

PROPUESTA PARA ESTABLECER CRITERIOS DE CALIDAD EN LOS
PROCESOS DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN E-LEARNING,
ENFOCADOS EN EL SEGUIMIENTO A EGRESADOS

Doris Angela León González

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA Y
UNIVERSIDAD OBERTA DE CATALUÑA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y ARTES
GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN PENSAMIENTO SISTÉMICO
BUCARAMANGA

2010

PROPUESTA PARA ESTABLECER CRITERIOS DE CALIDAD EN LOS
PROCESOS DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN E-LEARNING,
ENFOCADOS EN EL SEGUIMIENTO A EGRESADOS

DORIS ANGELA LEÓN GONZÁLEZ

Trabajo de Investigación presentado como requisito parcial para optar al
título de Magister en E-learning

Director: Dr. MIGUEL FRANCISCO CRESPO ALVARADO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA Y
UNIVERSIDAD OBERTA DE CATALUÑA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y ARTES
GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN PENSAMIENTO SISTÉMICO
BUCARAMANGA

2010

CONTENIDO

	pág.
1. INTRODUCCION	5
2. OBJETIVOS	8
2.1. OBJETIVO GENERAL	8
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
3. ESTADO DEL ARTE ASPECTOS MICRO Y MACRO	10
3.1. ASPECTOS MICRO : ESTADO DEL ARTE DEL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E-LEARNING EN LAS INSTITUCIONES	10
3.2. ASPECTOS MACRO : ESTADO DEL ARTE SOBRE LAS POLITICAS PUBLICAS EXISTENTES EN EDUCACION VIRTUAL	23
3.2.1. Política Educativa en la Unión Europea	24
3.2.2. Política Educativa en los Estados Unidos	27
3.2.3. Política Educativa en América Latina	29
3.2.4. Política Educativa en Colombia	33
3.3. APORTE DE LOS ASPECTOS MICRO Y MACRO DEL ESTADO DEL ARTE DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y LAS POLÍTICAS AL PRESENTE TRABAJO	35

4.	PARAMETROS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	38
4.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PARÁMETROS MÁS RELEVANTES	38
4.2.	REFLEXION CRÍTICA SOBRE LOS PARÁMETROS MÁS RELEVANTES	44
5.	DEFINICION DE CRITERIOS DE CALIDAD PARA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD CON E-LEARNING	56
5.1.	CRITERIOS RELACIONADOS CON LAS POLITICAS	58
5.2.	CRITERIOS RELACIONADOS CON LAS INSTITUCIONES	59
5.2.1.	Institucional	62
5.2.2.	En relación con los alumnos	64
5.2.3.	En el rol y funciones de los docentes	65
5.2.4.	En cuanto a los contenidos y la logistica para la producción organización y distribución de contenidos	66
5.2.5.	Con relación a la evaluación	67
5.2.6.	En lo referente a los procesos de comunicacion	68
5.2.7.	Con relación a la accion formativa	68
5.2.8.	Con respecto a la plataforma tecnológica	69
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES	75
	BIBLIOGRAFÍA	78

INTRODUCCIÓN

En todo el mundo, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y su permanente y rápido desarrollo han generado la llamada “Sociedad de la información”; en donde se plantea una nueva forma de organización económica, social, política y cultural, que comporta “nuevas maneras de vivir y trabajar juntos” (Bangemann, 1994).

En este sentido, si entendemos por educación el conjunto de medios que desarrollan en los grupos y en los individuos la instrucción o las opiniones (Larrousse, 2001), al e-learning como herramienta que se apoya en la tecnología y que promueve la masificación de la educación, le compete una gran responsabilidad social.

Actualmente, existen múltiples iniciativas de organizaciones internacionales que propenden por dotar al e-learning de rigurosidad y acreditar la calidad de los proyectos basados en esta herramienta. Sin embargo valdría la pena cuestionar: ¿Lo que se ha establecido hasta ahora en materia de calidad del e-learning, es suficiente para asegurar la apropiación de conocimiento? ¿Cómo están demostrando (a la sociedad) las instituciones de educación superior que esta apropiación de conocimientos se ha dado? ¿Qué parámetros e indicadores utilizan para realizar este aseguramiento? Si no existen, ¿qué criterios de calidad

deberían establecerse? ¿Qué acciones han establecido los gobiernos para proteger a su sociedad de instituciones virtuales que comercializan títulos profesionales?

Si entendemos por sociedad “reunión permanente de personas, pueblos o naciones, que conviven y se relacionan bajo unas leyes comunes”, (Larrousse, 2001) se infiere que el objetivo último de una sociedad específica radica en proveer a sus individuos de una mejor calidad de vida. Para ello, debe propender porque todas las actividades que se lleven a cabo en su seno se dirijan hacia el mismo objetivo. Sin embargo, cuando una actividad como la educación a nivel universitario presenta ausencia de estándares de calidad y/o los que ha planteado no aseguran la apropiación del conocimiento y/o no establece herramientas que le permitan demostrar ante la sociedad que esta cumpliendo con su responsabilidad a cabalidad y/o no cuenta con la ayuda de políticas claras por parte de los gobiernos para guiar su acción; las consecuencias podrían ser muy graves.

Esta problemática se podría esbozar desde los siguientes escenarios: que la institución esté legalmente establecida y acreditada; pero, que presente falencias en su modelo de aseguramiento de la calidad. Que la institución no esté legalmente establecida ni acreditada y/o que se constituya como un negocio fraudulento de educación superior que se dedique a la comercialización o venta de diplomas, certificados y títulos de bachillerato, universitarios y de posgrado. Esta situación se presenta a nivel mundial y nos compete a todos.

Este trabajo abordará el análisis de esta problemática, revisando diversas iniciativas relacionadas con la calidad en el e-learning desarrolladas actualmente en el ámbito mundial, en el marco institucional, y su alcance en el aseguramiento de apropiación del conocimiento. También se consideran los aspectos vinculados con las políticas educativas existentes y que proporcionan el marco legislativo vigente para la implantación, gestión, control y mejoramiento continuo de la formación en línea, dentro de la sociedad del conocimiento. Los ámbitos seleccionados, son los contextos de la Unión Europea, Estados Unidos y América Latina por constituir geográficamente, las zonas que más se influyen mutuamente, y específicamente, Colombia porque es el medio en el que estamos inmersos. A partir de este análisis, con una perspectiva crítica, se identifican los parámetros que son considerados, tanto por las instituciones educativas, como por las gubernamentales, como los más importantes en términos del aseguramiento de la calidad en e-learning. La globalización de la educación, el surgimiento del mercantilismo educacional y la responsabilidad social universitaria y gubernamental ante el desempeño de sus egresados/ciudadanos en la sociedad, nos hace cuestionarnos sobre los alcances de los parámetros hasta ahora establecidos y proponer algunos criterios de calidad que busquen, asegurar la apropiación del conocimiento entorno a éste delicado tema.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Encontrar y definir algunos -criterios generales- de calidad, para los procesos de apropiación del conocimiento, en instituciones de educación superior que utilizan E-learning, enfocados en el seguimiento a egresados.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Construir y analizar un estado del arte sobre los modelos de aseguramiento de calidad de la gestión del e-learning en las instituciones educativas.

Elaborar y analizar un estado del arte de las políticas o regulaciones oficiales que existen para la oferta de programas académicos en línea.

Identificar los parámetros que son considerados, tanto por las instituciones educativas, como por las gubernamentales, como los más importantes en términos del aseguramiento de la calidad de los procesos académicos manejados a través del e-learning.

Realizar una reflexión crítica sobre los parámetros que actualmente son considerados como los más importantes en términos de la calidad de la educación que se realiza en línea.

