última década, diversos congresos internacionales sobre universidades, tanto presenciales como a distancia, y especialmente la UNESCO, le asignaron extraordinaria importancia a la Calidad y a su efectiva presencia en las universidades en general, pero especialmente en aquellas universidades y programas a distancia en sociedades de bajo desarrollo. Por ello consideramos de extraordinaria importancia que se desmitifiquen las características de la Calidad y se precisen sus parámetros, y especialmente los estándares, criterios e indicadores que pudieran permitir su efectiva incorporación en Instituciones, Funciones, Programas y Cursos de la Modalidad de Educación a Distancia, en América Latina.

La Calidad resulta el elemento fundamental del presente estudio. CINDA (1992) cita que a través de distintos seminarios y reuniones técnicas a las que asistieron un centenar de universidades, se llegó a la conclusión que “el concepto de calidad en la educación superior no existe como tal, sino como un término de referencia de carácter comparativo en el cual algo puede ser mejor o peor que otro, dentro de un conjunto de elementos homologables, o en comparación con cierto patrón de referencia real o utópico previamente determinado”. Por tanto, en rigor sólo se puede establecer que una institución es mejor que otra cuando son homólogas en sus fines, concordantes en su misión y se encuentran en un contexto similar “.

162

2 DEFINICIONES:

El experto considera que las definiciones sobre Estándares, Criterios e Indicadores, presentados por el grupo técnico de la UNED son un buen punto de partida para todo lo relativo al proyecto.

3 MODELOS:

También asevera que el “Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, Interpretación para la Educación” puede ser perfectamente aceptable para el desarrollo de este Proyecto, aunque en su posterior interpretación y aplicación, pueden existir diversas formas de uso que deben ser precisadas.

4 CONDICIONES DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE:

Referente a este último punto opina que “La definición previa de las características y problemas críticos principales de la Modalidad Superior a Distancia en la Región, resultan esenciales para lograr precisar donde deberán aplicarse los Estándares que mejoren progresivamente las calidades correspondientes. Sin embargo, la evaluación sistemática y permanente de Instituciones y Programas a Distancia, es una práctica poco seguida en la mayoría de estas universidades, por lo cual esta información tan necesaria no está disponible generalmente. Más aun, resulta poco frecuente que muchas universidades tengan al día las estadísticas básicas que indiquen su verdadero comportamiento en diversas áreas claves.

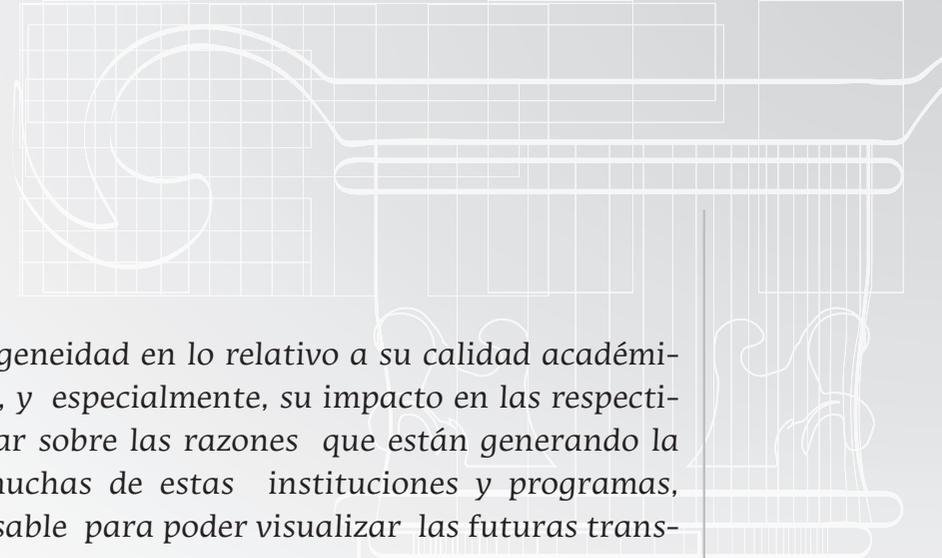
163

Para superar tales deficiencias se ha hecho necesario apelar a estudios e investigaciones generales que explican las características y limitaciones de las Universidades y Programas a Distancia de la Región. Para tal fin el experto seleccionó y reunió varios estudios que sintetizan las condiciones principales”, éstos son:

• ESTUDIO 1:

“Virtualización de Universidades y Transición”,

En este documento el experto señala que “dentro de la enorme diversidad de Instituciones y Programas de la región iberoamericana,



existe una gran heterogeneidad en lo relativo a su calidad académica, su funcionamiento, y especialmente, su impacto en las respectivas sociedades. Indagar sobre las razones que están generando la escasa evolución de muchas de estas instituciones y programas, resulta ahora indispensable para poder visualizar las futuras transformaciones requeridas.

También en relación a lo anterior, un examen de numerosos eventos internacionales de los últimos años, en lo relativo a educación a distancia y virtual, señala claramente que el mayor énfasis de dichas reuniones ha sido, el de examinar los grandes y recientes avances de dichas modalidades, en sus aspectos organizativos, principios, procesos y especialmente, en la repercusión educativa, producto del uso de nuevas tecnologías informativas y comunicacionales”.

Transformaciones universitarias

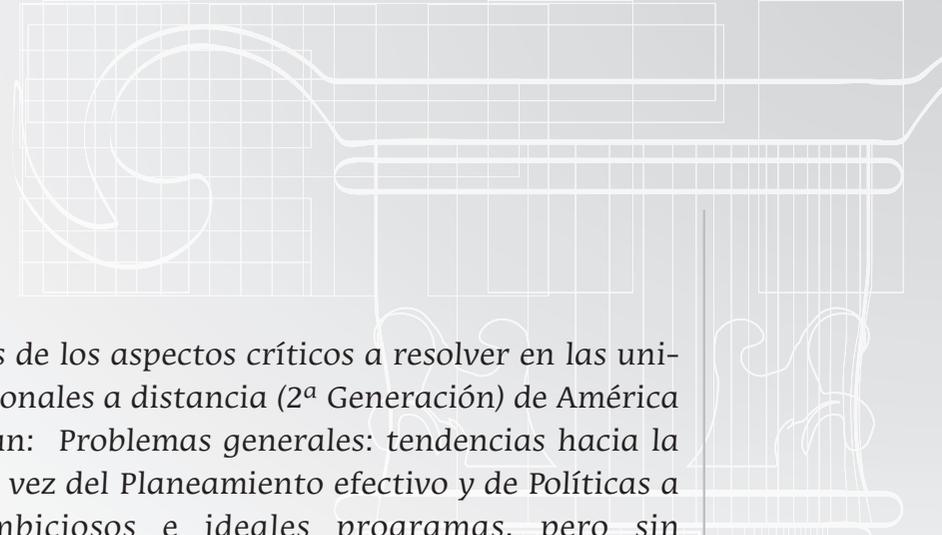
164

“Es conveniente observar, aún cuando sólo sea a grandes rasgos, cuales son las realidades y limitaciones presentes de las universidades y programas a distancia de la región; este examen no pretende ignorar que en América Latina sí existen algunas universidades y programas a distancia de muy elevada calidad y productividad, pero desafortunadamente, ellos representan más la excepción que la regla general. Presentamos a continuación un resumen de los principales problemas que requieren ser resueltos en las universidades y programas a distancia a fin de lograr su mayor potencialidad.

- a) En la fase inicial de creación de universidades y programas a distancia en América Latina, los propósitos y objetivos ideales y teóricos, fueron generalmente ambiciosos y bien delineados, con una excelente retórica y publicaciones, pero posteriormente, en muchos casos durante su diseño, producción y utilización, los principios básicos de la educación a distancia, teorías, condiciones y procedimientos de evaluación, fueron progresivamente ignorados en favor de un predominio del contenido. El resultado neto fue una reedición de los típicos cursos tradicionales, presenciales, pero sólo con algunos títulos y nom-

bres provenientes de la educación a distancia. Aquí la tradición, la rutina, el facilismo y el hecho de que la mayoría de los académicos provenían de universidades presenciales, explican aunque no justifican, las dificultades de esta transición entre paradigmas.

- b) Uno de los principales problemas de las universidades a distancia de esta región se refiere a su limitada capacidad de respuesta frente a las nuevas y aceleradas demandas de la sociedad y ciencias contemporáneas. En efecto, las nuevas exigencias tropiezan con una estructura organizativa tradicional (fuerte reflejo de la universidad presencial), centralizada, inflexible, poco orientada hacia el cambio y la innovación, en sus procesos de aprendizaje, evaluación, reclutamiento, modernización y actualización. Ello pudiera explicar porque muchas universidades y programas a distancia de la región se encuentran todavía ancladas en lo que Taylor (1999) define como la Segunda Generación (modelo multimedia) de esta modalidad.
- c) Sería debilidad de las funciones de Investigación, Planificación (especialmente Estratégica) y Evaluación. Sin el apoyo continuo de ellas, resulta difícil y casi imposible, introducir la Experimentación y la Innovación, por lo cual la Institución se desgasta eternizando prácticas rutinarias y obsoletas.
- d) En un reciente encuentro de la AIESAD (2001) se concluyó en que para mejorar la calidad y lograr el avance de las universidades a distancia de la región sería importante corregir algunos problemas tales como: (1) falta de normas para regular propuestas, estimular buenas prácticas y perseguir el fraude; (2) tendencia a reproducir en educación a distancia, prácticas educativas tradicionales de la universidad presencial; (3) desconfianza de algunos gobiernos hacia la educación a distancia; (4) problemas de autores y académicos en relación a la propiedad intelectual y a los derechos de autor; (5) bajo nivel de cooperación interinstitucional; y (6) ausencia de acuerdos internacionales sobre reconocimiento e intercambio de grados y créditos académicos.

- 
- e) Como una síntesis de los aspectos críticos a resolver en las universidades Tradicionales a distancia (2ª Generación) de América Latina, se destacan: Problemas generales: tendencias hacia la improvisación en vez del Planeamiento efectivo y de Políticas a Largo Plazo; ambiciosos e ideales programas, pero sin seguimiento; cultura tecnológica inmadura; resistencia a la innovación; y clientelismo político en vez de meritocracia. Problemas específicos: gigantesca deserción estudiantil; obsolescencia de los materiales instruccionales y métodos de evaluación; escasa interacción entre estudiantes y profesores y entre estudiantes; falta de pertinencia social de muchos de los programas; inapropiada preparación, especialización y actualización del personal académico, directivo y administrativo; y, estructuras organizacionales disfuncionales para la educación a distancia y para las nuevas demandas académicas, sociales y científicas “.

Significado y características de la virtualización

“La virtualización es uno de los cambios educativos más trascendentales de estos tiempos. En principio representa la posibilidad y la necesidad de sustituir el paradigma de la educación presencial, que ha existido durante varios siglos, por un nuevo paradigma que puede denominarse “virtual o informativo-telemático”. Lo que ha hecho posible y cada vez más poderoso este paradigma, ha sido el apoyo de las nuevas tecnologías, lo cual ha sido determinante en el caso de la educación por los nuevos espacios de relación que aporta. Ahora, dicen Duart & Sangrá (2000)¹⁸, ante la rapidez de la evolución tecnológica, la educación tiene que manifestarse de forma clara para situar la tecnología en el lugar que le corresponde, es decir el de medio eficaz para la interacción, para la información y también para la educación.

