

LOS MODELOS DE CALIDAD Y EL CENTRO VIRTUAL PARA EL DESARROLLO DE ESTANDARES DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR A DISTANCIA EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE

Luis Miguel Romero Fernandez

Rector Canciller

e-mail : lmromero@utpl.edu.ec

María José Rubio Gómez

Directora G. Modalidad Abierta y a Distancia

e-mail: mjrubio@utpl.edu.ec

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA (Loja – Ecuador)

INTRODUCCION

Consideramos la relevancia del tema que presentamos, al tener en cuenta la apertura del mundo actual a la educación a distancia, a la que ve, en estos momentos, como una alternativa, no solamente valida para una educación de calidad, sino imprescindible para la educación permanente, la igualdad de oportunidades y el futuro de los nuevos y actuales profesionales vinculados al mundo laboral en permanece y continua movilidad. Así como para el desarrollo social de los pueblos en general. No en vano, la educación a distancia ha sido considerada como el mayor fenómeno educativo de la segunda mitad del siglo XX, enormemente potenciada en los comienzos del siglo XXI por el avance y la ubicuidad de las nuevas tecnologías.

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: La Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD) y el Consorcio Red de Educación a Distancia (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. Dichas entidades asignaron el proyecto a la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) como entidad ejecutora del mismo. Las características de nuestra universidad, considerada entre las pioneras de educación a distancia en Latinoamérica, así como su experiencia diversificada en el desarrollo de carreras de pregrado con continuidad, una población numerosa, así como la constatación de unos frutos sociales percibibles, junto con otros aspectos logísticos; hicieron factible su consideración como anfitriona por las entidades mencionadas para ejecutar dicho proyecto desde agosto del 2002.

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 a¹

distancia fue 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.

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.

EL PROYECTO: “CENTRO VIRTUAL DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE”

Presentamos a continuación una síntesis de los objetivos, descripción, implementación y resultados del proyecto, considerando que fue un trabajo realizado por expertos y consensuado por más de 15 instituciones de educación a distancia de la máxima relevancia en Latinoamérica y el Caribe, así como por diversos organismos internacionales.

1.- 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.

2.- Descripción

El Programa ha consistido en la creación de un “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, mediante la realización de las siguientes actividades agrupadas por componentes:

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

Actividad uno: Un equipo de expertos analizó 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, analizó 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.

Actividad dos: Basados en este análisis y a través de la elaboración de un documento de trabajo, el equipo de expertos propuso estándares específicos, mediante los cuales, los cursos virtuales y a distancia de América Latina y el Caribe podrán ser evaluados. Este documento ha estado 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, Centro de Educación Superior a Distancia do Estado de Río de Janeiro, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia, la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica, la Universidad Nacional Autónoma de México, la Pontificia Universidad Madre y Maestra de República Dominicana, el Consorcio de Universidades del Perú, la Universidad Católica del Norte de Chile, la Athabasca University de Canadá, la University of the West Indies de Jamaica y la Oklahoma State University; y a otros especialistas internacionales en la materia a través de las comunicaciones electrónicas y con su participación en una reunión técnica.

Actividad tres: Con el fin de perfeccionar y asegurar un sólido apoyo hacia el modelo de evaluación, el mismo se revisó y consolidó en una reunión técnica. En dicha reunión, los expertos, el equipo académico, el comité coordinador y especialistas internacionales discutieron el contenido del documento de trabajo, y se sugirieron modificaciones al mismo, y se aprobó el documento para su publicación posterior. La mayor parte de las discusiones se concentraron 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.