Establecer y definir algunos criterios de calidad que busquen asegurar la apropiación de conocimientos con e-learning, enfocados en el seguimiento a egresados.

3. ESTADO DEL ARTE ASPECTOS MICRO Y MACRO

3.1 ASPECTOS MICRO: ESTADO DEL ARTE DEL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E-LEARNING EN LAS INSTITUCIONES

El auge y la importancia del e-learning, como elemento motriz en la sociedad de la información en lo que se refiere al ámbito educativo, señala la necesidad de establecer criterios, normas y sistemas de calidad que garanticen, en un espacio globalizado de formación, los niveles de competitividad y excelencia demandados por los clientes y la sociedad.

Cuando se planteó la posibilidad de realizar este trabajo, se estableció como base de análisis, considerando la gran demanda que ha tenido y que posiblemente seguirá teniendo la educación con e-learning, el cómo aseguran las instituciones educativas y los gobiernos que quienes egresen de este tipo de educación hayan alcanzado la apropiación adecuada de competencias y conocimientos. Es necesario tener en cuenta que existen muchas instituciones que no poseen los requerimientos mínimos de calidad necesarios; y aún así, expiden diplomas a sus egresados; con los cuales, se acreditan para desempeñarse en su área de estudio. Además, que con el auge de la era de la información y del conocimiento, también se han multiplicado en la Internet quienes comercializan fraudulentamente con la expedición de diplomas falsos.

Cuando se empieza a indagar en el cómo, surge el concepto de calidad que, en el entorno de e-learning se puede definir como la adecuación de los recursos, métodos y herramientas utilizados en el proceso de formación virtual a las necesidades y expectativas de los estudiantes y de la sociedad con el fin de garantizar la optimización del proceso de aprendizaje y la utilización práctica y efectiva de los conocimientos y actividades. Esta definición implica que para alcanzar los niveles de calidad esperados, es necesario una clara orientación al cliente, una adecuación a las demandas y condiciones del entorno y una visión integrada y sistémica de los diversos elementos que conforman la gestión del sistema de e-aprendizaje (Fernández, 2005). En este sentido, son múltiples los estudios e iniciativas relacionadas con la mejora de la calidad. Con ello se han establecido criterios, indicadores, estándares y sistemas de calidad. También han jugado parte importante, los procesos de acreditación en la gestión de la calidad en el e-aprendizaje.

En este apartado, se busca inicialmente, revisar diversas iniciativas relacionadas con la calidad en e-learning desarrolladas actualmente en el ámbito mundial, en el marco institucional, y su alcance en el aseguramiento de apropiación del conocimiento.

Se inicia, con los modelos de aseguramiento de la calidad que cobijan a las instituciones de educación superior con modalidad e-learning, legalmente constituídas y debidamente acreditadas. A este grupo, pertenecen la mayoría de instituciones serias para las cuales el e-learning cobra una especial importancia en el marco de los nuevos modelos de enseñanza aprendizaje y del aprendizaje a lo

largo de toda la vida de acuerdo con las posibilidades que las tecnologías de la información y la comunicación proporcionan a las aplicaciones educativas. Son innegables los beneficios económicos, sociales y culturales que el e-learning proporciona, cuando se utiliza adecuadamente. El e-learning aporta grandes ventajas al sector de la formación, facilitando y potenciando de manera importante el proceso de aprendizaje de la persona, por medio de herramientas interactivas; proporcionando dinámicas pedagógicas y metodológicas basadas en la colaboración, la comunicación y el acceso a una inmensa cantidad de recursos de información.

Sin embargo, también presenta problemas y de diversa naturaleza, derivados de una no apropiada concepción de la calidad en el e-learning. La consecuencia más crítica es, la insatisfacción de los estudiantes que conlleva al abandono en el mediano o en el inmediato- de los cursos, generando una percepción negativa en la imagen y en la sostenibilidad del proyecto educativo en línea.

La problemática de la calidad en e-learning es compleja; básicamente, porque el sistema de formación en línea está conformado por múltiples factores que incluyen la participación de las tecnologías en el desarrollo del mismo, y por la gestión de la formación en un entorno global. Así, se pueden identificar diferentes dimensiones: la dimensión pedagógica; la dimensión tecnológica; el diseño de interfaces; la evaluación del proyecto de e-learning; la gestión de la plataforma tecnológica; los recursos complementarios a la formación; la dimensión ética que incluye desde la gestión de la diversidad hasta los aspectos legales y los factores socio-políticos; la

dimensión institucional, esto es, los servicios de apoyo al estudiante y las gestiones de tipo administrativa académica. Esta diversidad de dimensiones, ha de integrarse de manera tal dentro de la estructura institucional que encontrar el punto óptimo de todos los elementos involucrados es un proceso complejo. Las deficiencias o fallos en los proyectos de e-learning se pueden evitar en la medida en que éstos se gestionen conforme a indicadores, normas y sistemas de calidad.

La definición de indicadores de calidad ha sido abordada por diferentes autores. Sangrá (2005) establece que en los últimos años se han manejado distintas interpretaciones de la calidad en el campo del e-learning. La relacionada con el ámbito que hace referencia a la evaluación del aspecto institucional, a la evaluación del programa, y a la evaluación de los elementos que lo conforman (materiales, docencia, servicios, biblioteca); en cada uno de éstos ámbitos pueden apreciarse diferencias en función de la perspectiva que se tome en consideración teniendo, la del estudiante, la del profesorado y la de los agentes sociales; por último, es importante valorar el enfoque que se haya dado a la evaluación de la calidad en cada caso. Se consideraría entonces el enfoque tecnológico, el económico, el educativo, y el global. Este autor proporciona una visión integral de los diferentes matices a partir de los cuales puede realizarse una evaluación de calidad en un programa de e-learning y a la vez induce a considerar la integralidad de los mismos, para obtener una evaluación completa y más real del entorno de aprendizaje.

Otros autores, como Reeves (2000), sugieren tres formas de evaluación alternativa en un ambiente virtual: evaluación cognitiva, evaluación por

desempeño, y evaluación por carpetas. La evaluación cognitiva se centra en habilidades intelectuales de orden superior, actitudes y habilidades comunicativas; e implica inevitablemente capacidades inferenciales. La evaluación del desempeño es un método que exige a los alumnos demostrar sus capacidades en forma directa, creando algún producto o involucrándose en alguna actividad. Este tipo de evaluación se centra en la capacidad de aplicar conocimientos, destrezas y juicios en contextos reales inusuales o desconocidos. La tercera alternativa para mejorar la evaluación en los ambientes virtuales de aprendizaje es la “evaluación por carpetas”; un método consistente en almacenar el trabajo del estudiante a lo largo de cierto tiempo, de tal manera que pueda ser revisado con relación al proceso y al producto. Las carpetas han sido ampliamente aceptadas como método de evaluación en los campos del arte, la arquitectura y la ingeniería. Actualmente se pueden encontrar en la Internet diversos sitios que ofrecen recursos para apoyar el desarrollo y mantenimiento de carpetas digitales: como, por ejemplo, “folio one”¹ .

En este modelo se plantan tres alternativas que pueden ser utilizadas en forma independiente. Interesante rescatar, para este estudio, sin demeritar de ninguna manera la tercera, las alternativas relacionadas con la evaluación cognitiva y por desempeño pues estas evaluaciones si se aplicasen en todas las instituciones virtuales podrían ser muy enriquecedoras en cuanto al grado apropiación y aplicación del conocimiento alcanzado por el alumno en el desarrollo del curso virtual.