La Globalización, pero especialmente la Virtualización, aplicadas a la educación a distancia, exigen un replanteamiento total del proceso

18. DUART, J.M. & SANGRÁ, A. Compiladores (2000): Aprender en la virtualidad. Ed. Gedisa Barcelona

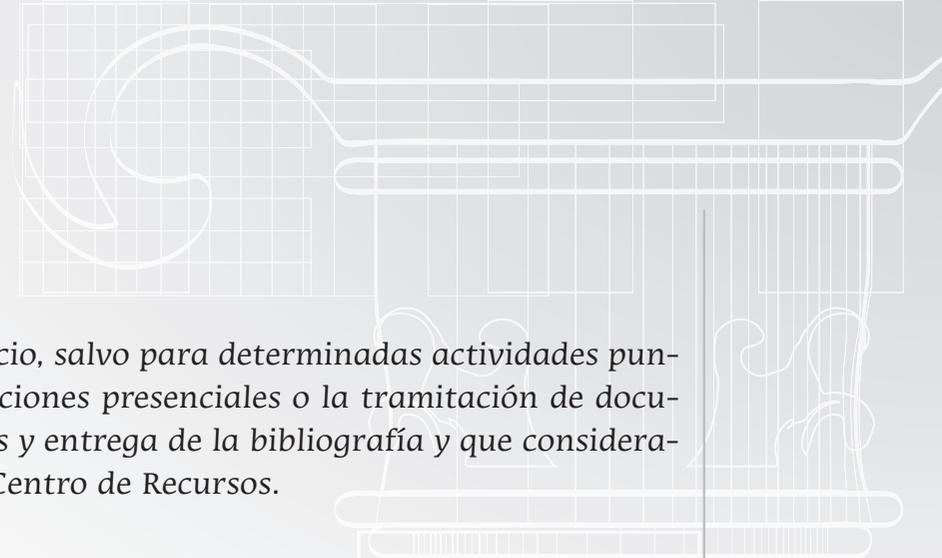
y de su estrategia educativa. Es decir, no podemos engañarnos pensando que la simple y mecánica utilización de computadores, redes y digitalización de cursos presenciales, producirán los mismos resultados de un auténtico proceso global de virtualización. Ahora, más que nunca, la integración de una creativa estrategia de aprendizaje, coordinada y apoyada, no tanto por las tecnologías más avanzadas, sino por las más apropiadas, es la única estrategia que logrará los óptimos resultados esperados ...”

“El paso fundamental desde el tradicional modelo de Enseñanza Presencial, hacia la nueva Enseñanza no-Presencial o a Distancia, requiere conceptualizar el mapa de varios sistemas educativos ofrecidos a la sociedad, basados en las diferentes variables de Tiempo y Espacio.

Cada una de estas cuatro situaciones, combina diferentes metodologías y tecnologías para lograr optimizar su funcionamiento:

- (a) en el caso de la universidad tradicional, se requiere que los participantes coincidan en tiempo y espacio. Ésto crea una falta de flexibilidad y altos costos, aunque la enseñanza es interactiva, inmediata y personalizada.
- (b) en las actividades de Tele-enseñanza, los participantes están en diferentes sitios pero coinciden en el tiempo. Aquí la inmediatez es posible, pero no hay interactividad ni personalización.
- (c) los Centros de Recursos requieren que los participantes coincidan en el espacio; sin embargo, ellos concurren en diferentes tiempos. En este caso, no hay interactividad, inmediatez o personalización.
- (d) las actividades en los Ambientes Virtuales, permiten flexibilidad en el tiempo y en la ubicación de los participantes, y pueden ser interactivas, inmediatas y personalizadas...”

A este cuadro podríamos añadir lo que ha sido la enseñanza a distancia tradicional, basada en materiales que no requiere coincidir ni en



el tiempo, ni en el espacio, salvo para determinadas actividades puntuales como las evaluaciones presenciales o la tramitación de documentos administrativos y entrega de la bibliografía y que consideramos es diferente a un Centro de Recursos.

Procesos de Transición o Conversión

“Las principales etapas del Proceso pueden ser las siguientes:

Inicio: para una Universidad a Distancia. Se requiere partir de una idea preliminar y clara de la situación existente que se desea modificar y de los propósitos que se aspiran lograr. Para ello conviene aprovechar en lo posible, documentos producidos previamente por la misma universidad, que expresen opiniones y aspiraciones de diversos sectores y que hagan innecesarios nuevos estudios de muy larga duración. Así mismo, ellos podrían complementarse con talleres intensivos sobre este tema de cambios, a fin de concretar un borrador preliminar que aclare: Situación Interna (fortalezas y debilidades), Visión, Misión, Objetivos Estratégicos, Estrategias Institucionales y Lineamientos muy generales de Políticas...”

“Diversas Estrategias Creativas. Un proceso de transición para lograr innovaciones y cambios estructurales en una Universidad Tradicional a Distancia, no resulta una operación sencilla y sin mayores dificultades en una institución universitaria, generalmente conservadora. Sin embargo, debe visualizarse que la alternativa de continuar como hasta ahora, posponiendo cualquier cambio efectivo para facilitar el confort de la rutina, constituiría una decisión de graves consecuencias en un mundo signado por constantes cambios y una pujante globalización... Por otra parte debe observarse que en la mayoría de las universidades a distancia existentes, el problema a resolver tiene dos vertientes:

- 1 - Solucionar las carencias acumuladas hasta hoy, desde su creación.
- 2 – Incorporar los pasos requeridos para avanzar progresivamente hacia la virtualización...”

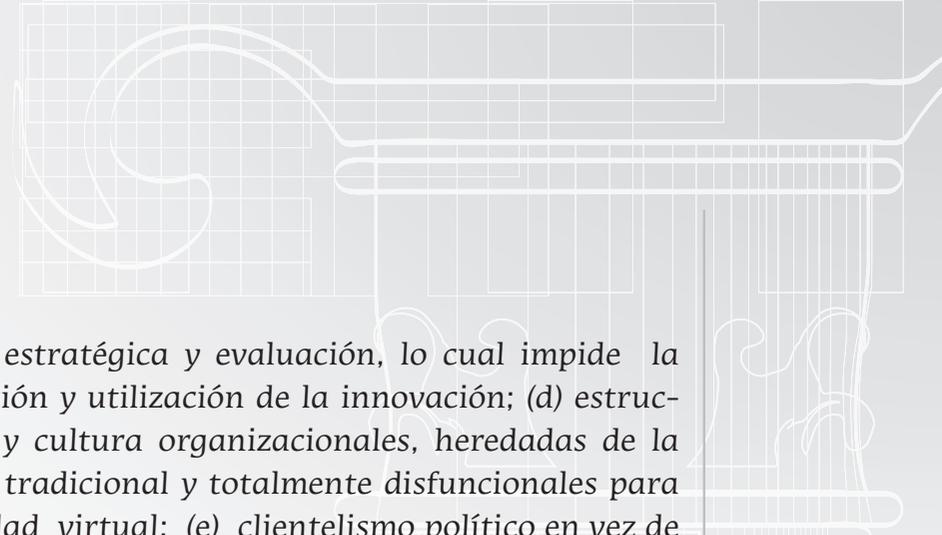
“El seguimiento del proceso. Una vez planificados los diferentes pasos, acciones y etapas del proceso de conversión, e iniciadas las diferentes operaciones, resulta indispensable un seguimiento y evaluación continua de sus resultados de tal manera que puedan realizarse correcciones y ajustes oportunos donde resulte necesario. Las informaciones generadas en tal sentido deben ser ampliamente difundidas.

Especificidad de los procesos de transición o conversión. Cada universidad o programa a distancia que inicia los cambios apuntados en este documento, constituye un caso con características únicas, fruto de condiciones sociales, culturales e institucionales...”

Conclusiones:

La Educación Superior Abierta y a Distancia, está ampliando y consolidando significativamente en muchos países, su importancia como instrumento clave del avance, social, económico, científico y educativo. Sin embargo, curiosamente, en muchos países latinoamericanos, afectados por serios problemas de desarrollo, y donde el empleo efectivo y masivo de esta nueva modalidad educativa, podría tener un formidable impacto para su modernización y progreso, se está ahora constatando cada vez más, que muchas de sus universidades y programas a distancia, muestran serios impedimentos para actualizarse, transformarse y modernizarse. Esto no significa que no existan en Iberoamérica algunas universidades y programas a distancia con elevada calidad y pertinencia, pero ellos constituyen más la excepción que la regla general.

Poderosas razones explican aunque no justifican, esta lamentable debilidad. Entre otras, podemos destacar las siguientes: “(a) dificultades para sustraerse a la influencia del tradicional paradigma presencial e incorporar las características del nuevo paradigma virtual o informativo-telemático; (b) limitada capacidad de respuesta, frente a las nuevas y aceleradas demandas de la sociedad y ciencias contemporáneas; (c) seria debilidad de las funciones de investi-



gación, planificación estratégica y evaluación, lo cual impide la continua experimentación y utilización de la innovación; (d) estructura, administración y cultura organizacionales, heredadas de la universidad presencial tradicional y totalmente disfuncionales para una moderna universidad virtual; (e) clientelismo político en vez de una exigente meritocracia; (f) poca pertinencia social de muchos de los programas; (g) obsolescencia de los materiales instruccionales y métodos de evaluación; (h) inapropiada preparación, especialización y actualización del personal académico, directivo y administrativo; e (i) escasa interacción entre estudiantes y profesores y entre los propios estudiantes...”

“Frente a la imperativa necesidad de rescatar a determinadas universidades y programas a distancia de la crisis en que se encuentran, resulta conveniente diseñar y operar “Procesos de Transición” que permitan reestructurar esas instituciones y facilitar su avance hacia estructuras, procesos y objetivos, modernos y más efectivos. Estos procesos podrían adoptar varias estrategias:

170

- A. Para aquellas universidades que actualmente acusan importantes retrasos en diversos puntos, las acciones se podrían limitar inicialmente a atacar unos pocos problemas que se consideren claves, por ejemplo: entrenamiento del personal, revisión y actualización del material instruccional, reorganización de la investigación y la evaluación .
- B. Inicio del proceso de virtualización, atacando simultáneamente puntos esenciales que resuelvan atrasos considerables pero también avances requeridos para el progreso hacia la virtualización, por ejemplo: reclutamiento, formación y actualización masivos de la mayoría del personal de la universidad, con énfasis en su adaptación al paradigma virtual; diseño formativo de materiales didácticos multimedia para entornos virtuales de aprendizaje; investigación y evaluación para la innovación en ambientes virtuales; y, creación y operación de una Intranet.
- C. Replanteamiento total de la institución existente, para derivar mediante etapas sucesivas, hacia una universidad integrada y mayormente virtual”.

