

## **Creación de una universidad virtual en Puerto Rico**

Migdalia Torres, Ph.D. • Carlos Morales Irizarry, Ph.D • Ana Milena Lucumi, Ed.D(c)  
Universidad Ana G. Méndez- Campus Virtual  
Bayamón, Puerto Rico 00960 Estados Unidos

### **Resumen**

En este artículo se discute la creación de la Universidad Ana G. Méndez-Campus Virtual, una institución de educación superior a distancia. Se incluye un breve trasfondo del sistema universitario desde sus inicios, las metas, objetivos y ofrecimientos académicos. La Universidad Ana G. Méndez-Campus Virtual enfatiza la calidad del diseño instruccional, programas variados y un servicio al estudiante de excelencia.

### **Trasfondo**

El Sistema Universitario Ana G. Méndez ha sido reconocido como una organización que ha ejercido liderazgo en la integración de tecnologías al quehacer docente, dirigidas al desarrollo de la educación a distancia. La importancia de dicha integración está avalada por el Dr. Eloy Recio Ferreras cuando afirma lo siguiente en su libro Presencia de la Educación a Distancia: "...ha sido esta institución (con sus 3 recintos universitarios) la pionera en el uso de la tecnología como instrumento de enseñanza" Recio Ferreras, (2001). Desde la década del 70, el SUAGM integró a su gestión educativa los medios tecnológicos, creando el Centro de Estudios Televisados (CET) del Puerto Rico Junior College en 1978 y el Sistema de Educación Universitaria Externa (SEDUE) en 1985. El elemento característico del CET fue el equipo de desarrolladores de los cursos, integrado por especialistas en contenido, diseñadores, libretistas, consultores educativos y el personal técnico de producción.

En 1985, se establece WMTJ-Canal 40, primera y única estación de difusión pública administrada por una institución educativa en la isla, y en 1986 se estableció WQTO-Canal 26 para cubrir el área suroeste. Otra alternativa pionera en Puerto Rico surge en el SUAGM, con el establecimiento del primer sistema de televisión interactiva (Instructional Television Fixed Service–ITFS), recientemente denominado Educational Broadband Service (EBS). Esta es la única red de transmisión de microondas en circuito cerrado que tiene una cobertura del 95% de la isla, incluyendo los municipios de Vieques y Culebra.

El reconocimiento al liderazgo del SUAGM, se ha mantenido a través del tiempo. El Dr. Juan Meléndez indica en su libro “El Poder de la Educación a Distancia”, que...”Actualmente, el Sistema Universitario Ana G. Méndez es uno de los exponentes mayores de la educación a distancia en Puerto Rico”.

En el 2000, se estableció el Centro de Telecomunicaciones y Educación a Distancia (CETED) como la entidad designada para administrar los proyectos de educación a distancia en las tres (3) instituciones universitarias del SUAGM: Universidad del Este (UNE), Universidad del Turabo (UT) y Universidad Metropolitana (UMET). El CETED proveyó el apoyo tecnológico a las instituciones y los servicios de distribución de los cursos de educación a distancia a través de Nueva Visión, canal de señal abierta, en formato digital y del Sistema de Televisión Interactiva.

En el 2001, el CETED adquirió Blackboard, la plataforma oficial para el desarrollo de educación a distancia en línea. De esta forma, se estableció en el CETED, la infraestructura tecnológica y de capacitación para el desarrollo y publicación de cursos en línea. En términos de la capacitación docente, el CETED integraba la oficina sistémica de educación a distancia del SUAGM, unidad que certifica los profesores para trabajar en la modalidad. Esta capacitación integra un secuencial de talleres conducentes al aprendizaje de los conceptos y el desarrollo de las destrezas necesarias para fungir como profesores de los cursos a distancia.

El SUAGM visualiza el desarrollo de la educación a distancia como una gestión de vital importancia para la internacionalización de las ofertas académicas y mayor articulación y colaboración interinstitucional. Esto se refleja en las Guías Estratégicas de Desarrollo 2006-2010.

En el 2005, se desarrolló un Modelo Sistémico de Educación a Distancia que marca las directrices para la operación de la Universidad Ana G. Méndez – campus virtual.

### **Preparación del profesorado**

Los docentes del SUAGM se capacitan con el objetivo de obtener una Certificación de Educación a Distancia para facilitar su transición de la docencia presencial a la virtual.