¹ www.folioone.com

Otra interesante propuesta es la presentada por Sigalés (2001) quién se refiere a los siguientes aspectos: la calidad de la oferta formativa, relacionada con la variedad y pertinencia de los programas en relación a sus clientes; la calidad de la organización y de la tecnología, entendiendo por ella, la idoneidad de ambos elementos para la consecución de los objetivos institucionales y estudiantiles y en forma específica valorar la adecuación de una plataforma tecnológica para garantizar los proceso de comunicación; la calidad de los materiales, que analiza la calidad tanto en el contenido como en la forma de los materiales de estudio, incluyendo los recursos de información complementarios; la calidad de la docencia, en donde los aspectos claves serían los relacionados con el adecuado proceso de selección y evaluación del profesorado, junto con un adecuado sistema de apoyo a la labor docente, y a la existencia de sistemas de acreditación apropiados. Esta propuesta amplia los alcances evaluativos hacia aspectos como la variedad y la pertinencia de los programas ofrecidos en la institución; pone de manifiesto un aspecto relevante como lo es el tipo de relación que la universidad tiene con su entorno, el conocimiento de las necesidades del mismo, su interés en participar activamente en su desarrollo, y especialmente a analizar cómo actualmente, las instituciones están asegurando la calidad en este aspecto de su quehacer.

Rubio (2003), habla de dos grandes tendencias en relación a las prácticas para evaluar la calidad en el ambiente virtual: *el enfoque parcial* centrado especialmente en un aspecto específico como la actividad formativa, los materiales de formación, las plataformas tecnológicas, la relación coste/beneficio y *el enfoque global* en el

que se distinguen dos tendencias a saber: por una parte, los sistemas de evaluación centrados en modelos y/o normas de calidad estándar y calidad total que tienen presente el conjunto total de elementos que intervienen en una solución e-learning a la hora de establecer líneas y criterios para gestionar o evaluar su calidad para lo cual, han sido generadas herramientas como las Normas ISO y los modelos de evaluación propios de la TQM (Total Quality Management). Por otra, los sistemas basados en la práctica del benchmarking que es el proceso que permite a un centro u organización compararse con otro que obtiene excelentes resultados de calidad con el fin de emularlo. En este sentido, se encuentran las Guidelines for Electronically Offered Degree and Certificate Programs del Council of Regional Accredited Comissions de los Estados Unidos o el proyecto Benvic “Benchmarking of Virtual Campuses” de la Unión Europea.

Específicamente, para el proceso de enseñanza aprendizaje, Barberá (2001) propone como dimensiones que deben ser evaluadas en la formación virtual: el escenario en el que se produce la acción educativa (bases psicopedagógicas, estructura general del sistema, etc); las propuestas de los participantes involucrados en el proceso de instrucción (motivaciones, objetivos y demandas cognitivas); los agentes instruccionales (roles de estudiantes, de docentes, y de la misma institución; la intervención y la interacción educativa (organización de la actividad educativa, patrones de interacción, y discurso virtual); la construcción misma del conocimiento (características del conocimiento, dinámicas y tipos de construcción). Oportuna esta propuesta en el sentido en que, trabaja aspectos muy importantes de la educación virtual como lo son los mecanismos mediante los

cuales, se pueden mejorar, los procesos de apropiación del conocimiento por parte del alumno en un ambiente e-learning; este aspecto es de vital trascendencia pues en la medida en que una institución virtual lo desarrolle adecuadamente, replanteará en sus alumnos sus motivaciones y formas de aprender y muy posiblemente lo inducirá a utilizar continua y eficientemente la educación virtual como mecanismo para aprender a través de la vida.

A nivel mundial, son muchas las iniciativas que están trabajando para el establecimiento de estándares que permitan certificar la calidad de los proyectos basados en e-learning. Éstos requieren el apoyo de las autoridades gubernamentales a través de la elaboración de políticas internacionales y nacionales que impulsen el uso generalizado de estas tecnologías en respuesta a las actuales demandas sociales.

Sangrá (2001) cita entre otras, las siguientes iniciativas: Web- based Education Commission: establecida por el Congreso de los Estados Unidos para desarrollar recomendaciones políticas específicas dirigidas a maximizar las posibilidades educativas de Internet en los distintos niveles del sistema educativo norteamericano. National Education Association: que encargo al Institute Of Higher Education Policy la elaboración de un informe sobre la calidad de la educación en línea titulado: Quality on the line: Benchmarks for success in Internet based Distance Education. The Council of Regional Accrediting Commissions: reúne a todas las agencias estatales norteamericanas de acreditación, ha elaborado un documento "Guidelines for the Evaluation of the Electronically Offered Degree and

Certificate Programs” , donde se establecen los principios generales para evaluar y certificar los programas ofrecidos electrónicamente en Estados Unidos.

Vega (2007) cita, en este sentido que en el 2004, la Organización de Naciones Unidas conformó el Grupo de Trabajo sobre el Gobierno de Internet (WGIG). Este grupo decidió que la gobernanza de Internet se fuera construyendo a través de acuerdos, producto de la deliberación y el debate elaborado por los diferentes actores involucrados en ella: las autoridades de los diferentes gobiernos, miembros del ámbito empresarial, los representantes de la comunidad técnica y académica y de la sociedad civil, para presentar la oportunidad de construir una sociedad de la información más democrática, frente a la intervención de los grupos de interés sobre esta herramienta de comunicación e información .

Diversas iniciativas se presentan como sistemas que permiten asegurar la calidad. El proyecto MECA-ODL realizado bajo el programa QUAL-E-LEARNING ha desarrollado una guía metodológica que establece un conjunto de estándares para todos los procesos implicados en un proyecto de e-learning, esta herramienta presenta un alto nivel de profundidad de los aspectos tratados y un profuso desarrollo metodológico. Otra propuesta, es la presentada por Northern Ireland eLearning (NieL) que es una guía que se estructura en seis apartados que conforman los los agentes claves del e-learning. Entonces se analizan los factores técnicos, los de tipo académico, los relacionados con los formadores y los relativos a la enseñanza en donde, en una dimensión se puede analizar si los docentes de e-learning poseen el nivel de conocimientos y habilidades adecuadas y en otra dimensión se valora como la organización garantiza que los profesores tengan el

nivel adecuado; también están los factores relacionados con los procedimientos y por último los relacionados con la gestión operacional y administrativa (Fernández 2005).

Los sistemas de evaluación de la calidad centrados en modelos de calidad estándar como el EFQM, que es una herramienta de autoevaluación que se basa en los principios del Total Quality Management (TQM). El EFQM ya ha sido implementado en Europa en alrededor de 5000 instituciones educativas.

Bien, sin embargo, en la Internet no sólo se encuentran instituciones formales, también se encuentran las instituciones de educación superior fraudulentas y/o que comercializan diplomas, certificaciones; necesario es entonces realizar algunas indagaciones sobre estos negocios que se caracterizan por: ofrecer programas de gran demanda a nivel universitario, de maestría, en gran número de áreas del conocimiento, preferencias y certificados; realización de cursos virtuales; no tienen facilidades presenciales (edificios u oficinas) usan solo portal y páginas interactivas; las facultades no tienen la acreditación en el área de oferta académica y si las presentan son falsas y de emisión reciente; los programas son intensivos, cortos, acelerados con altas tasas de graduación; expiden directamente y en forma electrónica los diplomas a los usuarios.