• ESTUDIO 3:

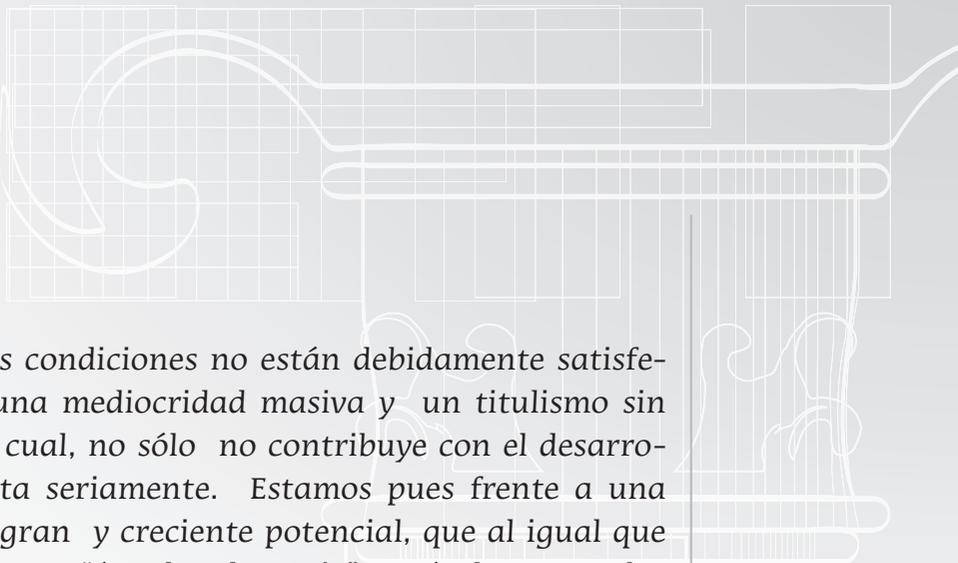
“Perspectivas de la Educación Superior a Distancia Iberoamericana en la próxima década”

En este documento el Dr. Casas manifiesta que “ para hacer un juicio objetivo de valor acerca de la situación general de la universidad latinoamericana actual, es suficiente examinar las conclusiones de las últimas reuniones latinoamericanas de la UNESCO (1997), que señalan con bastante precisión para el conjunto de estas universidades, problemas muy serios que dificultan el que muchas de ellas puedan cumplir debidamente con las funciones y objetivos normales de tales instituciones. Un serio problema común para muchas de estas universidades, es una condición y seria limitación organizacional y gerencial, que les impide tomar decisiones con la prontitud, agilidad y efectividad que requieren las cambiantes sociedades actuales; debido a ello, en vez de ser verdaderos motores para el cambio y el desarrollo nacional, se convierten muchas veces en instituciones pasivas, que generalmente viven del erario público...”

171

Perspectivas de desarrollo

“En la primera etapa de la creación de universidades y programas a distancia en América Latina y aún hoy, muchos políticos y educadores de la región, vieron a esta modalidad, como una especie de ayuda remedial para ciudadanos que carecían de condiciones para realizar estudios “de verdad”, en las universidades presenciales, convencionales. Otros políticos sintieron también un entusiasmo inicial porque a través de esta nueva modalidad pensaron que podrían resolver casi automáticamente, el problema de la falta de cupos en las universidades tradicionales y más aún, abaratar los crecientes costos universitarios. Sin embargo, en todo el mundo presente, muchas cosas han cambiado profundamente; hoy día, la educación a distancia está resultando el fenómeno educativo más importante de los siglos XX y XXI, pero tal reconocimiento se está obteniendo, porque esta modalidad se dirige hacia el logro de una alta calidad y una gran pertinencia social. Lamentablemente, como veremos más



adelante, cuando ambas condiciones no están debidamente satisfechas, sólo se alcanza una mediocridad masiva y un titulismo sin conocimientos, todo lo cual, no sólo no contribuye con el desarrollo, sino que lo dificulta seriamente. Estamos pues frente a una fuerza educativa de un gran y creciente potencial, que al igual que la energía nuclear, puede ser “ángel o demonio”, según los usos a los que se dirige...”

“Al igual que en el sector universitario convencional, las universidades y programas a distancia en América Latina, presentan ahora un conjunto sumamente abigarrado y heterogéneo, que aún no ha sido debidamente examinado y discutido, con la misma profundidad con que han sido analizadas las universidades presenciales.

Conclusiones

172

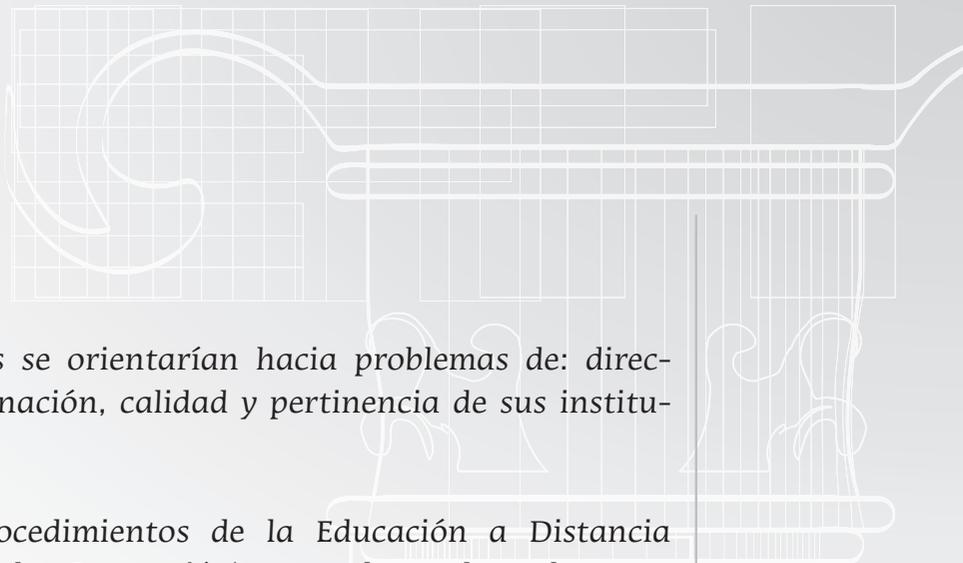
- 1) No podemos seguir confundiendo el deber ser con la realidad. La educación abierta y a distancia no son importantes por su mero nombre, hoy destacado en todo el mundo, sino por la efectividad de su aprendizaje, por la equidad y pertinencia de sus programas y ofertas académicas, y por su capacidad para transformar otros sistemas educativos. Ilusión, nominalismo, simulación y posposición, son cuatro grandes enemigos del progreso universitario en América Latina.
- 2) Un problema fundamental y crítico de muchas universidades y programas a distancia en América Latina, se refiere a su verdadera capacidad para transformar y actualizar: su estructura organizativa, sus procesos de aprendizaje, y sus programas de reclutamiento, formación y actualización de profesores, investigadores, directivos y administrativos...”
- 3) “ Ninguna universidad a distancia actual puede ignorar la extraordinaria importancia de nuevas fuerzas mundiales, como la “Globalización” y la “Virtualización”, fruto de los acelerados y continuos cambios internacionales. Aprendizaje Virtual y Universidades Virtuales, son dos conceptos importantes para ser incorporados en estas universidades.

- 4) Sólo esquemas gerenciales modernos y eficientes, permitirán que las instituciones y los sistemas de educación a distancia puedan dar respuestas oportunas y a tiempo para las nuevas y continuas demandas de la sociedad, la ciencia y la tecnología. La estructura convencional y exageradamente burocrática de las universidades presenciales tradicionales, no resulta apropiada para las modernas universidades a distancia.
- 5) Diversos e importantes argumentos tienden a señalar que las numerosas demandas que gravitan hoy día sobre las universidades a distancia de la región, no pueden ser cabalmente atendidas, si estas instituciones actúan aisladamente y dependiendo sólo de sus propios recursos internos.
- 6) La consecución de la calidad está directamente vinculada con los puntos anteriores de estas conclusiones, pero adicionalmente, con la efectividad de la Evaluación y la Investigación. La gran debilidad de estas dos funciones en muchas universidades y programas a distancia de América Latina, constituyen una grave limitación para su reestructuración, actualización y progreso.

Recomendaciones

Conjunto de recomendaciones a Gobiernos e Instituciones de la Región Latinoamericana, para su implementación en la década 2001-2011:

- A. Para sustituir las acciones aisladas, dispersas e ineficaces de instituciones y programas a Distancia, se propone crear redes o subsistemas de educación superior a distancia en cada país, conformados por universidades públicas, privadas y gobierno, aprovechando el potencial de nuevas tecnologías. La inserción en cada red sería voluntaria en cada caso, pero con el compromiso de cumplir con los procesos de Evaluación y Acreditación que se propongan. Los gobiernos nacionales y universidades, colaborarían para el apoyo y funcionamiento de tales meca-



nismos, los cuales se orientarían hacia problemas de: direccionalidad, coordinación, calidad y pertinencia de sus instituciones.

- B. El modelo y procedimientos de la Educación a Distancia Tradicional (Segunda Generación) no resultan adecuados para la crisis que enfrentan actualmente las sociedades y universidades a distancia de la región latinoamericana. Deben iniciarse prontamente y con gran decisión, los programas necesarios para la transición hacia universidades verdaderamente virtuales.(Tercera, Cuarta o Quinta Generación, según Taylor 1999). Por otra parte, deberán estructurarse efectivas alianzas estratégicas con otras universidades a distancia y presenciales, tanto nacionales como internacionales.
- C. Para grupos de universidades y programas a distancia, deben crearse prontamente y con bastante autonomía, modernos Institutos Superiores de Formación y Actualización, para Docentes, Investigadores, Directivos, Administrativos y Técnicos, de acuerdo con nuevos paradigmas de enseñanza. Pretender que esta innovadora y crucial función pudiera ser cumplida eficientemente por unidades internas de cada institución, resultaría un poco ilusorio.
- D. Las Redes o Subsistemas señalados en la Recomendación A, deberán contener los mecanismos necesarios para definir y aplicar procesos continuos y modernos de Evaluación y Acreditación, para Cursos, Programas e Instituciones. La Acreditación y Evaluación son dos instrumentos esenciales para asegurar permanentemente la calidad y los procesos de reorganización de las universidades a distancia.
- E. Deben intensificarse los procesos de Investigación y Postgrado sobre los problemas principales de la Educación a Distancia en América Latina. La investigación es otro componente esencial para el logro de la Calidad y Pertinencia. Los mejores resultados de la investigación, requerirán crear equipos permanentes, constituidos por investigadores de varias instituciones, a fin de configurar la “masa crítica” que generalmente requiere la investigación moderna.

- F. Deben revisarse y modernizarse a corto plazo, las estructuras organizativas de universidades y programas de educación a distancia. Al mismo tiempo, deben insertarse en ellas los procesos de Gerencia Moderna, que faciliten la eficiencia y eficacia de estas instituciones a distancia...”

En lo referente a las funciones del Centro Virtual proyectado, el Dr. Casas, afirma que, son múltiples y variadas las funciones que podrían asignarse al proyectado “Centro Virtual para el desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, el Centro podría ser el Nudo principal de una Red que permitiera comunicación e Interacción entre los puntos esenciales de los principales países e Instituciones de la Región.