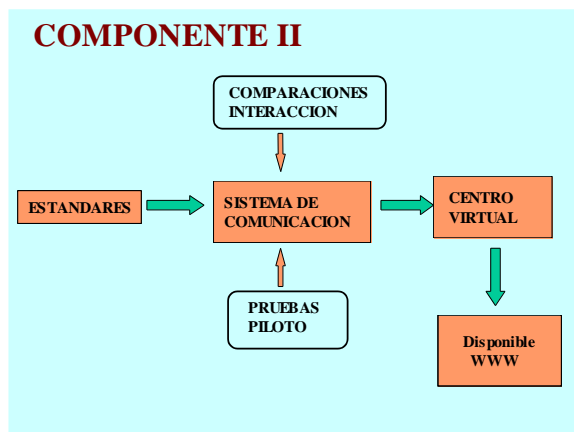
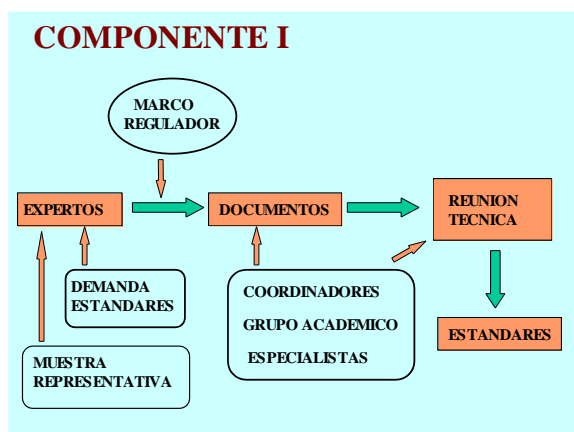
Una vez definido el modelo de evaluación que incorpora los estándares propuestos, se procedió a la identificación de las necesidades técnicas para la utilización de los estándares en el contexto de instituciones y programas específicos en América Latina. Las necesidades así identificadas fueron el punto 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.

b) Creación del Prototipo de un Sistema de Comunicación

Actividad uno: Se constituyó un equipo para el desarrollo de los instrumentos de comunicación y para el diseño de una base de datos que permita 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 estándares³

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, para la elaboración de un modelo de amplia aplicación por parte de los profesionales de América Latina y el Caribe.

Actividad dos: Se realizó una prueba piloto en cuatro instituciones de educación superior para verificar que el sistema es operacional, y puede ser instrumentalizado, realizándose los reajustes correspondientes. Por último se ha puesto a disposición de instituciones, gobiernos y educadores en el campo de la educación a distancia la versión final del sistema, mediante el acceso al mismo a través de un sitio público en Internet (www.utpl.edu.ec).



GENESIS DEL PROYECTO

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. 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.

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.

La calidad no fue un eje central de la reforma de Córdoba de 1918, 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. A lo largo del siglo XX las universidades públicas de Latinoamérica 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. 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. Esto, 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 en la⁵

educación superior. 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. 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 universidades, 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, y esto constituyó una de las claves del inicio de la tercera etapa de la evolución de los sistemas de educación superior en la región. Esta nueva fase, que comenzó en la década de los 90, está caracterizada 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 por 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, establecidas 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. Por otra parte, los organismos internacionales muestran gran sensibilidad a las nuevas tendencias en Educación a Distancia, intensificado con el uso masivo de las nuevas tecnologías. Efectivamente, la necesidad específica de aseguramiento de la calidad por parte de los sistemas de educación a distancia en Latinoamérica surgió en primera instancia de la necesidad de legitimación frente a las universidades tradicionales, y posteriormente por las enormes posibilidades que ofrecían las TICs, desde la difusión masiva de internet, y el consiguiente desarrollo de un mercado internacional para la educación superior y la extraordinaria competencia que empezaba a desarrollarse.

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. 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, y no desconocíamos tampoco la necesidad de regular la educación a distancia con sus propios parámetros. Al concluir el trabajo y después de 6

las investigaciones realizadas nos damos cuenta de su gran necesidad, 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 diferentes visiones bien 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 su manifiesta necesidad; y a pesar de ser un trabajo que debería presentar una segunda etapa, con la visión de que ya con lo realizado proporciona un enorme apoyo que contribuirá indudablemente a la mejora de la educación a distancia y virtual.

ALGUNAS TENDENCIAS CLAVE EN EDUCACION A DISTANCIA EN LATINOAMERICA Y EL CARIBE

En América Latina existe una gran variedad de programas de Educación a Distancia, con una tendencia clara al incremento, lo que no evita las críticas y la incompreensión aún sobre la educación a distancia, al querer vincularla excesivamente a los programas presenciales. Es evidente, no obstante, 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.

Por otra parte, 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.

Vemos en Latinoamérica una tendencia general 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. 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 ámbito⁷

pedagógico o curricular sistémicos.

Uno de los temas claves es, también, como decíamos, 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 TICs y la educación a distancia, 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 los países en vías de desarrollo, si queremos adoptar modelos apropiados sin tener que copiar todo lo que llega de fuera.