Los factores determinantes del crecimiento y diversificación de este tipo de instituciones son: modalidades innovadoras de articular la oferta académica a través de la red; corta duración y bajo costo de los programas de estudio; a través de los portales, estas entidades anuncian facilidades de edificios, aulas,

bibliotecas, laboratorios y redes de consorcios o unidades presenciales que no existen; legislación deficiente y laxa; algunas anuncian convenios con instituciones de gran prestigio; pueden moverse con gran agilidad de un sitio a otro cuando los usuarios se quejan ante el gobierno; los gobiernos regionales y las instituciones de prestigio delegan los gobiernos centrales las acciones correspondientes (APONTE, 2004).

Todo lo expuesto hasta el momento, apunta a que son muchos, diversos e integrales los enfoques de calidad, que se han planteado desde diversos puntos de vista, desde las instituciones formalmente establecidas hasta los gobiernos; sin embargo, aún cuando estos enfoques han otorgado cierto nivel de calidad a los procesos de formación -en línea- que los aplican, parece no ser suficiente, pues aún cuando algunos aspectos de la calidad estén bien establecidos y controlados, persisten otros que tienen falencias o el alcance establecido no ha sido suficiente, para asegurar la apropiación del conocimiento. Por ejemplo, los modelos planteados por los diversos autores expuestos en los párrafos anteriores, vinculan un área de la evaluación con el aspecto social, buscando por parte del estudiante, por un lado, asegurar la apropiación de los conocimientos objeto de estudio; por otro, lado la ejecución práctica y efectiva de dichos conocimientos en el campo laboral, pero en la realidad, una vez el alumno se gradúa, la institución asume que su responsabilidad ha terminado y que de ahí en adelante ya no juega parte. Sin embargo esto no es así. Hay una parte muy importante de su proceso de enseñanza aprendizaje que aún debe evaluar, como lo es el desempeño cognitivo y competitivo de sus egresados para aportar al desarrollo económico, cultural,

social y científico de su país y la pertinencia de sus programas en el desarrollo de estos aspectos.

Actualmente son muy pobres y si se quiere nulos los seguimientos a egresados que vinculen directamente a la universidad con la realidad en cuanto a la capacitación funcional y efectiva de sus exalumnos; situación que se da a gran escala en la educación presencial y con mayor impacto en el e-learning. En este sentido en Colombia, se ha creado por parte del Ministerio de Educación Nacional programas de apoyo a las IES para el desarrollo de programas de seguimiento a egresados en el cual ya participan 25 universidades y que lo desarrollarán a través del 2009 en donde se invirtieron más de 1.700 millones con los siguientes objetivos: a) Institucionalizar el proceso de seguimiento a graduados a partir de su definición como política estratégica b) Implementar y/o fortalecer los sistemas de información c) Diseñar una metodología para evaluar la pertinencia, d) Diseñar una metodología para reestructurar un programa de pregrado y e) Difundir y replicar experiencias exitosas de seguimiento a graduados en otras IES. Se cuenta con la experiencia exitosa de universidades como La Sabana, Unab, y Pedagógica todas en programas presenciales.

Actualmente funciona el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior) con el objeto de orientar a la comunidad sobre la calidad, cantidad y características de las instituciones y programas del sistema así como canalizar toda la información sobre la Educación Superior en Colombia. Sin embargo, este sistema no ha cumplido plenamente con sus objetivos, debido a que su funcionamiento carece de los principios de coordinación necesarios para tal fin y

sus datos son muchas veces fragmentarios y desactualizados; lo cual genera una evidente dificultad para la formulación de políticas y definición de indicadores de calidad y eficiencia.

Por otro lado, valdría la pena cuestionar, cuál es la posición de las instituciones virtuales legalmente establecidas y debidamente acreditadas ante la problemática de las instituciones piratas; hasta el momento no se ve claramente que piensan al respecto, y si las consideran o no una amenaza para su actividad, para el buen nombre de la actividad que desempeñan (e-learning) o para el suyo propio cuando son suplantadas para engañar a otros, o si piensan que eso solo le concierne a las instituciones que velan por la protección de los derechos de los ciudadanos, o si no las ven como una amenaza para el futuro.

Se podría considerar que la indiferencia de las instituciones legalmente establecidas y evaluadas ante esta problemática, hasta cierto punto las convierte en cómplices, del actuar deshonesto de quienes utilizan la educación virtual para enriquecerse sin escrúpulos. Las instituciones formales deben unirse y formar un frente conjunto y sólido que las blinde contra esta situación y en donde se rescate el potencial real de la educación virtual como instrumento efectivo y eficiente para la adquisición del conocimiento en la era actual.

3.2. ASPECTOS MACRO: ESTADO DEL ARTE SOBRE LAS POLITICAS PUBLICAS EXISTENTES EN EDUCACION VIRTUAL

Para que en un país las tecnologías sean una palanca para el desarrollo hacia la sociedad del conocimiento, es necesario que se cuente con un entorno adecuado que facilite que, tanto los ciudadanos como las empresas, las instituciones y los gobiernos, no pierdan la posibilidad de aprovechar al máximo los beneficios de las tecnologías.

Alcanzar este objetivo implica plantear políticas, es decir, realizar el proceso por el que un grupo de personas, cuyas opiniones o intereses son en principio divergentes, toman decisiones colectivas que, por regla general, se consideran obligatorias para el grupo y se ejecutan de común acuerdo (Miller, 1989). Pero el planteamiento de políticas educativas no es sencillo, debido entre otros aspectos, a la “novedad” del concepto de e-learning vinculado al uso del internet y que ha sorprendido a usuarios y a gobiernos; a la enorme diversidad de actores, de objetivos, de actividades, de usuarios y de sectores que, de una u otra forma apracecen vinculados al mismo concepto. Tanto la novedad como la complejidad del e-learning pueden explicar la dificultad para generar políticas públicas específicas para los programas académicos en línea, y por qué, en ausencia de unos ciclos políticos suficientemente largos, es difícil disponer de elementos de evaluación y de análisis de resultados de políticas alternativas.

Cuando se habla de política educativa no puede restringirse la educación al sistema nacional de enseñanza formal, al sistema educativo. Hay que entender dentro de ella también acciones en ámbitos tales como las homologaciones de titulaciones, la movilidad de estudiantes y profesores, el diseño de marcos para la cooperación educativa internacional, etc. Hay que considerar para su formulación aspectos relevantes del entorno en que se crea como, por ejemplo, el mercado en el que está inmersa, el marco regulador y legislativo que se establezca y la infraestructura disponible, la flexibilidad para la adaptación a los cambios vertiginosos de la tecnología, etc.

Bajo estos parámetros se busca exponer en los apartados siguientes y en forma general, los estados actuales de las políticas educativas que en materia de programas académicos en línea, están vigentes actualmente, y su grado de implicancia en la consecución de una educación virtual de calidad.

3.2.1. Política Educativa en la Unión Europea. La política educativa de la Unión Europea tiene sus orígenes desde los mismos tratados originarios. Está sustentada por firmes fundamentos que pueden abordarse por múltiples planos como el histórico, el político, el profesional, el educativo. Estos fundamentos dan sentido a la política educativa de la UE a la vez que la justifican y refuerzan la necesidad de su desarrollo permanente.

Durante los años 80 y hasta nuestros días han tenido lugar importantes desarrollos sobre tecnologías de la información en la mayoría de los países europeos. La

disponibilidad de computadores personales asequibles y el gran impacto del uso de estas herramientas en la sociedad en general, ha llevado a la automatización del mundo laboral y a la necesidad de preparar a los jóvenes para la sociedad de la información del mañana.