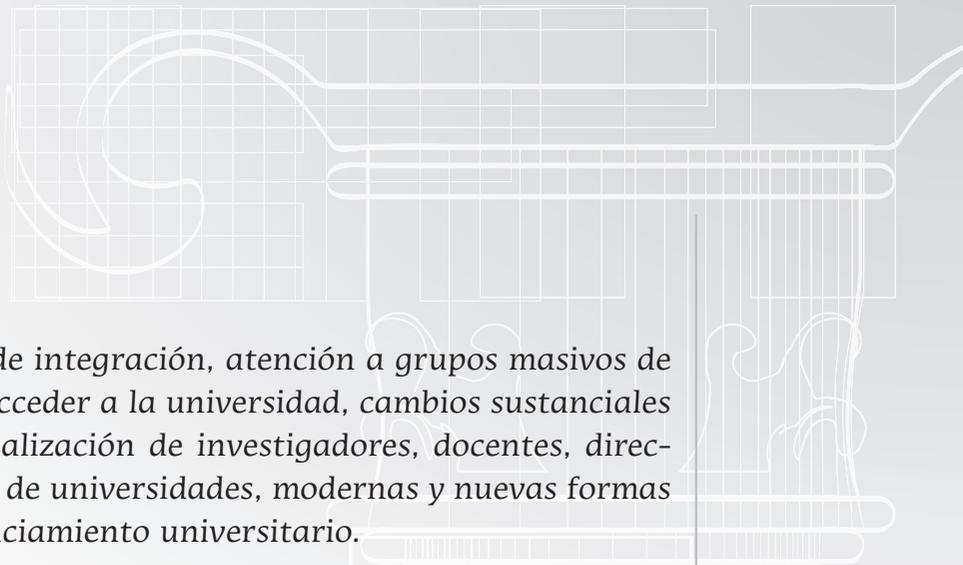
En resumen, este estudio nos plantea las siguientes cuestiones:

El futuro de una institución universitaria no puede ser materia de simple adivinación, entendemos que hay signos que nos llevan a considerar aspectos como muy probables de que sucedan, pero fundamentalmente depende del presente que estemos labrando.

El desarrollo de un pueblo hoy depende más de la capacidad de conocimiento y de información que de los recursos naturales o del capital.

Los problemas de la región en las dos últimas décadas se han acentuado; en general se ha empobrecido, y a excepción de reducidos sectores, vinculados a la economía internacional de mercado que son verdaderos islotes de abundancia en medio de pobreza, se vive en marginalidad, apenas existe la clase media.

Por todo ello el papel de las universidades es sumamente importante en orden al proceso de transformación de la sociedad, y para lograrlo no pueden ser sólo instituciones docentes expedidoras de títulos profesionales. Además de seguir con sus funciones tradicionales tendrán que dar respuesta a nuevas demandas mundiales como son los requerimientos de las nuevas tecnologías, su desarrollo y aplicabilidad en la educación y en otros sectores de la producción, la globa-



lización y los procesos de integración, atención a grupos masivos de población que desean acceder a la universidad, cambios sustanciales en la formación y actualización de investigadores, docentes, directivos y administradores de universidades, modernas y nuevas formas de organización y financiamiento universitario.

La pregunta está en si las universidades sabrán responder a este reto. Por el panorama que se nos presenta tan diverso, y en general, al igual que sucede con la sociedad, hay algunas universidades brillantes que quizás puedan afrontar el reto, la mayoría probablemente tengan serios problemas por la limitación organizacional y gerencial, la toma de decisiones ágil y efectiva que requiere la sociedad moderna es un serio obstáculo que les imposibilita ser instituciones activas y generadoras de bienestar social.

Entre las perspectivas de desarrollo hemos de ver el ofrecimiento de una educación a distancia de calidad, es necesario evitar que la educación a distancia se convierta en un titulismo sin conocimientos. Este gran potencial, como esperanza de los pueblos del tercer mundo no puede desvirtuarse por la falta de calidad. Su pertinencia es tan clara ante el hecho de la necesidad de adquirir conocimientos en todos los sectores productivos que es necesario contemplarla no como un complemento de segunda calidad para la educación superior presencial, mas bien podrá llegar a ser un motor fundamental para la restauración de otros sistemas universitarios y por ende para la transformación de la sociedad. El extraordinario desarrollo de las nuevas tecnologías está colaborando en un mayor potencial de la educación a distancia que debe estar respaldado por la calidad ante las nuevas posibilidades que se abren.

Si somos objetivos, observaremos que la diversidad de instituciones que ofrecen educación a distancia en Latinoamérica, tienen también una calidad y oferta educativa muy heterogénea, es preciso, al igual que en el sector universitario convencional, una reforma que apueste por la calidad y ésta pasa como nos dice el Dr. Casas por el desarrollo de la equidad y pertinencia de sus programas, por la efectividad de sus aprendizajes, la capacidad de transformarse y de transformar otros sistemas educativos, no se pueden olvidar los aportes de las nuevas tecnologías en el mundo de la globalización, pero contando

que la educación no es sólo tecnología; y por el cambio de los esquemas gerenciales a otros más modernos, eficientes y flexibles, la estructura convencional burocratizada no resulta apropiada para las modernas universidades a distancia.

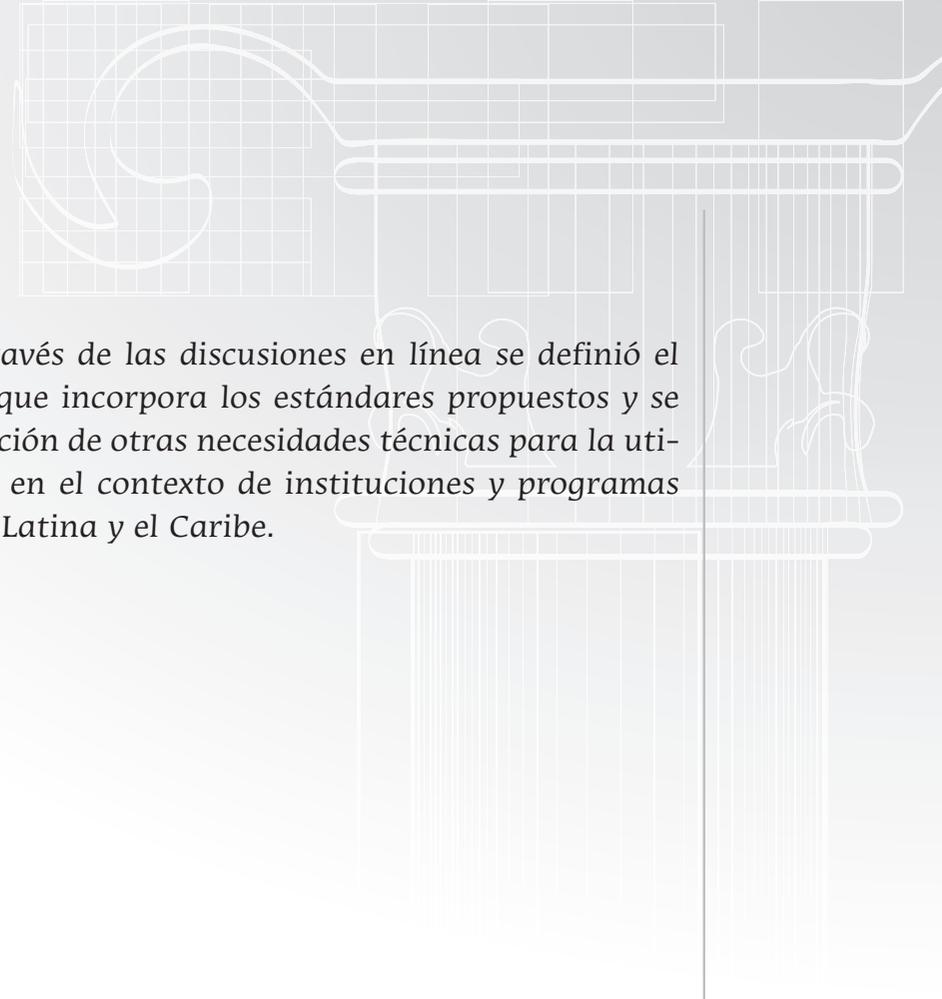
La apuesta por la calidad, el trabajo en redes, y por las nuevas tecnologías, es un hecho que en los últimos años se ve como uno de los mayores aportes al futuro de la educación a distancia.

La Reunión Técnica prevista en el Programa y que ya comentamos anteriormente se realizó en Loja (Ecuador) en la Sede de la Universidad Técnica Particular de Loja del 24 al 27 de febrero del 2003, participando en la misma: Grupo de Expertos, Grupo Académico y Grupo de Especialistas.

El objetivo de esta reunión que era perfeccionar y asegurar un sólido apoyo hacia el modelo de estándares se cumplió ampliamente con la participación individual y grupal de todos los asistentes que debatieron el alcance de cada uno de los criterios y estándares propuestos e incluso de los indicadores para cada estándar, quedando claro que el propósito del proyecto no era establecer un sistema de evaluación y acreditación, sino bases conceptuales para el sistema.

Se sugirieron modificaciones al trabajo presentado que fueron posteriormente incluidos por los expertos, así como otras sugerencias de presentación inicial del trabajo y de un glosario de términos con el fin de que se entendiera por otros implicados en el tema y no se diera a confusión, ya que en los diversos países y entidades se emplea un vocabulario diferente.

En el transcurso de la Reunión Técnica por parte del experto Kyle Peck, se procedió a la presentación inicial de la herramienta informática para la incorporación de una base de datos en línea que pueda ser consultada por los diversos interesados. Se hizo una simulación de inscripción en el proyecto como expertos en línea con el fin de detectar posibles fallos y hacer sugerencias a la base de datos propuesta (ver Memoria de la RT).



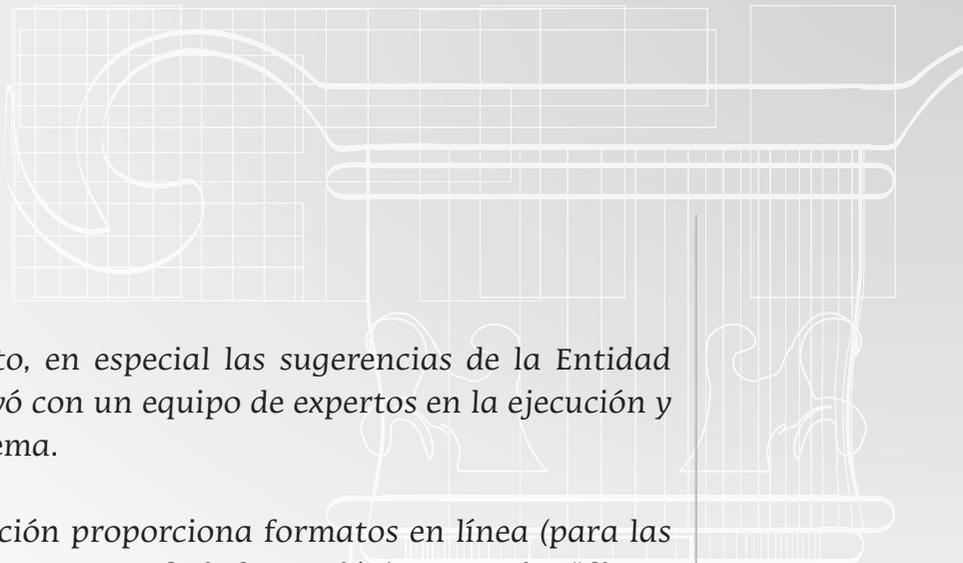
Con posterioridad a través de las discusiones en línea se definió el modelo de evaluación que incorpora los estándares propuestos y se procedió a la identificación de otras necesidades técnicas para la utilización de los mismos en el contexto de instituciones y programas específicos en América Latina y el Caribe.