DESARROLLO DEL PROYECTO

Atendiendo a las exigencias de los convenios firmados y los anexos correspondientes se constituyó el Comité Coordinador, conformado por AIESAD, CREAD Y UTPL, 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. Se seleccionó por parte del mismo el “Grupo Académico”, compuesto por académicos relevantes de instituciones especializadas antes mencionadas e igualmente se invitó a participar en el proyecto a especialistas internacionales en la materia: REUNA (Red Universitaria Nacional de Chile), GDLN del Banco Mundial, BID, COLAM (Colegio de las Américas de la Organización Universitaria Interamericana), Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo de la OEA, la Universidad Javeriana de Bogotá y la Universidad Abierta para Adultos de República Dominicana. También aportaron documentos y sugerencias una veintena de instituciones entre las que destacan IESALC de UNESCO, la OEI y varias instituciones de acreditación latinoamericanas.

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. El equipo de expertos estuvo dirigido por el Dr. Tiana Ferrer de la UNED de España, y en su equipo trabajaron los siguientes expertos: Rosario Domingo, Beatriz López, Emannelle Raffenne, María José Ayón, Mercedes Herraz Mari Luz Castellanos y María Gómez. Como expertos internacionales estuvieron el Dr. Miguel Casas Armengol, de Venezuela, buen conocedor de la educación a distancia en Latinoamérica, y el Dr. Kyle Peck, de la Penn State University, quien estuvo a cargo del diseño del Campus Virtual, en colaboración con la propia UTPL.

Una vez elaborado por los consultores el documento base sobre los estándares de calidad y con el fin de perfeccionar y asegurar el futuro apoyo hacia el modelo, fue discutido en línea y después 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. Se procedió, también, 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 se tuvo muy en cuenta algunos aspectos que preocupaban a las universidades de la región que imparten educación a distancia:

Se precisó que estando representadas, en general, las instituciones más importantes de Latinoamérica que tienen que ver con educación a distancia, 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 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 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 eso 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 consideró como el de 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 interesa y extraer una versión simplificada con facilidad.
- 3.- Que es una propuesta provisional elaborada con unos criterios, estándares, que exigen indicadores e 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.

DOCUMENTO DE TRABAJO: INTRODUCCIÓN AL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

El presente documento, realizado por el equipo de expertos de la UNED dirigido por el Dr. Tiana Ferrer, 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. Recogemos a continuación un extracto del mismo:

1.- JUSTIFICACIÓN

... 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 2 "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".

2.- METODOLOGÍA

.../...

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:

- 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:

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.

.../...

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, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

.../...

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 todas 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.

.../...

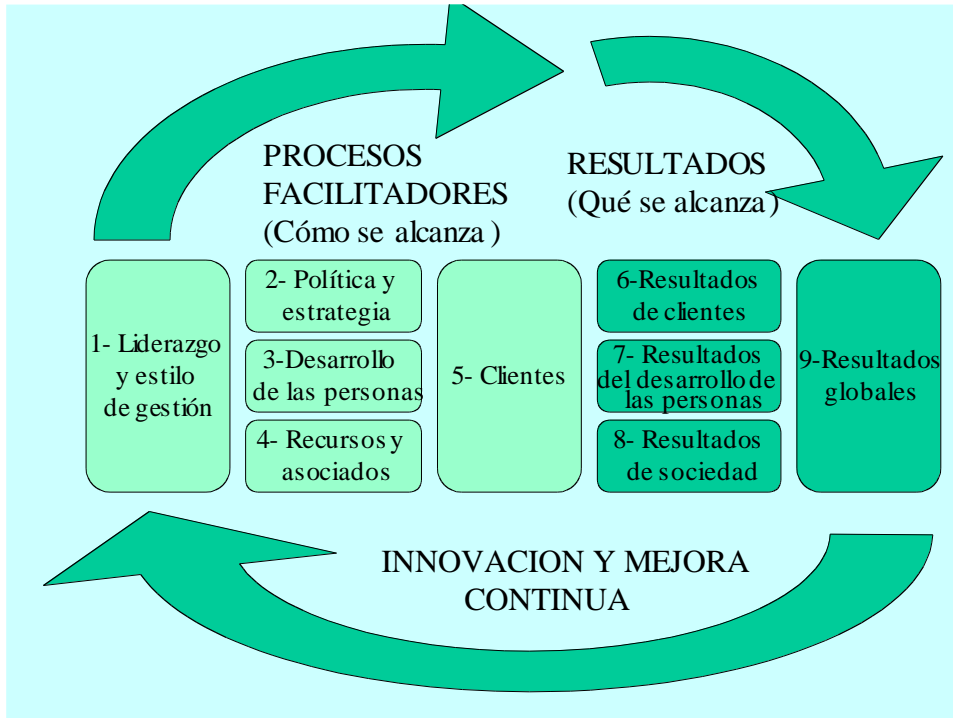
Si la definición de los estándares se incluye dentro de un sistema de gestión, los modelos a la excelencia de ámbito europeo (EFQM – European Foundation for Quality Management) y de ámbito norteamericano (Malcolm Baldrige) se han descartado porque sus áreas de influencia no engloban a la totalidad de 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.