Es en los 80, cuando la mayoría de los estados miembros ponen en marcha programas gubernamentales para la introducción de los ordenadores en los centros educativos. Esta época se caracterizó, por una parte, por la creación de estructuras de segunda generación, entre ellas las redes de cooperación, las cuales, podrían ayudar a una mejor coordinación de las políticas nacionales y a la vez ofrecer información muy valiosa que ayudase a articular un nuevo marco de acciones; están entre otras la red ERUDYCE y la red NARIC. Por otra, la constitución del Acta Única Europea de 1986 establece un horizonte marcado por el Mercado Único que llegaría en 1993. En esta época se generan los “programas sectoriales”, entre los que están los programas ERASMUS de educación superior, PETRA de formación profesional, Juventud con Europa, LINGUA, etc. Pero estos programas, con independencia de sus logros, adolecen de una coherencia global que les dote de un sentido de conjunto (Valle 2004).

Desde el comienzo de la introducción de las tecnologías de la información en educación, la Comisión Europea ha jugado un papel activo, para promover los intercambios de información y el desarrollo de experiencias entre los Estados miembros. A partir de la entrada en vigor del Tratado de Maastricht de 1993 la educación se convierte en pilar fundamental de la construcción europea; en éste

se incluye artículos relacionados específicamente con la educación, convirtiéndola, por primera vez, en parte del Derecho Primario.

La acción de la Unión Europea se basa en el principio de subsidiaridad por el cual los estados miembros son responsables de los contenidos de la enseñanza, de la organización de sus sistemas de Educación y formación y de su diversidad cultural y lingüística. El papel de la Comisión adquiere entonces un carácter de facilitador y catalizador, que intenta asegurar que la diversidad sea una fuente de creatividad e innovación, sin buscar ningún tipo de armonización sobre las leyes y regulaciones en estos dos campos. (Santolaya,1994)

En general, la naturaleza de las acciones que se especifican en el Tratado para la acción comunitaria en los campos de la Educación y la formación son las siguientes: el desarrollo de la dimensión europea y la promoción del aprendizaje de lenguas; potenciar la movilidad de estudiantes, profesorado, formadores, etc; promoción de la cooperación entre establecimientos de Educación y formación y empresas; promoción de intercambio entre jóvenes; facilitar la adaptación al cambio industrial y la integración en el mercado de trabajo a través de la formación; desarrollo de intercambio de información y experiencia.

Surgen los programas comunitarios LEONARDO , SOCRATES y JUVENTUD suponen una reorganización de las acciones educativas tratando de darles la complementariedad y coherencia, que no tenían sus antecesores y los cuales comparten en general los siguientes objetivos: la promoción de la calidad en

Educación y formación en Europa a través del intercambio de experiencias y el aprovechamiento de experiencias y metodologías complementarias; potencial la innovación no sólo en los contenidos curriculares y metodologías sino también en tecnología con especial énfasis en nuevos métodos para transmitir y construir conocimientos con herramientas multimedia y técnicas de educación a distancia; promoción de una dimensión europea en Educación y formación en todos los niveles.

En el año 2000, en el Consejo Europeo de Lisboa, se señala un nuevo objetivo estratégico para la UE, consistente en convertirse en la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo. Desde entonces, las iniciativas están ligadas al concepto de empleabilidad y dependientes de los sectores económicos emergentes.

3.2.2. Política Educativa en Estados Unidos. Para entender la situación actual del sistema educativo en los Estados Unidos, se debe comprender que es un país con tantas diferencias que tiene sistemas educativos muy variados. Existen más de 17000 entidades gubernamentales de Educación en Estados Unidos.

En el uso educativo de Internet, Estados Unidos presenta situaciones similares a otras regiones del continente como son: se tiene acceso a información, sin precedentes, pero este acceso depende de un sistema de conexión a internet según los parámetros variables de coste y beneficio. Es decir, que los costes de acceso a Internet para un hogar medio, pueden variar entre el acceso gratuito y

los 50 dólares al mes, con un precio determinado por los costes de las diversas infraestructuras en cada estado. Puede suceder entonces, que una escuela tenga problemas para acceder a Internet por falta de dinero. Por consiguiente, sólo un cierto porcentaje de la población tiene acceso a la mejor información tecnológica puesto que dispone de los ordenadores más potentes, el mejor servicio telefónico, la conexión más rápida a Internet y posee los recursos económicos necesarios para financiar una formación rigurosa (Kennedy, 2003).

El gobierno es consciente de que esto constituye un problema. Actualmente, ha empezado a decrecer la tasa de Internet (E-rate) que se estableció precisamente para proveer de acceso al Internet a todos los estudiantes de manera que pudiesen participar por igual en la sociedad del conocimiento, y con la cual se busca cerrar la brecha digital.

Bien, en 1989, se realizó una reunión sobre educación en la que participó el presidente de los Estados Unidos, Gorge Bush y todos los Gobernadores, en donde se enfatizó la necesidad de una respuesta nacional para los problemas educativos y en función de esto, se acordaron unos compromisos y acciones entre los que se encontraba la creación de unos Objetivos Nacionales de Educación que constituyeran un marco nacional, dejando a los estados y comunidades la opción de diseñar sus propias estrategias.

Los Objetivos Nacionales se establecieron por Ley en 1994 y reflejan la conciencia de que para mejorar la educación hace falta reforzar financieramente algunas

áreas, respeta la tradición de toma de decisiones a nivel estatal y local, pero, por otro, se requiere controlar el uso que se haga de los fondos a través de sus resultados (estándares y rendición de cuentas); además, incentiva, la construcción de relaciones de cooperación entre escuelas, padres, empresarios y comunidades para mejorar la educación y la incorporación de tecnología educativa en las escuelas para ayudar a los estudiantes a lograr altos estándares (Pini, 2000).

Sin embargo, estas políticas están lejos de ser la panacea para la solución de los problemas de la educación en Estados Unidos, especialmente porque, desde el punto de vista político el enfoque que se acepte en el direccionamiento y en la forma como se eduque a los individuos refleja los principios e intereses del partido político que este a cargo del gobierno en ese momento. En la política actual de educación, falencias como el asumir que la solución para los problemas de drogas y pandillas está solamente en educar al individuo sin realizar un manejo integral de las causas, generará como ya se ha visto un crecimiento exponencial del problema, que repercutirá negativamente en los otros objetivos planteados en la política. Por otro lado, ¿hasta que punto es válido asumir que al alcanzar estándares más altos se ha conseguido mejores aprendizajes y cómo se está viendo reflejado esto en la actual educación estadounidense?

3.2.3. Política Educativa en América Latina. Los sistemas de educación superior en América Latina, han registrado en las dos últimas décadas un proceso de fuerte diversificación, tanto en su organización como en su calidad, con la inclusión de

modelos universitarios diferentes y contradictorios. Tal situación es muy diferente a la que había existido hasta al década de los 80, pues la educación superior había sido casi siempre estatal y con fuerte autonomía institucional y académica. De las universidades públicas tradicionales que dominaban el panorama de la región se ha pasado a la organización de un sistema de educación complejo, heterogéneo y segmentado socialmente, que presenta una realidad distinta de la de su historia original.

De instituciones de un solo campus urbano, se ha pasado a macrouiversidades con multicampus de estructuras diferenciadas y a la conformación de un sistema segmentado y diversificado. De las escuelas técnicas y vocacionales de nivel medio superior, se ha conformado un importante aparato de instituciones politécnicas y tecnológicas de nivel medio, medio superior y superior. De la existencia de unas cuantas y poco significativas escuelas privadas se ha pasado a una condición de dominio de éstas en muchos países. De la escasa investigación científica y de un número reducido de investigadores, se cuenta ahora con multiplicidad de laboratorios e institutos de ciencias a pesar de sus insuficiencias. De unos cuantos miles de estudiantes que conformaban la élite de profesionales, la región vive la masificación de la demanda social por educación superior

A estos cambios, habría que agregar la comercialización y mercantilización de las escuelas privadas; el impacto de las tecnologías que redefinen los espacios de aprendizaje; el desarrollo de nuevas áreas de conocimiento de base interdisciplinaria; la contracción severa de los recursos financieros provistos por los gobiernos con una mezcla de mecanismos de evaluación, de rendición de

cuentas, de aparatos de acreditación que valoran el desempeño de instituciones, de programas y de personas; la importancia que está adquiriendo la internacionalización de los procesos de aprendizaje y los nuevos procesos de transferencia y gestión de los conocimientos. (Didriksson, 2008).