Creación del prototipo de un sistema de comunicación

El equipo de expertos: Dr. Kyle Peck, Jean Pritchard, Betty Villarroel, de la Penn State University, ha desarrollado los instrumentos de comunicación y el diseño de una base de datos que permitirá a los usuarios comparar cualquier estándar propuesto, analizar la justificación para la inclusión de estándares y analizarlos organizados de diversas maneras. De esta forma, los líderes educativos de un país o institución podrán indagar cómo los profesores de su país categorizan los estándares incorporados al modelo de evaluación, podrán evaluar comparativamente estos resultados con los producidos por instituciones o profesores de otros países y llevar a cabo varios tipos de contrastes, entre las características de sus programas a distancia y los estándares de calidad.

Este sistema de base de datos ha tenido en cuenta modelos de finalidad semejante ya existentes en aplicación en Estados Unidos y Europa, así como la opinión y aportes de los consultores y otros par-



ticipantes en el proyecto, en especial las sugerencias de la Entidad Ejecutora que contribuyó con un equipo de expertos en la ejecución y puesta a punto del sistema.

El sistema de comunicación proporciona formatos en línea (para las comparaciones y para la captura de información) y permite “discusiones interactivas” con el fin de que los usuarios puedan compartir comentarios relevantes para el uso y enriquecimiento del modelo de evaluación.

Por ello, cuantos más sean los usuarios que utilicen el sistema de forma confiable, mayor será el aporte para la fiabilidad de los datos que arroja, y que a la vez pueden ser cambiantes según las inclinaciones de los usuarios en el paso del tiempo.

Éste es uno de los grandes aportes del sistema, que está actualizado de forma permanente.

El acceso a esta base de datos, para cualquier persona interesada, es sencillo:

180

Se ingresa a través de la página de la Universidad Técnica Particular de Loja www.utpl.edu.ec y se selecciona el icono de “Estándares de Calidad”. Una vez introducidos los datos como experto, se le envía el password con el que podrá conocer:

- Algunos aspectos generales del proyecto y autoevaluar los criterios y estándares de su propia institución.
- Posteriormente podrá comparar la valoración de sus propios criterios y estándares, con los de la totalidad de las instituciones autoevaluadas.
- Obtener datos o compararse con las instituciones de lengua inglesa o de lengua española.
- Podrá visualizar los estándares mejor valorados y tenerlos en cuenta para la aplicación futura de los mismos en el sistema de calidad de su institución y consecuentemente rechazar, si lo considera, los menos valorados.

LOGROS ALCANZADOS

Consideramos que la tarea realizada es de especial interés, pues con ella se han alcanzado las siguientes metas:

- a) Se ha seleccionado una definición común de estándar que facilita la mejora continua, la cual ha sido aceptada.
- b) Se han desarrollado estándares dentro de un modelo de gestión de la calidad, en concreto el “Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Interpretación para la Educación”. No obstante, el modelo propuesto es propio, pues sólo mantiene la estructura básica del anterior, pues se han modificado la denominación de los grandes epígrafes o criterios, su definición, así como el contenido de todos ellos con el objeto de que reflejen la realidad de la educación superior a distancia. Con ello no se ha eludido la consideración de los subsistemas clásicos en la educación a distancia, pero debido a la asociación indisoluble de “estándar” y “calidad” se ha buscado en las herramientas propias del ámbito de la calidad una estructura, que además no excluye la anterior en su contenido. Esto permite definir un modelo válido para la educación superior a distancia con la especificidad que ello requiere pero que facilitará compararse con la educación presencial; se entendió que cualquier otro planteamiento diferente sólo llevaría a un intento de blindaje que evitaría que las Universidades de Educación a Distancia demuestren su calidad a la sociedad.
- c) El modelo definido se ha estructurado en criterios, subcriterios, objetivos, estándares e indicadores. Este despliegue facilita la visión global y su aplicación al pasar de conceptos generales a un grado total de concreción.
- d) La aplicación del presente modelo puede servir de base para guiar y orientar a Universidades e Instituciones de Educación a Distancia de la región, hacia un proceso de transición que permita progresivamente ir transformando Programas de Educación a Distancia tradicionales, en avanzados programas virtuales, capaces de incorporar las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC`s).



11. BASE DE DATOS

(PRUEBA PILOTO)



Se realizó una prueba piloto para verificar que el sistema es operacional, y se instrumentalizó en las seis instituciones de educación superior siguientes:

- Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD-Colombia)
- Universidad Estatal a Distancia (UNED-Costa Rica)
- Universidad Católica del Norte (UCN-Chile)
- University of the West Indies (UWI-Barbados)
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM-República Dominicana)
- Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL-Ecuador)

185

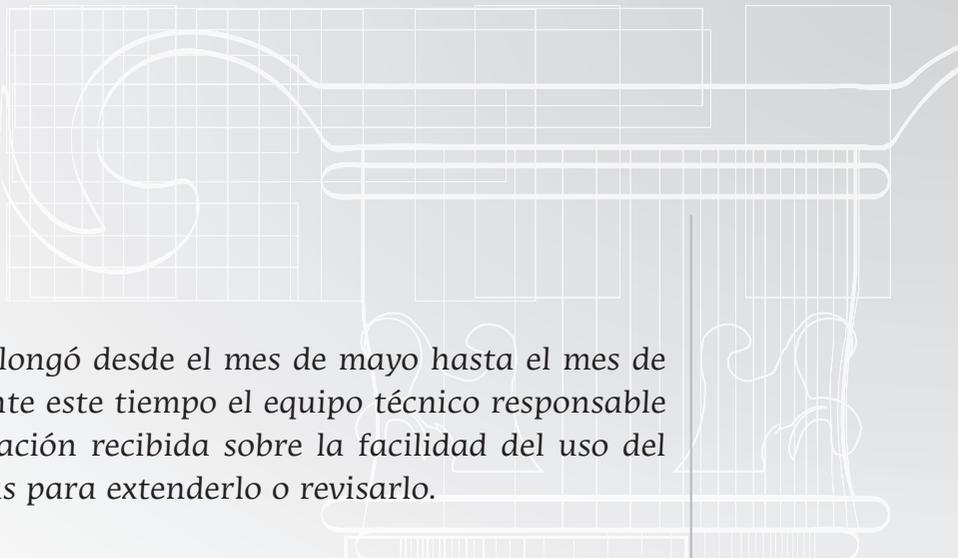
Estas instituciones fueron seleccionadas de acuerdo a criterios de diversidad nacional y diversidad en experiencia previa en oferta de cursos de educación superior a distancia.

Para hacer más confiable el sistema, se solicitó a todos los integrantes del Grupo Académico y especialistas vinculados, que se inscribieran en la fase de la prueba piloto.

En la ejecución de la prueba piloto el sitio en internet fue el siguiente:

<http://aect.ed.psu.edu/Scripts/WebObjects.exe/CreadMainMenu>

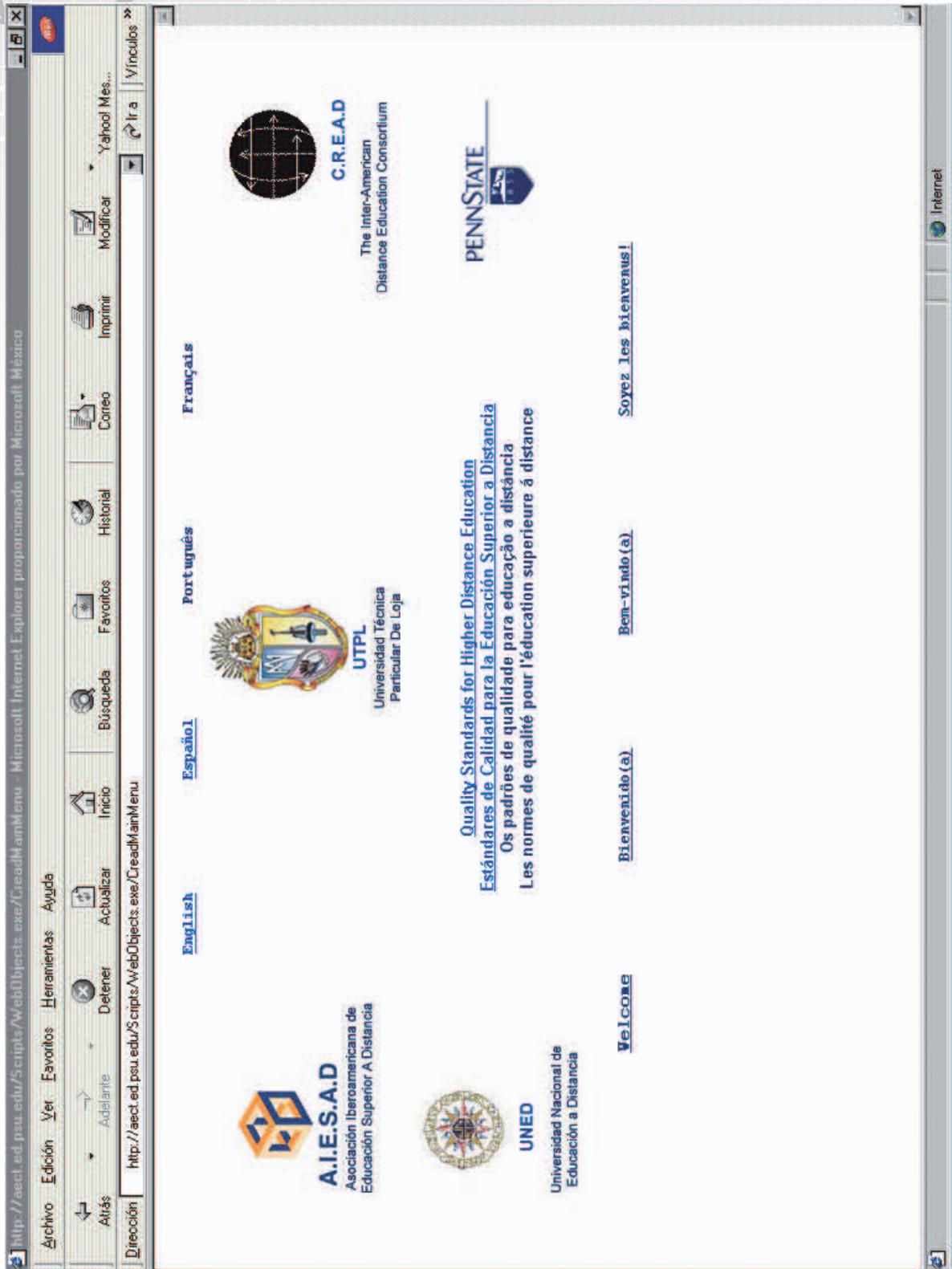
Se pudo acceder también a la prueba, como experto autorizado, desde la página www.utpl.edu.ec de la Universidad Técnica Particular de Loja.