Esta certificación se ofrece en dos (2) especialidades, Diseño de Cursos en Línea y Televisión Educativa, con creditaje en educación continua. Es importante señalar que esta certificación se ofrece desde el 2001, inicialmente en talleres presenciales, y desde el 2004, en la modalidad en línea, llegando a los trece (13) centros universitarios del SUAGM en Puerto Rico, y a dos (2) centros universitarios ubicados en el estado de la Florida: Metro Orlando Campus en Orlando y South Florida Campus en Miramar. La capacitación del profesorado va a tono con el enfoque de implementar programas basados en la calidad de los procesos educativos para la enseñanza en línea, el diseño instruccional, el diseño de el entorno virtual y el servicio a el estudiante Quality Matters, (2011).

Este recuento histórico demuestra la gestión para el desarrollo de la educación a distancia en el SUAGM. Es el resultado de un trabajo en equipo bajo el liderazgo de la doctora Migdalia Torres, quien llevó a cabo una serie de presentaciones del Proyecto Universidad a Distancia ante la Comisión Académica y la de Finanzas, hasta lograr la decisión de la Junta de Directores, en abril de 2008, de certificar la creación de la Universidad Ana G. Méndez –Campus Virtual-.

La infraestructura tecnológica de la Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual está apoyada en la historia del desarrollo tecnológico del SUAGM, organización que se ha mantenido a la vanguardia en la integración de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) tanto en el desarrollo de televisión educativa, como en tecnologías asociadas a la virtualidad. Estas tecnologías han fungido como herramientas complementarias a la educación presencial.

### **Estudio de Viabilidad**

Para determinar la viabilidad fiscal de la UNIAGM se consideraron varios aspectos entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Instituciones Universitarias identificadas como competencia
- Estructura de precio de las ofertas académicas a distancia
- Estructura de costo de las ofertas académicas a distancia

- Demanda por la oferta académica a distancia
- Impacto de factores económicos externos
- Inversión en capital para el desarrollo de las operaciones

### **Estudio de mercado para el establecimiento de una institución universitaria a distancia**

La firma Luis Iturralde & Associates, Research and Evaluation Consultants realizó un Estudio de Mercado para el establecimiento de una institución de educación a distancia el cual fue publicado en junio de 2006.

El propósito del estudio era analizar y estimar el mercado de estudiantes dispuestos a tomar cursos u obtener grados a través de una universidad a distancia. Se consideraron las siguientes variables:

- Características demográficas del área geográfica que se espera servir
- Características económicas del área geográfica que se espera servir
- Localización de otras instituciones cercanas
- Matrícula servida de otras instituciones cercanas.

Como parte del estudio se realizaron 500 entrevistas telefónicas con el propósito de auscultar la percepción que tienen las personas del concepto de una institución universitaria especializada en el ofrecimiento de educación a distancia. Los entrevistados eran personas que:

- se encontraban entre las edades de 18 a 49 años
- indicaron ser usuarios de la Internet
- eran graduados de escuela superior que habían cursado o iban a cursar estudios postsecundarios.

Partiendo de la información ofrecida por los entrevistados, particularmente aquellos que muestran una intención más fuerte por matricularse en programas en línea, se estima que el 14.6 por ciento del mercado disponible representa la demanda potencial para los programas en línea a ser ofrecidos por la Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual del

SUAGM. Este porcentaje se traduce en una demanda potencial de 5,158 estudiantes, de los cuales 1,207 corresponden a grados de maestría. Para poder poner esta cifra en perspectiva debemos indicar que el total de la matrícula en programas de maestría en las tres instituciones del SUAGM fue de 3,205 estudiantes en el primer semestre del año académico. La educación a distancia en la modalidad en línea ha experimentado un crecimiento vertiginoso, en los Estados Unidos de América en el año 2009 habían 5.9 millones de estudiantes matriculados en instituciones de educación superior tomando cursos en línea Allen and Seaman (2010). Esto representa un aumento de 1 millón de estudiantes más que en 2008 Allen and Seaman (2008).

De acuerdo a la filosofía de la Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual, los programas académicos que se ofrecerán responderán a la necesidad de la población que busca educarse a nivel subgraduado y graduado, integrada por estudiantes jóvenes y adultos interesados en completar estudios en la modalidad a distancia, con una disponibilidad de 24 horas, 7 días a la semana.

La Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual, institución afiliada al SUAGM, tiene definida su filosofía, misión, metas y objetivos y los programas de estudio que propone ofrecer demuestran articulación con esas definiciones y con las destrezas, actitudes y conocimientos que se pretenden impartir a los estudiantes.

La Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual pretende ser la cuarta institución universitaria, la primera a distancia, del Sistema Universitario Ana G. Méndez. Por lo tanto, se regirá por el plan estratégico y la Visión 2015 del SUAGM, la cual declara que: "Hacia el año 2015 el Sistema Universitario Ana G. Méndez (SUAGM) será reconocido como una institución de excelencia en el aprendizaje, en la investigación y en el servicio, con gran responsabilidad y pertinencia comunitaria y una creciente proyección global. El SUAGM se destacará como la principal comunidad de ideas del País, sirviendo como sede principal para la deliberación y el planteamiento de soluciones a las necesidades de desarrollo de Puerto Rico".

El SUAGM se distingue como “una entidad transformadora, de innovación constante y de gran solidez financiera, centrada en el ser humano como su fin y activo principal; haciendo uso efectivo de sus recursos tecnológicos, físicos y gerenciales en apoyo de su misión y de su desarrollo cualitativo”.

Para el alcance de su visión, el SUAGM establece estrategias, metas e iniciativas a largo plazo, tanto sistémicas como institucionales, siguiendo la estructura de ocho (8) vectores estratégicos. Estos vectores se clasifican como medulares, de apoyo y de medición y mejoramiento. Los tres (3) vectores medulares son: Asuntos Académicos, Servicios y Desarrollo Estudiantil y Función Pública. Los tres (3) vectores de apoyo son: Gerencia y Desarrollo Organizacional, Infraestructura Física y Tecnológica y Fortalecimiento Fiscal. El vector de Calidad y Efectividad Institucional propone que se fortalezcan los procesos de verificación y se genere información que permita elevar la calidad y el mejoramiento continuo a través de todos los demás vectores estratégicos.

El SUAGM y sus instituciones, entre ellas la futura Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual, regirán todas sus operaciones, acciones, e iniciativas de desarrollo académico, estudiantil, y administrativo al amparo y en estricto cumplimiento de los siguientes valores institucionales como regla y parámetro de conducta organizacional, según establecidas en las Guías estratégicas del SUAGM:

- Excelencia: como aspiración máxima en todas sus gestiones de enseñanza, investigación y de servicio.
- Libertad: de pensamiento y expresión como base indispensable de la búsqueda y difusión del conocimiento.
- Respeto: por la diversidad y dignidad del ser humano.
- Integridad: en todas sus acciones como entidad educativa.
- Equidad: en el reconocimiento del valor de la educación como instrumento de acceso a mejores oportunidades y al desarrollo del potencial del ser humano.

- Innovación: constante para garantizar la pertinencia de sus programas y servicios.
- Responsabilidad Social: ante las necesidades de la comunidad, el País y la humanidad de la que somos parte.

Estos valores institucionales, resaltando la excelencia, la innovación y la responsabilidad, guían todas las operaciones académicas, estudiantiles y administrativas. La dirección de dichas operaciones está establecida en las Guías Estratégicas de Desarrollo 2006-10. Estas Guías, utilizando como marco de referencia los alineamientos generales presentados en la Visión 2015, recogen las principales estrategias, metas e indicadores que dan dirección a las instituciones del SUAGM para los próximos cinco (5) años.

El establecimiento de la Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual es una de las estrategias de desarrollo planteada en las Guías Estratégicas de Desarrollo y que a su vez guarda centralidad con la Visión 2015. La Visión del SUAGM en el Vector de Asuntos Académicos indica, “Iniciar la implantación del modelo sistémico de educación a distancia de tal forma que al 2015 el SUAGM cuente con una proporción significativa de ofrecimientos y matrícula a distancia”. En su Vector de Servicio y Desarrollo Estudiantil considera el componente de servicio al estudiante a distancia al plantear como lineamiento fundamental, “Establecer modelos, procesos y mecanismos para la provisión efectiva de servicios virtuales de apoyo estudiantil para los programas de educación a distancia”. En el Vector de Infraestructura Física se establece como parte de las estrategias, “evaluar y fortalecer los recursos de infraestructura física y tecnológica del SUAGM con miras a apoyar el desarrollo futuro y el nuevo Modelo Sistémico de Educación a Distancia”.

La Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual será el indicador de logro por excelencia de la implementación de estas estrategias y del desarrollo del Sistema Universitario Ana G. Méndez dentro del mercado de educación superior a nivel local e internacional.

## **Servicio al estudiante**

Para toda institución educativa, los estudiantes son su razón de ser. Por lo que éstas invierten mucho de su tiempo, esfuerzo y recursos para atender de manera efectiva a su estudiantado. En la Universidad Ana G. Méndez – Campus Virtual (UAGM-CV) no es la excepción. Todos los componentes que conforman la UAGM-CV trabajan para este propósito, entre otros; sin embargo, es la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles (VRAE) la cual tiene como misión y visión cumplir con esto a cabalidad.

Como parte de la filosofía y política de nuestra institución, la VRAE ofrece servicios a diferentes poblaciones de la universidad. Dentro de los ofrecimientos académicos que brinda la UAGM-CV, la VRAE participa en la orientación, guianza, acompañamiento y capacitación de los alumnos en diferentes áreas. Dentro de las funciones que ejerce la VRAE, y que vislumbra ejecutar, se encuentran, entre otras:

- Ofrecer talleres de orientación y capacitación para manejo efectivo del aula virtual, Blackboard (Bb).
- Brindar información sobre cursos en línea, certificaciones académicas y/o profesionales, servicios que se ofrecen en la institución, entre otros.
- Guiar al estudiante en procesos administrativos relacionados a la tecnología, tales como cuentas de correo electrónico, cuentas de Bb, etc.
- Asistir al estudiante en diversas situaciones que se le presentan a lo largo del periodo de sus cursos en línea o en las certificaciones en las que participan.
- Facilitar el proceso de solicitud, admisión, registro y pago relacionados a la universidad y a los cursos que posteriormente tomará el estudiante.

Es por esto, que la VRAE aunará esfuerzos para proveer servicios estudiantiles efectivos mediante la utilización de procesos innovadores con el fin de atender el mayor número posible de estudiantes a distancia, y que a su vez el grado de complacencia sea uno muy alto.

### **Visión de la Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual**

La Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual será reconocida, en la comunidad local e internacional, como la primera universidad a distancia puertorriqueña con los más altos estándares de calidad y excelencia.

### **Visión de la Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual**

La Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual será reconocida como la principal institución alternativa a la educación tradicional, mediada por tecnologías emergentes y una

filosofía inclusiva de aprecio por la diversidad de culturas que otorga grados académicos graduados y subgraduados, para promover la formación integral de la comunidad local e internacional.

### **Metas**

Las metas de la Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual, como una institución de educación alternativa a la educación tradicional o presencial, incluyen:

- Crear presencia educativa en la comunidad local e internacional.
- Atender la diversidad en la oferta académica para la otorgación de grados y certificaciones profesionales atemperada a la demanda.
- Proveer oportunidades de educación continua en ambientes educativos no tradicionales para el desarrollo del profesional.
- Desarrollar estudios de mercado para ampliar y fortalecer los ofrecimientos académicos.
- Fomentar la investigación académica para el fortalecimiento del currículo.
- Estimular el desarrollo de comunidades internacionales de aprendizaje a través de la virtualidad enriquecidas por la diversidad de culturas.
- Mantener un proceso de investigación continuo dirigido al mejoramiento de las tecnologías existentes y de apertura a la innovación tecnológica.
- Promover el mejoramiento del perfil académico entre el profesorado mediante proyectos de investigación, talleres, participación en foros educativos locales e internacionales, certificaciones especializadas, post grados y otras actividades de mejoramiento profesional.
- Garantizar la sana administración de los recursos fiscales, humanos, de infraestructura física y tecnológica que viabilizan la operación de la Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual.
- Evaluar periódicamente los estándares de calidad de los cursos y los programas educativos en línea de la Institución.

- Fortalecer el modelo educativo de enseñanza-aprendizaje que posibilite el desarrollo integral del estudiante y el aprendizaje a lo largo de la vida.
- Establecer acuerdos y alianzas con universidades que fomenten la interacción con diversas culturas, la práctica del campo de estudio y la adquisición de nuevos marcos de referencia que beneficien el desarrollo personal y profesional del estudiantado.