Lo anteriormente expuesto, muestra algunas tendencias que en las últimas décadas, están influyendo en los cambios que presenta la educación superior en América Latina y el Caribe dentro de grandes brechas sociales, económicas y de gobernabilidad entre otras.

Éstos podrían esbozarse así: las universidades pasaron de la insistencia en la atención a la demanda social, del crecimiento, de la descentralización o de la planeación a la insistencia en temas como la evaluación y la acreditación, al uso y manejo de la contracción financiera y a los programas de recursos extraordinarios condicionados a la competitividad, al cobro de colegiaturas y al incremento de los recursos propios, a la mercantilización y a la intervención de los organismos financieros internacionales.

De esta manera, los actores tradicionales del cambio universitario (estudiantes, sindicatos) han pasado a un papel menos protagónico y han tomado un mayor interés y dinamismo los investigadores y los directivos académicos universitarios, como los artífices de los nuevos rumbos de las instituciones.

También se han afectado los esquemas tradicionales de otorgamiento de los subsidios gubernamentales y de la asignación de recursos. Las políticas de diversificación introdujeron una mayor competitividad entre las instituciones. En forma paralela a este hecho, la cooperación regional en la educación superior se ha intensificado, lo que ha generado que existan múltiples programas y proyectos en marcha, que se promueva la movilidad estudiantil, que se establezcan mecanismos para la equivalencia de títulos y grados, la existencia de programas conjuntos en diferentes ámbitos, el uso extensivo de las tecnologías, de los programas de títulos compartidos entre otros, se han convertido en unos de los objetivos primordiales de las instituciones de educación superior de la región.

Muchas universidades han aceptado el reto, de esta manera se encuentran avances sustanciales en distintos programas, instituciones y políticas de todo tipo y sobre todos muchas universidades públicas están promoviendo iniciativas e innovaciones importantes como por ejemplo, la conformación de nuevas etapas de autonomía y de construcción de plataformas indispensables para asumir las tareas que tienen que ver con la Sociedad Latinoamericana del Conocimiento.

En este sentido están trabajando organismos como: la Union de Universidades de América Latina; la Red de Macrouiversidades Públicas de América Latina y el Caribe; la Asociación de Universidades Grupo Montevideo entre otras. Es importante mencionar aquí, la presencia de otras agencias como las europeas y las internacionales, entre las que se destacan, la Asociación Internacional de Universidades y al Agencia Española de Cooperación Internacional. Esta última

administra actualmente recursos tanto del gobierno español, como de otros organismos europeos, destinados a los programas macro de cooperación como INTERCAMPUS (movilidad de estudiantes y académicos), MEC-MER (cooperación científica) y acciones específicas de apoyo.

La Unión Europea por decisión adoptada el 10 de marzo de 1994, ofrece el programa ALFA para América Latina inspirado en programas europeos como ERASMUS, TEMPUS y COMETT), para fomentar la cooperación entre redes de instituciones de educación superior en América Latina y Europa, así como promover programas de cooperación en torno a la gestión institucional y a la formación científica y tecnológica.

Sin embargo aún cuando ya se ha iniciado el proceso de internacionalización de la educación superior en América Latina, es preciso realizar estudios y debates sobre la educación superior para buscar marcos y criterios comunes, con el fin de poder hacer frente a la actual fragmentación de los sistemas nacionales.

3.2.4. Políticas educativas en Colombia. Con relación específicamente a Colombia, el Ministerio de Educación Nacional se rige mediante las directrices que le provee la Constitución Nacional; la cual, en el art. 69, consagró la autonomía universitaria. Ésta se traduce en el reconocimiento de la libertad jurídica que tienen las instituciones de educación superior, específicamente las universidades, para autodeterminarse en el marco de las limitaciones que la misma carta les señala. La organización del sistema de calidad de la Educación

Superior en Colombia se constituye como un mecanismo para que las instituciones de educación superior rindan cuentas ante la sociedad y el estado sobre el servicio educativo que prestan y a la vez propicia un autoexamen permanente de las instituciones y programas académicos en el contexto de la cultura de la evaluación. Estableció como mecanismo evaluatorio los ECAES que son pruebas académicas de carácter oficial y obligatorio y forman parte con otros procesos y acciones de un conjunto de instrumentos que el gobierno nacional dispone para evaluar la calidad de los egresados de las diversos programas universitarios. Estos mecanismos buscan comprobar el grado de desarrollo de las competencias de los estudiantes de último año de pregrado; servir como fuente de información para la construcción de indicadores de calidad educativa; proporcionar información para alimentar los procesos de mejoramiento de la calidad en las IES; contribuir a la formulación de políticas de educación superior. En cuanto a la calidad del e-learning mediante la resolución 2755 del 2006 define las características específicas de calidad para la oferta y desarrollo de los programas académicos en la metodología a distancia; establece indicadores para la Auto-evaluación con fines de acreditación de programas de pregrado en las modalidades a distancia y virtual (Velez, 2007).

Si se repasan las políticas expuestas en los diferentes ámbitos mundiales, se puede percibir que en cuanto a programas, métodos y sistemas de evaluación del e-learning, es la Unión Europea, la que lidera; sin embargo, las políticas planteadas aún no presentan el alcance suficiente con relación a dos aspectos: como regula y controla la UE el mercantilismo de la educación y específicamente

el relacionado con la educación virtual y por otra parte, como está asegurando que los egresados de sus programas en línea posean las competencias para desempeñarse adecuadamente en sus respectivos campos profesionales. En estados Unidos, tampoco hay unas políticas claras en este sentido; allí, con la última política de educación adoptada, se plantean objetivos encaminados a instaurar la educación virtual, como una herramienta para elevar las competencias de los estudiantes, utilizando estándares como mecanismo para evaluarlas pero este alcance no cubre el desempeño a nivel profesional. En América Latina, aún cuando se ha trabajado en la formulación de algunas políticas relacionadas con el e-learning, y existen varias entidades tanto latinas como extranjeras trabajando en este sentido, aún falta mucho por recorrer; en Colombia específicamente, ya empieza a vislumbrarse algunas iniciativas relacionadas con el seguimiento a egresados; pero, en relación con el mercantilismo de la educación, las políticas aún están muy crudas.

3.3.APORTE DE LOS ASPECTOS MICRO Y MACRO DEL ESTADO DEL ARTE DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y LAS POLÍTICAS AL PRESENTE TRABAJO

El análisis del estado del arte realizado en los párrafos anteriores, sobre el aseguramiento de la calidad en e-learning, en sus dos aspectos micro y macro permite, como es su objetivo, visualizar y entender y tomar como base lo que se ha hecho hasta el momento en ese sentido a nivel mundial con relación a la

educación virtual; lo que podría esbozarse en forma general de la siguiente manera:

Es una realidad que las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y su permanente y rápido desarrollo han generado la llamada “Sociedad de la información” y que esta su influencia es global.