La prueba piloto se prolongó desde el mes de mayo hasta el mes de agosto de 2003, y durante este tiempo el equipo técnico responsable analizó la retroalimentación recibida sobre la facilidad del uso del sistema y las sugerencias para extenderlo o revisarlo.

El paso último ha sido la puesta a punto de la versión final del sistema a disposición de instituciones, gobiernos y educadores en el campo de la educación a distancia. Ésto se facilita mediante el acceso al mismo a través del sitio público en Internet: www.utpl.edu.ec que estará activo y retroalimentado por la Universidad Técnica Particular de Loja, quien como entidad ejecutora del Proyecto se compromete a su actualización y mantenimiento, con el apoyo de la AIESAD y el CREAD con sus aportaciones y los medios disponibles a su alcance.

Estándares de calidad



[English](#) [Español](#) [Portugués](#) [Français](#)


A.I.E.S.A.D.
 Asociación Iberoamericana de Educación Superior A Distancia


UNED
 Universidad Nacional de Educación a Distancia


UTPL
 Universidad Técnica Particular De Loja


C.R.E.A.D.
 The Inter-American Distance Education Consortium


PENNSSTATE

Comuníquese con nosotros

- ▶ *Acercas del Proyecto*
- ▶ *Solicitud para formar parte de un panel de expertos*
- ▶ *Proponga a otro colega para formar parte de un panel de expertos*
- ▶ *Consulte las evaluaciones de los estándares de calidad realizados por expertos*
- ▶ *Conéctese con el proyecto (sólo para aquellos usuarios que estén debidamente inscritos)*

La inscripción es gratis. Sólo necesitamos que se identifique para mantener la integridad del proceso de puntuación y de otros procesos importantes.

English Español Português Français

FORMULARIO DE PARTICIPACION EN EL PROYECTO

La información en rojo es imprescindible

Datos Personales → Datos Profesionales → Información de Acceso

Título Nombre Iniciales del segundo nombre

Apellido Segundo Apellido Género

Fecha de Nacimiento (Día/Mes/Año) / 01 /

Línea de dirección postal 1

Línea de dirección postal 2

Línea de dirección postal 3

Línea de dirección postal 4

Ciudad País

Código Postal Provincial/Estado

Número de Teléfono Fax del Domicilio

Email Principal E-mail Alternativo

[Volver a la página principal](#)

[Español](#)
[Portugués](#)
[Français](#)

Proponga a otro colega para formar parte de un panel de expertos

Por favor tome en consideración lo siguiente para recomendar a sí mismo para formar parte del panel de expertos

- Tome en cuenta las situaciones relativas a la Educación a Distancia que son importantes en su región
- Considere la importante opinión de quienes todavía no forman parte de los paneles de expertos de este proyecto
- Decidir cuáles estrategias de Educación a Distancia pueden ser importantes para la región, para países específicos, para grupos de usuarios, etc.

Sus decisiones influirán sobre la configuración de la manera cómo la Educación a Distancia será instrumentalizada

Si a usted le gustaría someter a nuestra consideración su propia solicitud para formar parte del panel de expertos, por favor haga click para volver a la página principal, y allí puede tener acceso al formulario correspondiente

Proponga a otro colega para formar parte de un panel de expertos

Use este formulario para postular a un colega para ser miembro del panel de expertos

Proporcionenos la información solicitada a continuación y oprima el botón _envíe su solicitud_ Se le enviará una invitación por e-mail a la persona propuesta para formar parte del panel de expertos

Primer nombre del **Candidato** :

Apellido del **Candidato** :

¿En cuál panel considera debe ser incluido este(a) colega?
 No estamos seguros sobre cómo esos paneles serán estructurados, por ejemplo medio, región o país. ¿No estoy segura(a)?
 (Por favor use el menú siguiente para seleccionar uno de los paneles siguientes)

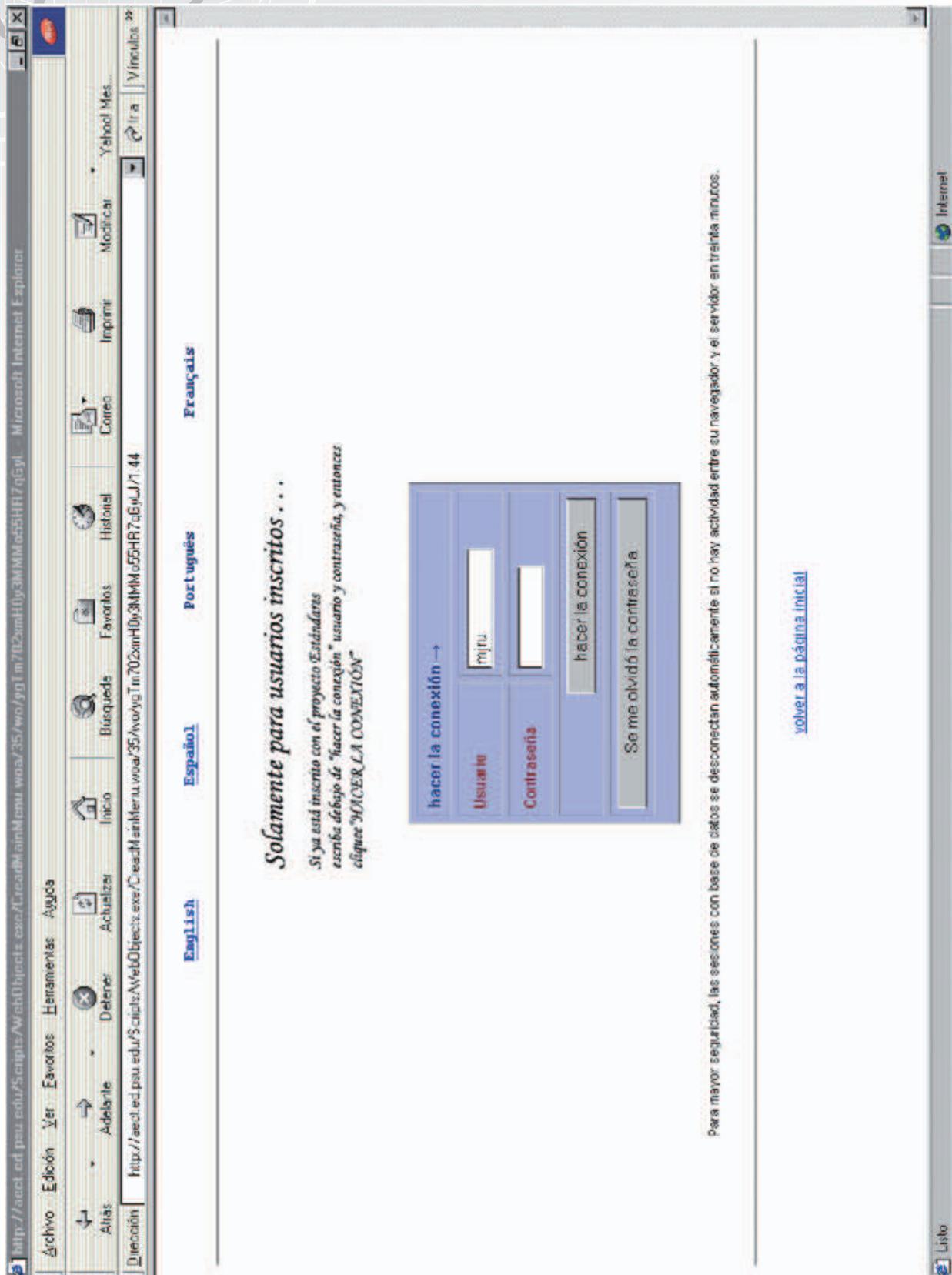
Dirección electrónica del **Candidato**:

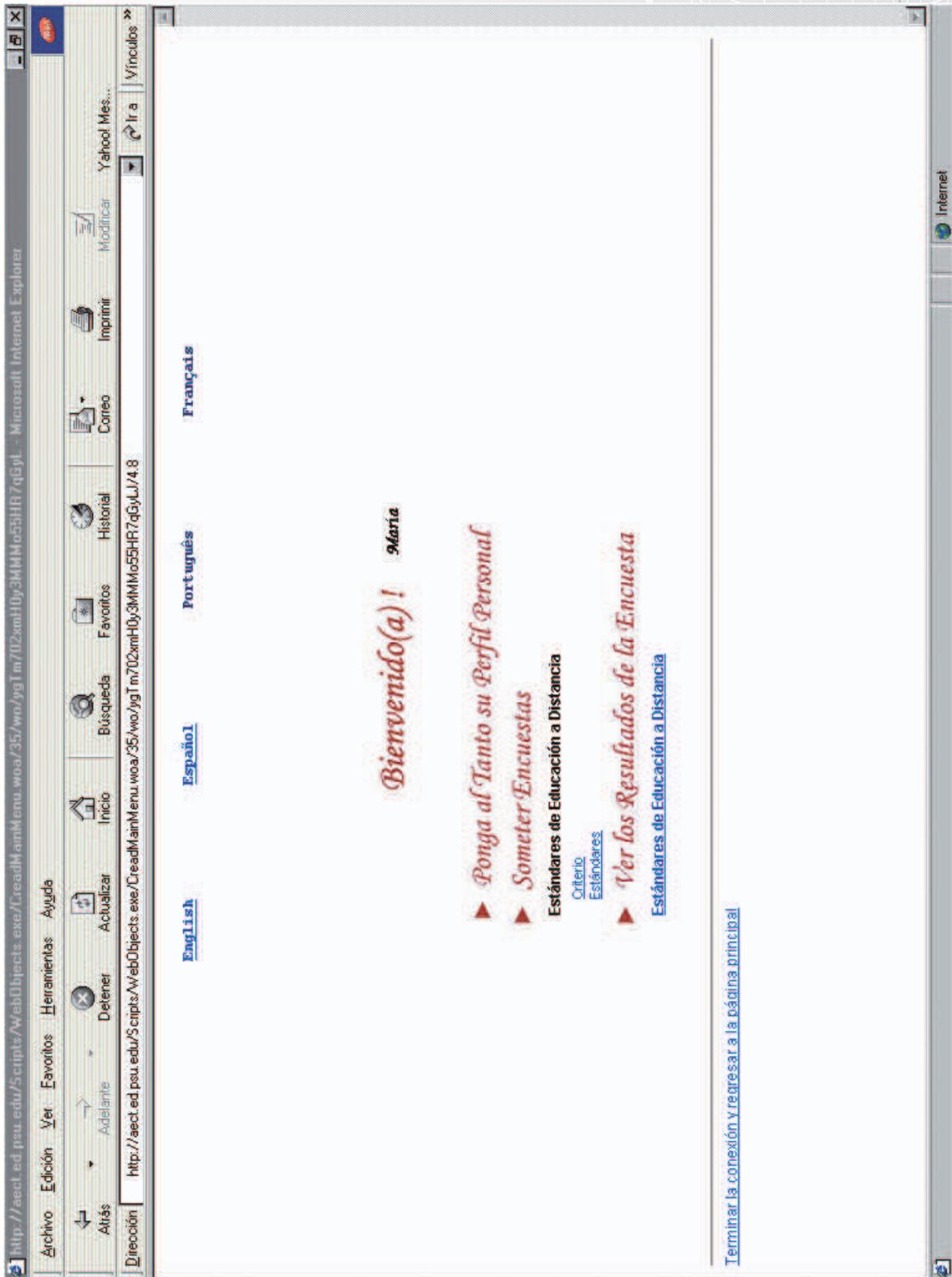
El primer nombre **Suyo** :