### **Objetivos**

- Diseminar el modelo educativo en la comunidad universitaria.
- Implantar el modelo de evaluación de los programas educativos.
- Desarrollar currículos enfocados a la formación del estudiante, promoviendo experiencias que desarrollen y fortalezcan los conocimientos, las habilidades y los valores, para el auto desarrollo, la competitividad y el desempeño exitoso en el mundo del trabajo.
- Velar por el cumplimiento de la política de igualdad en oportunidad de ingreso y permanencia de los estudiantes y contribuir al desempeño académico y al éxito de los alumnos mediante gestiones de apoyo académico, asesoramiento, tutoría y materiales educativos.
- Reclutar y capacitar personal académico para que ofrezca servicios de calidad al estudiante que incentiven su desarrollo personal y profesional.
- Orientar los esfuerzos del personal administrativo a la tarea de formar estudiantes de alta competitividad que puedan contribuir al desarrollo moral, social, y económico de su país de origen y del mundo.
- Viabilizar acceso a los recursos de información en la Institución.
- Promover en la comunidad académica el desarrollo de proyectos comunitarios, servicios sociales y programas de educación continua, que contribuyan a mejorar la calidad profesional y los niveles culturales y de bienestar de la población.

- Facilitar estrategias que permitan a la sociedad en general, tener información oportuna y suficiente sobre programas, productos, resultados, logros, y actividades universitarias, haciendo uso de los diversos medios y modalidades de comunicación.
- Estar al día en el advenimiento de las nuevas tecnologías y asegurar que la contratación de los recursos humanos posibiliten la continuidad del modelo educativo.
- Optimizar el servicio de recursos de información con fuentes y bases de datos actualizadas y pertinentes a los programas educativos y sus especialidades.
- Velar por la calidad de los procesos de planificación, dirección y gestión académica e institucional mediante instrumentos de evaluación que recopilen el insumo de todas las áreas de la comunidad universitaria.
- Garantizar a la comunidad universitaria y a la sociedad en general que los procesos institucionales y la información académica y administrativa cumplen con las normas y criterios de eficiencia, confiabilidad y transparencia.

### **Programas académicos**

La Universidad Ana G. Méndez - Campus Virtual ofrecerá programas académicos subgraduados y graduados, dirigidos a una población estudiantil de jóvenes y adultos interesados en completar estudios en la modalidad a distancia, en su tiempo y a su propio ritmo, en una dinámica flexible y considerando los estilos de aprendizaje.

Especialidades de los programas académicos:

- Maestría en Administración de Empresas con especialidades en:
  - Gerencia
  - Mercadeo y Gerencia de Ventas
  - Recursos Humanos
  - Administración de la Cadena de Suministros y Logística
  - Agronegocios

- Maestría en Educación con especialidad en Inglés como Segundo Idioma
- Maestría en Ciencias en Gerencia Ambiental con especialidad en Planificación Ambiental

## Referencias

Allen, I. E., & Seaman, J. (2008). *Staying the Course: Online Education in the United States, 2008*. Recuperado 10 de Febrero de 2011, de [http://www.sloan-c.org/publications/survey/pdf/staying\\_the\\_course.pdf](http://www.sloan-c.org/publications/survey/pdf/staying_the_course.pdf)

Allen, I. E., & Seaman, J. (2010). *Class Differences: Online Education in the United States, 2010*. Recuperado 26 de Enero de 2011, de [http://sloanconsortium.org/sites/default/files/class\\_differences.pdf](http://sloanconsortium.org/sites/default/files/class_differences.pdf)

Iturralde, L. (2006). *Estudio de mercado para el establecimiento de una institución universitaria a distancia*. Luis Iturralde & Associates, Research and Evaluation Consultants

Meléndez, J. (1999). *El poder de la educación a distancia. Vol. 1 Hacia el desarrollo de destrezas de pensamiento*. San Juan: Editorial Universidad Central del Caribe: Asociación Puertorriqueña de Aprendizaje a Distancia; Organización para el Fomento el Desarrollo del Pensamiento.

Panda, S. (2003). *Planning & management in distance education (Open and Flexible Learning Series)*. Kogan Page, London and Stirling.

Quality Matters. (2011). *Quality Matters Rubric*. Recuperado 10 de Febrero de 2011, de <http://www.qmprogram.org/rubric>

Recio Ferreras, E. (2001). *Presencia de la educación a distancia*. Hato Rey, P.R. Publicaciones Puertorriqueñas.

Sistema Universitario Ana G. Méndez (2006). *Guías Estratégicas 2006-2010*. SUAGM.