El auge y la importancia del e-learning, como elemento motriz en la sociedad de la información en lo que se refiere al ámbito educativo, señala la necesidad de establecer criterios, normas y sistemas de calidad que garanticen, en un espacio globalizado de formación, los niveles de competitividad y excelencia demandados por los clientes y la sociedad.

Desde este punto de vista las instituciones de educación superior con modalidad e-learning, legalmente constituídas y debidamente acreditadas a nivel mundial han planteado multiplicidad de modelos de aseguramiento de la calidad que cobran una especial importancia en el marco de los nuevos modelos de enseñanza aprendizaje y del aprendizaje a lo largo de toda la vida de acuerdo con las posibilidades que las tecnologías de la información y la comunicación proporcionan a las aplicaciones educativas.

El seguimiento a egresados esta en sus etapas iniciales y en muchos países aún no se sigue; algunos países como Colombia ha iniciado la evaluación de competencias profesionales con la aplicación de pruebas a los egresados de las diferentes facultades a nivel nacional y ha establecido programas de para evaluar

en diferentes áreas el desempeño de los egresados en sus puestos de trabajo y a la vez establecer la pertinencia y el alcance de los programas ofertados.

Los marcos legales más desarrollados con relación a la educación virtual se encuentran en Europa, países como Estados Unidos, que poseen una vasta experiencia en este tipo de educación, enfrenta problemas relacionados con el establecimiento de políticas, debido a la diversidad de reglamentación con relación al estado en que se legisle y al partido político que esté gobernando, lo que dificulta entre otros aspectos, el relacionado con el control y la penalización al mercantilismo y la piratería educativa; en los países en vías de desarrollo, aún cuando se han realizado algunos avances en esta área, aún se está lejos de una educación virtual con un marco legal apropiado, que provea por hacer llegar educación a todos los ciudadanos y que la proteja del mercantilismo creciente de quienes ven el e-learning un foco de enriquecimiento fácil.

4. PARÁMETROS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

4.1. IDENTIFICACION DE LOS PARÁMETROS MÁS RELEVANTES

La calidad de la educación es cada vez más relevante en todos los niveles educativos. Desde su irrupción en el mundo educativo y formativo, el e-learning ha generado importantes expectativas no sólo de carácter pedagógico, sino también de carácter social y económico, lo que unido a un reciente interés por la calidad educativa en cualquiera de sus manifestaciones y ámbitos, hace que se imponga la necesidad de desarrollar modelos de evaluación adecuados al objeto y a los distintos contextos en los que se produce.

Sin embargo, identificar los parámetros más relevantes que permitan consolidar un modelo de evaluación y aseguramiento de calidad no es un proceso sencillo. Debido a, la complejidad del e-learning y a que los mecanismos de parametrización de la calidad varían en función tanto del contexto, como del propio concepto de calidad, surge, la multiplicidad de tendencias y modelos propuestos actualmente por numerosos autores para esta modalidad de formación, como se constato en los capítulos precedentes de este trabajo.

Colás Bravo, et al. (2005) describe los enfoques desde los cuales se ha abordado la evaluación del e-learning, siendo éstos el socioeconómico, el tecnológico, el educativo (pedagógico), el metodológico y psicológico; estos constituyen la

evaluación centrada en alguno de estos elementos considerados de mayor interés dentro de una solución e-learning. Cada una de estas perspectivas ha originado una gran variedad de indicadores de calidad, así como modelos de evaluación.

- La Evaluación e-learning desde un Enfoque Socioeconómico:

El enfoque de "beneficio/coste" es el que ocupa mayor interés por parte de los agentes económicos; gobiernos, empresas y agentes inversores. Se trata de determinar los beneficios económicos conseguidos y derivados de los costes invertidos por las empresas en la formación e-learning. De ahí que los indicadores de evaluación estén direccionados fundamentalmente a aspectos de índole económica, tales como la cuantificación de beneficios, inversiones y costes.

Este planteamiento deriva a modelos más globales e incluyentes como los basados en la Calidad Total y en la Gestión de Calidad. En ellos se incluye como beneficios, no solo la rama monetaria, sino también dimensiones organizativas, dinámicas y comunicativas. Desde esta perspectiva por tanto, la evaluación e-learning toma como referencia las dimensiones y criterios contemplados en la evaluación de la Calidad Total, trasladándose y adaptándose las correspondientes normas de calidad a la formación virtual.

Dentro de esta orientación cabe citar también el Modelo de evaluación e-learning benchmarking (European Commission DG Education and Culture 2002). Este modelo pretende aportar criterios e indicadores de calidad basados en las buenas

prácticas. Su propósito es obtener unos estándares de excelencia que sirvan de referencia para poder comparar centros u organizaciones en cuanto a su calidad en estas prácticas.

- La Evaluación e-learning desde una perspectiva Tecnológica:

La evaluación de e-learning desde esta perspectiva, se centra en valorar la calidad de las plataformas tecnológicas a través de las cuales se implementa el e-learning. La evaluación de las mismas se orienta a la valoración del grado de adecuación de su oferta a las características del modelo de formación e-learning deseado, con miras a su mejora.

Son las distribuidoras de plataformas, agencias independientes y universidades las que elaboran instrumentos de evaluación orientados a determinar la calidad de las mismas en función de una serie de criterios entre los que consta su accesibilidad y usabilidad para el estudiante, el profesor, el administrador, así como la disponibilidad y potencialidad del hardware y software.

- La Evaluación e- learning desde una perspectiva Pedagógica:

Es el proceso orientado a evaluar una acción concreta de formación, como puede ser un curso on-line, de mayor o menor duración. La finalidad de esta evaluación se orienta hacia tres aspectos básicamente: comprobar el nivel de cumplimiento

de los objetivos educativos, mejorar la propia acción formativa y determinar el retorno de la inversión realizada.

Belanger y Jordan (2000) identifican tres modelos principales en la evaluación de acciones formativas (adaptados algunos de la formación tradicional). Modelos que ponen el énfasis bien en la evaluación diagnóstica, antes de introducir la acción formativa, bien en la evaluación final, una vez se ha producido la formación. Están el Modelo Sistémico de Vann Slyke et al. (1998), el de los cinco niveles de evaluación de Marshall and Shriver (en McArdle, 1999), y el de los cuatro niveles de Kirkpatrick (1994).

- La Evaluación e- learning desde una perspectiva Psicológica:

Las Teorías del Aprendizaje sirven de base, tanto para el diseño pedagógico de la formación "en línea" (on line), como para propuestas de evaluación de los aprendizajes y recursos tecnológicos. Las Teorías del Aprendizaje basadas en el Conductismo, el Constructivismo Cognitivo y el Constructivismo Social son las principales teorías psicológicas que en las últimas décadas han sustentado y fundamentado los procesos instructivos en la formación "en línea".

Las Teorías Cognitivas Constructivistas ponen mayor atención en la actividad de los estudiantes, haciendo propuestas facilitadoras y provechosas para la construcción del aprendizaje. Los contenidos se presentan con una menor estructuración y se pone especial énfasis en los procesos de indagación. El

Constructivismo Social pone el acento en el contexto social del aprendizaje en la interacción personal y en la relación del sujeto con las tecnologías como base para el desarrollo cognitivo. Estas teorías aportan constructos útiles y aplicables para la evaluación de e-learning.

Ahora bien, revisando esta información, se infiere, que los parámetros relevantes actuales en relación a la calidad implican comprender que la calidad educativa de los procesos de enseñanza a través de tecnologías no depende sólo de las características y potencialidades del software y de la infraestructura tecnológica, sino también de la calidad de la situación educativa, de los materiales, del proceso y de la interacción comunicativa que tiene lugar entre docentes y alumnos.