Su apellido:

Su dirección electrónica:

Estándares de calidad





Estándares de calidad

		English	Español	Portugués	Français	Valorar el criterio		Comentarios (max. 255 caracteres)
Criterio	Detalles del Criterio	No es aplicable	No es importante	Importante	Muy importante			
1. Liderazgo y Estilo de Gestión.	Estudiar cómo se desarrolla y se aplica la estructura organizacional del programa, el marco de los procesos y sus sistemas de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la Política y la Estrategia de la Institución, mediante adecuados comportamientos y acciones de los responsables del programa, actuando como líderes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9			<input type="text"/>
2. Política y Estrategia	Analizar cómo el programa desarrolla su Misión y su Visión y las aplican a través de una planificación estratégica orientada hacia los agentes implicados en el desarrollo del programa en el marco de la Política y Estrategia de la Institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9			<input type="text"/>
3. Desarrollo de las Personas	Analizar cómo la organización del programa promueve la participación, la formación y el desarrollo del personal, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a la eficaz y eficiente gestión del programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9			<input type="text"/>
4. Recursos y Alianzas	Analizar cómo los responsables del programa garantizan el acceso, obtienen, mantienen y optimizan los recursos internos y externos para desarrollar la planificación estratégica del programa y la consecución de sus objetivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9			<input type="text"/>
5. Destinatarios y procesos educativos	Analizar cómo la institución identifica a los destinatarios y los procesos educativos para el desarrollo del programa, cómo pone en práctica los procesos y los revisa y evalúa para	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9			<input type="text"/>

<http://secol.psu.edu/Scripts/WebObjects/evalFormMainMenu.wml/35/w0/cbpv4PvSZ163AQ4D64w7p0h> - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda
 Altas Adiantar Detener Actualizar Inicio Búsqueda Favoritos Historial Correos Imprenta Modificar Yahoo! Mes...

Dirección <http://secol.psu.edu/Scripts/WebObjects/evalFormMainMenu.wml/35/w0/cbpv4PvSZ163AQ4D64w7p0h/3.16>

[English](#) [Español](#) [Portugués](#) [Français](#)

Criterio 7. Resultados del desarrollo de las personas. - Analizar lo que está consiguiendo el programa en relación con el desarrollo de las personas y la existencia de los medios necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.

Subcriterio 7.a. Medidas de la Percepción del Personal

Meta 7.a.3. Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la institución y en la medida de lo posible en programas similares de otras instituciones.

Estandares en evaluación.

Estándar

	No es importante	Importante	Muy importante	Comentarios (max. 255 caracteres)						
7.a.3.a. Se compare el grado de satisfacción expresado por el personal del programa con el de personal de otros programas de la institución	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="text"/>
7.a.3.b. Se compare el grado de satisfacción expresado por el personal del programa con el expresado por el personal de otros programas similares de otras instituciones	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="text"/>

No es aplicable

No es aplicable

[Volver al menú personal](#)

Listo [Internet](#)

Estándares de calidad

http://aect.ed.psu.edu/Scripts/WebObjects/Menu.woa/35/wo/4w/0/s62zwhKL92o05JMY24E538P/v/6.6

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Búsqueda Inicio Favoritos Historial

Modificar Yahoo! Mes...

Imprimir Correo

Ir a Vinculos

English Español Portugués Français

Ver las valoraciones de los Estándares

Seleccionar los niveles de valoración Criterio

<<<Volver

Criterio	Todos los expertos n=25	Sus valoraciones	Inglés n=8	español n=17	francés n=0	portugués n=0
1. Liderazgo y Estilo de Gestión - Estudiar cómo se desarrolla y se aplica la estructura organizacional del programa, el marco de los procesos y sus sistemas de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la Política y la Estrategia de la Institución, mediante adecuados comportamientos y acciones de los responsables del programa, actuando como líderes.	7.20		7.25	7.18	0	0
2. Política y Estrategia - Analizar cómo el programa desarrolla su Misión y su Visión y las aplica a través de una planificación estratégica orientada hacia los agentes implicados en el desarrollo del programa en el marco de la Política y Estrategia de la Institución.	7.08		7.25	7.00	0	0
3. Desarrollo de las Personas - Analizar cómo la organización del programa promueve la participación, la formación y el desarrollo del personal, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a la eficaz y eficiente gestión del programa.	7.40		7.50	7.35	0	0
4. Recursos y Alianzas - Analizar cómo los responsables del programa garantizan el acceso, obtienen, mantienen y optimizan los recursos internos y externos para desarrollar la planificación estratégica del programa y la consecución de sus objetivos.	7.36		8.00	7.06	0	0
5. Destinatarios y procesos educativos - Analizar cómo la institución identifica a los destinatarios y los procesos educativos para el desarrollo del programa, cómo pone en práctica los procesos y los revisa y evalúa para asegurar la mejora del programa.	7.52		7.13	7.71	0	0
6. Resultados de destinatarios y procesos educativos - Analizar lo que está consiguiendo el programa en relación a sus destinatarios y procesos educativos, grado de satisfacción y resultados de desempeño y rendimiento obtenidos con la participación en el desarrollo del mismo.	7.16		6.75	7.35	0	0
7. Resultados del desarrollo de las personas - Analizar lo que está consiguiendo el programa en relación con el desarrollo de las personas y la existencia de los medios necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.	7.40		7.13	7.53	0	0
8. Resultados de Sociedad - Analizar lo que está consiguiendo el programa en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la Institución, del entorno local, nacional e internacional (según proceda).	7.24		7.63	7.06	0	0
9. Resultados Globales - Analice los logros del programa a corto, mediano y largo plazo, con relación a la planificación estratégica y sus procesos centrales y el éxito obtenido en satisfacer las necesidades y expectativas de los participantes.	7.44		8.63	6.88	0	0

Volver al menú principal

Lieto Internet

[English](#) [Español](#) [Portugués](#) [Français](#)

Ver las valoraciones de los Estándares

Seleccionar los niveles de valoración: **Estándar**

Criterio 1. Liderazgo y Estilo de Gestión Selección

Subcriterio 1.a.- Los líderes o responsables del programa demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia del programa, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con la que debe estar alineada. Selección

Meta 1.a.1.- Estar implicados en la gestión de calidad del programa. Selección

Estándares de Calidad para la Educación		Todos los expertos n=27			Español n=18			francés n=0			portugués n=0		
Sus valoraciones		n=0			n=0			n=0			n=0		
1.a.1.a. Conocer las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	7.11	7.44	6.94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.a.1.b. Aplicar las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	7.22	7.78	6.94	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

[Volver al menú principal](#)

12. INTERÉS POR EL PROYECTO



Dejamos constancia del interés por el proyecto a través de las notas de prensa y presentaciones de radio y televisión a nivel nacional en Ecuador.

Es de señalar especialmente, el interés suscitado en las instituciones participantes y en la asistencia de un numeroso público a las actividades realizadas para la presentación del proyecto, dedicándole incluso tiempos especiales por la aceptación de las exposiciones y la inquietud suscitada por la versión final del mismo.

- Presentaciones del Proyecto:

Chile

- “VI Congreso de Educación a Distancia MERCOSUR “Tendencias de La Educación a Distancia en medio de la revolución Informática”, 5-9 agosto 2002.

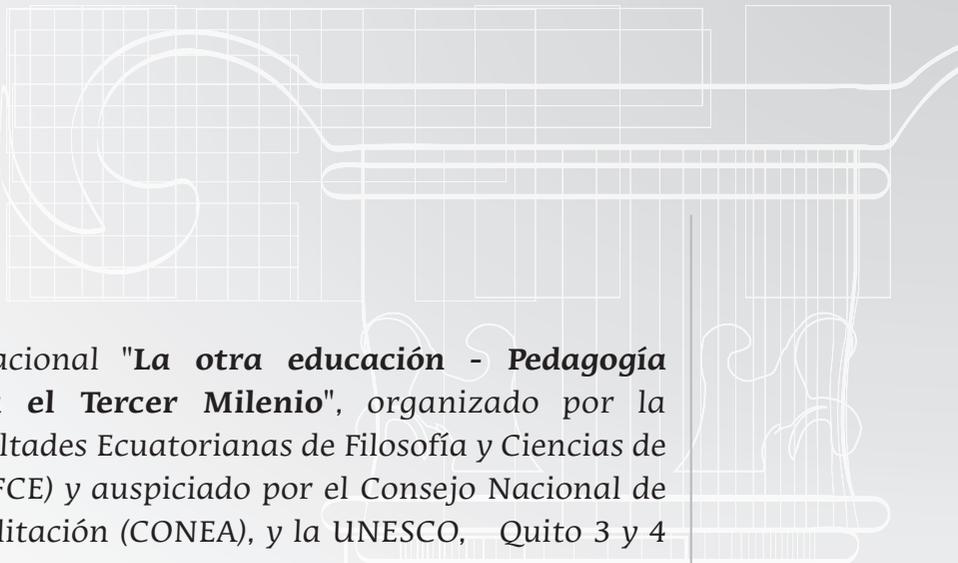
Costa Rica:

- “XI Congreso Internacional sobre Tecnología y Educación a Distancia” Universidad Estatal a Distancia, Noviembre 2002.
- “X Congreso Iberoamericano de Educación Superior a Distancia”, 23 –23 julio 2003.

Quito (Ecuador) :

- “Seminario Internacional sobre Universidades Virtuales en América Latina y el Caribe. IESAL – UNESCO. 13-14 de Febrero de 2003.

De esta exposición surgió especialmente el interés del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador (CONEA), además de las instituciones participantes.

- 
- Seminario Internacional "**La otra educación - Pedagogía alternativa para el Tercer Milenio**", organizado por la Asociación de Facultades Ecuatorianas de Filosofía y Ciencias de la Educación (AFEFC) y auspiciado por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA), y la UNESCO, Quito 3 y 4 de Abril de 2003.

Cuenca (Ecuador)

- **II Encuentro de Reflexión Pedagógica a Nivel Superior, ¿Fin del academicismo? Por una educación participativa y renovadora.** Universidad Politécnica Salesiana. Mayo 21-23 de 2003.

Miami

- **IV Conferencia Internacional sobre Educación, Formación y Nuevas Tecnologías. "Virtual Educa 2003".** Miami 18 - 20 junio. 2003.

República Dominicana

- **Tecnología de Información y Comunicación y Educación a Distancia,** "Desafíos en el Desarrollo de América Latina, República Dominicana, 26 - 29 de agosto 2003.

13. INTERÉS DEL PROYECTO



- Creemos que este proyecto que tanto interés ha despertado a nivel internacional, cumple con los aspectos requeridos para una mejora de la calidad en educación a distancia.
- Ha contado con grandes expertos en su desarrollo y con la experiencia de las instituciones participantes de Latinoamérica y el Caribe.
- Es un trabajo amplio y ambicioso que favorecerá a las universidades y gobiernos al tener puntos de referencia comunes.
- Ha servido para aunar criterios en calidad y reconocimiento de la educación a distancia y para saber en qué momento estamos en el desarrollo de estándares de calidad.