.../...

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... 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.

.../...



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.

.../... 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 esto corresponde a cada institución, pues éste debería ser realista y permitir alcanzarlo como punto de partida hacia la mejora continua...

RESULTADOS

En el trabajo se definieron 9 criterios y 229 estándares que pueden consultarse en el sitio www.utpl.edu.ec, donde las valoraciones a los mismos dados por expertos e interesados, junto a otras consideraciones del proyecto.

Recogemos en el cuadro que aparece anexo el estado comparativo de diversos modelos aplicados en la actualidad, donde puede observarse la gran similitud entre los mismos.

DISCUSION

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. Rama para los sistemas de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior (SACES), vemos que en la propuesta se dan todos ellos:

- 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 mismos o con los estándares 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 y contribuir a la capacidad de los gobiernos para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia. 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.

El proyecto que presentamos ha significado y significa, por lo que aún queda por hacer, un verdadero reto. A lo largo del mismo y después de concluido nos hemos podido dar 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 la continuación de este trabajo, pues se espera poder tener instrumentos completos 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 distancia.

BIBLIOGRAFIA (Selección)

- AKAO, Y. (1993). Despliegue de funciones de calidad. TGPHoshin, Madrid.
- 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 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. (2000) Perspectivas de la Educación Superior a Distancia de Iberoamérica , en la próxima década. AIESAD.
- CASAS ARMENGOL, M. (2002) Virtualización de Universidades y Programas Tradicionales a Distancia en Iberoamérica. Un difícil e inevitable proceso de transición. VIRTUAL EDUCA. VALENCIA.
- 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.

- <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. III, Ed. McGraw-Hill. Madrid (5ª edición).
- MARTÍNEZ, Eduardo y LETELIER, Mario, editores (1997) Evaluación y acreditación universitaria. Metodología y experiencias. Caracas, Editorial Nueva Sociedad.
- RAMA, Claudio (2003): Los sistemas de control de la calidad de la educación superior en América Latina en la III Reforma Universitaria.
- TUNNERMANN, BERNHEIM, Carlos (2000) "Universidad y Sociedad. Balance histórico y perspectivas desde Latinoamérica".

ANEXO (Modelos de Calidad)

CRI TE RIOS	EFQM	Centro Virtual de Estándares	Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión	ECPE	Centros Españoles
1	Liderazgo	Liderazgo y Estilo de Gestión	Liderazgo y Estilo de gestión	Liderazgo	Liderazgo
2	Política y Estrategia	Política y Estrategia	Política y Estrategia	Planeamiento Estratégico	Política y Estrategia
3	Personas	Desarrollo de las personas	Desarrollo de las personas	Enfoque en el cliente y en el mercado (5 CV)	Gestión del personal
4	Alianzas y Recursos	Recursos y Alianzas	Recursos y Asociados	Información y análisis	Recursos
5	Procesos	Destinatarios y procesos educativos	Clientes	Gestión de personas (3 CV)	Procesos
6	Resultado de Clientes	Resultados de destinatarios y procesos educativos	Resultados de Clientes	Gestión de procesos (5 CV)	Satisfacción de clientes y usuarios
7	Resultado en las personas	Resultado del Desarrollo de las personas	Resultado del desarrollo de las personas	Resultados (6,7,8,9 CV)	Satisfacción del personal
8	Resultados en la sociedad	Resultados de sociedad	Resultados de sociedad		Impacto en la sociedad
9	Resultados clave	Resultados globales	Resultados globales		Resultados finales (o del centro)