Si tomamos de base los determinantes que señala el Dr. Rama¹⁹ para los sistemas de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior (SACES), vemos que en la propuesta se dan todos ellos.

203

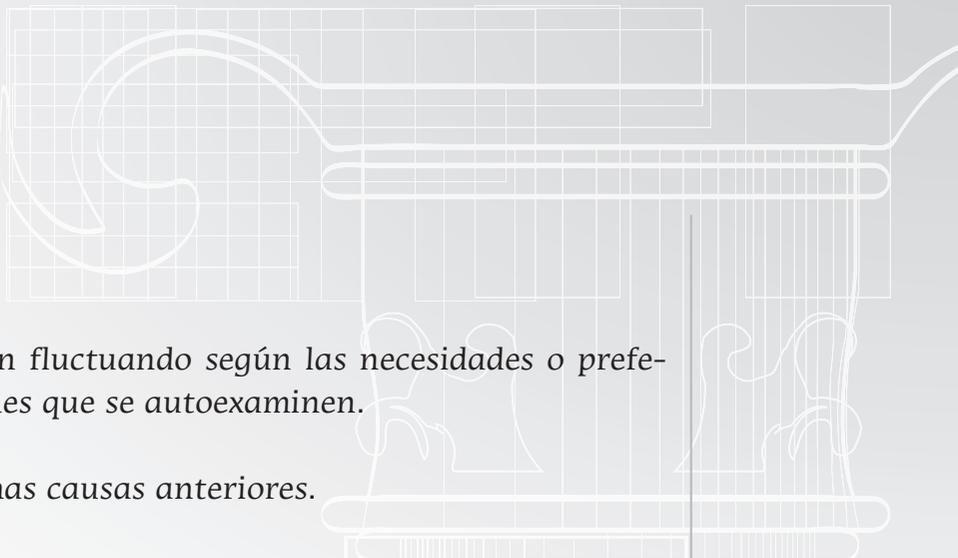
Consenso, en este caso asegurado por el amplio espectro de instituciones y expertos que han intervenido así como por el modelo.

Transparencia, asegurada por la objetividad de los estándares propuestos y la creación de la base de datos de pública consulta con datos retroalimentados permanentemente que permitirán ver las tendencias internacionales.

Eficaz, en la medida que los interesados pueden elegir según sus necesidades los estándares de estudio, comparación o análisis.

Autónomo, en cuanto a los centros de poder locales o internacionales, pues está en un lugar público de internet. Es voluntario y adaptable a las necesidades. Los usuarios pueden proponer sus propios valores a alcanzar y medirse consigo mismo o con los estándares

19. RAMA, CLAUDIO (2003) Los sistemas de control de la calidad de la educación superior en América Latina en la 3ª Reforma Universitaria.



internacionales que irán fluctuando según las necesidades o preferencia de las instituciones que se autoexaminen.

Imparcial, por las mismas causas anteriores.

Completo, en cuanto que se tiene en cuenta una visión global con los 252 estándares seleccionados.

En este caso no hemos de perder de vista que se trata de estándares para los programas. Puede cumplir con los objetivos o expectativas que se esperaban.

Promover en las instituciones de educación superior una mejora en la administración y lanzamiento de programas de educación a distancia basados en la tecnología de la información.

Contribuir a la capacidad de los gobiernos para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia.

204

Por todo ello se ha de destacar la oportunidad brindada de que a través de las discusiones y puestas en común internacionales se haya llegado a percibir el gran interés sobre el tema en Latinoamérica y el Caribe, llegando a consensos sobre el mismo y creándose una gran expectativa en cuanto la aplicación de los estándares y por la continuidad del Proyecto en los aspectos que no se preveían en él, como son la producción de documentos de medida y de valoración de estándares e indicadores que colaboren en mayor medida a una autoevaluación de los programas a nivel internacional.

14. BIBLIOGRAFÍA:



- **AKAO, Y.** (1993). Despliegue de funciones de calidad. TGP-Hoshin, Madrid.
- **ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA** (2002) “Ley del sistema nacional de acreditación de la educación superior (SINAES)”. Decreto Legislativo No. 8256, Expediente No. 14.137, San José, Documento fotocopiado.
- **BATES, A.W. (Tony)** (2000) *Cómo gestionar el cambio tecnológico*. Gedisa. Barcelona.
- **BID** (1997) “La educación superior en América Latina y el Caribe”. Documento de estrategia, Washington D.C., Banco Interamericano de Desarrollo.
- **BRUNNER, José Joaquín** 1990 a **Educación superior en América Latina: cambios y desafíos**, Santiago de Chile, Fondo de Cultura Económica.
- **BRUNNER, José Joaquín** 1990b “Universidad, sociedad y Estado en los 90” Caracas, Nueva Sociedad, No. 107.
- **BRUNNER, José Joaquín** 1992 “Evaluación y calidad académica en perspectiva internacional comparada”. Santiago de Chile, FLACSO, Serie Educación y Cultura, No. 23.
- **BRUNNER, José Joaquín** 2002 “Aseguramiento de la calidad y nuevas demandas sobre la educación superior en América Latina”. Cartagena, Consejo Nacional de Acreditación de Colombia.
- **CARNOY, MARTÍN Y DE MOURA CASTRO, Claudio** (1997) “Qué rumbo debe tomar el mejoramiento de la educación en América Latina? Washington D.C.; Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- **CASAS ARMENGOL , M / Lily Stojanovic.** Distance Education : a Decisive Force, for Restructuring the Latin American University.

- **CASAS ARMENGOL , M.** Distance Education in the future of Developing Societies..TOWARDS VIRTUALIZATION.
- **CASAS ARMENGOL , M.** Global and Critical Vision of Distance Universities and Programs in Latinamerica. IRRODL.
- **CASAS ARMENGOL , M.** Nuevas Fuerzas de Globalización y de Virtualización en las Universidades Latinoamericanas.
- **CASAS ARMENGOL , M.** Perspectivas de la Educación Superior a Distancia de Iberoamérica , en la próxima década. AIESAD.
- **CASAS ARMENGOL , M.** Tendencias Actuales e Innovaciones en la Educación Superior a Distancia. Potencialidad y Restricciones en Latinoamérica.
- **CASAS ARMENGOL , M.** The Impact of Globalization on the Ibero-American Virtual University.
- **CASAS ARMENGOL , M.** Viabilidad de la Universidad Virtual Iberoamericana.
- **CASAS ARMENGOL, M.** Virtualización de Universidades y Programas Tradicionales a Distancia en Iberoamérica. Un difícil e inevitable proceso de transición.VIRTUAL EDUCA . VALENCIA.
- **CASAS ARMENGOL, M.** (1986) Universidad sin Clases. Educación a Distancia en América Latina, Kapeluz. Caracas.
- **CASAS ARMENGOL, M.** Curso UNED, para el Master en Enseñanza y Aprendizaje Abiertos y a Distancia. 45. La Enseñanza y Aprendizajes Abiertos y a Distancia en América.
- **CONSEJO DE COORDINACIÓN UNIVERSITARIA (2002).** Guía de Evaluación de Servicios, II Plan de la Calidad de las Universidades. Secretaría General, Consejo de Coordinación Universitaria, Madrid.

- **CRESALC/UNESCO** et al (1997) *Hacia una nueva educación superior*, Caracas, CRESALC/UNESCO.
- **DANIEL, JOHN S.** (1996) *Mega-Universities and Knowledge Media. Technology Strategies for Higher Education*. Kogan Page.
- **DELORS, Jacques** (1006) **La educación encierra un tesoro**, México, Ediciones UNESCO.
- **DÍAZ VILLA, M.** (2001). *Estándares mínimos de calidad para la creación y funcionamiento de programas universitarios de pregrado*. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, Bogotá.
- **DUART, JOSEPH M & SANGRÀ, ALBERT** (2000) *Aprender en la Virtualidad*. Barcelona.
- **FUNDACIÓN IBEROAMERICANA PARA LA GESTIÓN DE LA Calidad (FUNDIBQ)** (2000). *Interpretación del Modelo Iberoamericano a la Educación y a la Formación*.

<http://www.fundibq.com/renfe/sites/FUNDIBEQ/9913930799341/educacion.doc>
- **GARCÍA ARETIO, Lorenzo.** (2001) *La Educación a Distancia. De la teoría a la práctica*. Ariel. Barcelona.
- **JURAN, J.M. Y BLANTON, A.** (2001). *Manual de Calidad*. Vol. I-II, Ed. McGraw-Hill. Madrid (5ª edición).
- **MACHUCA, J.A.D ET AL.** (1995). *Dirección de Operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y en los servicios*. McGraw-Hill, Madrid.
- **MARTÍNEZ, Eduardo y LETELIER, Mario, editores** (1997) *Evaluación y acreditación universitaria. Metodología y experiencias*. Caracas, Editorial Nueva Sociedad.

- **MOORE, MICHAEL G. & KEARSLEY, Greg.** (1996) *Distance Education. A Systems View* Wadsworth. Belmont.
- **MORA ALFARO, Jorge** (2003), **El sistema de acreditación de la educación superior de Costa Rica.**
- **MORA, Jorge** 2002 “Acreditación y calidad de la educación superior: el desafío de la competitividad y la equidad”. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Educación, San José.
- **PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. y BERRY, L.L.** (1985): “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*, vol. 49, pp. 41-50.
- **PERRY, WALTER & RUMBLE, GREVILLE** (1987) *A Short Guide to Distance Education*
- **RAMA, Claudio** (2003): **Los sistemas de control de la calidad de la educación superior en América Latina en la III Reforma Universitaria.**
- **REYNA, José Luis** (1990) “Excelencia o masificación? La universidad de dos niveles”, Caracas, Nueva Sociedad No. 107.
- **RUIZ, Ángel** 2001 **El siglo XXI y el papel de la Universidad.** San José, Editorial de la Universidad de Costa Rica
- **RUIZ, Ángel** 2002 **La educación superior en Costa Rica. Tendencias y restos en un nuevo escenario histórico.** San José, Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- **TUNNERMAN, Carlos** 1996 *La educación superior en el umbral del siglo XXI.* Caracas, Ediciones CRESALC/UNESCO.
- **TUNNERMAN, Carlos** 1998 “Transformación de la educación superior; retos y perspectivas”. Heredia, EUNA.
- **TUNNERMANN, BERNHEIM, Carlos** (2000) “Universidad y Sociedad. Balance histórico y perspectivas desde Latinoamérica”.



Estándares de calidad

- **UNE-EN-ISO 9000 (2000).** Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. AENOR, Madrid.
- **UNE-EN-ISO 9001 (2000).** Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. AENOR, Madrid.
- **VAN VUGHT, Frans (1993)** “Evaluación de la calidad de la educación superior: el próximo paso”. En *La evaluación académica. Enfoques y Experiencias*. París, CRE/UNESCO.
- **VENUGOPAL, V. REDDY & MANJULIKA S. (2002)** *Towards Virtualization. Open and Distance Learning* Kogan Page India.



CENA TÍPICA