Entonces, dichos parámetros surgirían a partir de aquellos modelos que busquen la integridad de estos aspectos, posiblemente una combinación de modelos cuanti y cualitativos para completar la tarea educativa. Se debería considerar que estos métodos distinguen el enfoque superficial (o memorístico) del enfoque profundo (o comprensivo) cuando se refiere al aprendizaje. Entender esto es bastante difícil en Educación a Distancia porque el estudiante en general aparece como receptivo y el tipo de seguimiento que se realiza generalmente no considera la construcción reinterpretada de saber realizada por parte del estudiante.

Barberá (2004) propone como base para el análisis de la calidad, las siguientes dimensiones:

- El análisis y evaluación de la situación educativa global y del escenario en el que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje
- Los propósitos o metas tanto institucionales como de los agentes participantes
- Un análisis más específicos de estos agentes y de sus roles
- La interacción que se produce en el contexto virtual
- Los medios y recursos a través de los cuales se produce dicha interacción
- El conocimiento construido durante el proceso de aprendizaje que puede entenderse como el producto final del proceso desarrollado.

Dichas dimensiones expresadas en términos de Sangrá (2005), promueven a establecer criterios relacionados con la oferta formativa, y su pertinencia en relación a necesidades sociales y de mercado laboral; la organización y tecnología; los materiales; la docencia y la creación de conocimiento.

Efectivamente, una acción formativa específica que desee proveer un servicio de calidad, posiblemente establecerá criterios que cubran todos los aspectos propuestos por Sangrá, la pregunta aquí es: ¿el criterio seleccionado permite encontrar respuestas reales en cuanto a la calidad del servicio en todos sus

aspectos? ¿Su alcance es suficiente? ¿Es necesario plantear nuevos parámetros que permitan evaluar otros aspectos antes no considerados en la evaluación?

4.2. REFLEXIÓN CRÍTICA SOBRE LOS PARÁMETROS MÁS RELEVANTES

Los avances en las tecnologías de información y comunicación han favorecido también la proliferación de programas bajo esta modalidad, haciendo posible que muchos cursos se impartan sin que profesores y alumnos coincidan en un mismo espacio y a un mismo tiempo. Pero, ¿las diversas ofertas educativas tienen una calidad equiparable?; ¿qué es lo que hace que un programa de educación a distancia tenga mayor calidad que otros? Cuando hablamos de e-learning, la preocupación por evaluar la calidad se hace más palpable cada día. Esta modalidad educativa inevitablemente ha sido comparada con la modalidad presencial, y no en pocas ocasiones se ha puesto en tela de juicio el valor y la legitimidad de la primera desde la perspectiva de la segunda. A pesar de serios cuestionamientos que se hacen a la educación a distancia, resulta algo paradójico que, cada vez más instituciones educativas ofrecen al público cursos "en línea"; cada día más dinero se invierte en el mercado del aprendizaje basado en Internet; y cada vez más alumnos se inscriben a programas en esta modalidad (Centre for Educational Research and Innovation, 2001).

En general, las universidades y demás instituciones de enseñanza superior responden a las mayores demandas por acceso mediante un incremento de la oferta y una diversificación de las oportunidades, lo que lleva a una creciente

diferenciación y mayor complejidad de los sistemas. Este fenómeno, conocido como de masificación de la matrícula, es ahora un proceso generalizado, que tiende a producir, en grados variables, una proliferación de las instituciones y una diferenciación entre éstas; entre universidades e instituciones no-universitarias.

Actualmente, la oferta y la diversificación de oportunidades están orientadas hacia los programas on-line con una alta heterogeneidad. Dentro de Internet, hay una enorme variedad de cursos y, como es lógico suponer, también hay muy notables diferencias en cuanto a su diseño, el uso de estrategias de enseñanza y aprendizaje y la cantidad y calidad de los procesos de interacción de los alumnos, entre otras cosas. A veces, los cursos que se ofrecen por Internet tienen un genuino interés de extender la acción de las instituciones a ciertos sectores de la sociedad. En otros casos, los cursos responden simplemente a una necesidad de las instituciones de ampliar sus mercados para obtener mayores beneficios económicos o, simplemente, para tratar de competir (sobrevivir) dentro del mercado educativo. La masificación de la matrícula, y la proliferación y diferenciación de las instituciones, traen consigo una mayor demanda por información sobre la calidad de la enseñanza superior y una fuerte presión para establecer procedimientos públicos de aseguramiento de la calidad. Aunque hay diversos enfoques posibles sobre cómo evaluar instituciones y programas, en el mundo predomina hoy un modelo basado en procesos de auto-evaluación y de evaluación externa practicada por pares, procesos que se llevan a cabo, ambos, dentro de un marco de regulaciones públicas.

Adicionalmente, la explosión de la información académica y del conocimiento avanzado empieza a producir importantes transformaciones en la función educativa de las universidades. Los cambios en curso buscan garantizar oportunidades de formación permanente a la largo de la vida para todas las personas; alterar las estructuras y orientaciones curriculares de modo tal de proporcionar una educación general básica y competencias profesionales sintonizadas con los requerimientos del mercado laboral; producir una mayor movilidad de los estudiantes a nivel nacional y de los graduados a nivel internacional; aprovechar las nuevas tecnologías de información y comunicación para fines de enseñanza y aprendizaje; y promover la internacionalización de los estudios superiores.

Esta reflexión, nos lleva a plantear la necesidad de contar con modelos de evaluación que nos permitan tener una mejor noción de la calidad que ofrecen las instituciones que proveen programas de educación a distancia, y esto conlleva un análisis sobre la pertinencia y el alcance de los parámetros que en este momento existen en términos de la calidad del e-learning.

Un aspecto, sensible está relacionado con los parámetros utilizados para evaluar el aprendizaje como indicador de la calidad final del proceso educativo ya que si bien los demás parámetros utilizados en el modelo evaluativo, ponen énfasis en los procesos para lograr un servicio de calidad la evaluación del logro de los objetivos de aprendizaje destaca la importancia de la calidad como producto. Al realizar una evaluación de este tipo, se está evaluando el producto final; esto es,

cómo (o con qué calidad) está saliendo el egresado de una institución educativa. Así, se puede definir la evaluación del aprendizaje como el proceso por el cual se determina el grado en que los alumnos han alcanzado ciertos objetivos de aprendizaje. De ahí la importancia de cómo, quién y con que alcances se realice esta evaluación, pues es con los egresados, con su satisfacción y con su desempeño con el que la entidad educativa adquiere su imagen y renombre ante su entorno.

Con relación al seguimiento del egresado también es importante analizar los parámetros utilizados. Muchas veces, toma tiempo el apreciar la calidad de un servicio requerido, y es con el seguimiento a los egresados que es posible determinar el grado en el que un curso o un programa está contribuyendo a las metas de sus egresados. Así, es importante preguntarse: ¿han seguido estudiando los egresados de un programa?, ¿se han incorporado ya a la planta productiva?, ¿cómo les está yendo?, ¿qué cargos ocupan y qué tan exitosos son?, ¿han cambiado de giro respecto a lo que ellos estudiaron?, ¿qué tan valorados son por las empresas que los han contratado?

A quién, cómo y cuándo se aplica un procesos evaluativo tiene incidencia en la confiabilidad de los resultados obtenidos pues si se reconoce, por ejemplo, que muchos alumnos que inician un programa de educación a distancia no siempre tienen un buen punto de referencia con el cual comparar el servicio educativo que están recibiendo. Para muchos, puede ésta ser su primera experiencia en educación a distancia. Tal vez muchos esperan encontrar algo similar a lo que

tuvieron en programas presenciales, y pueden decepcionarse de aquello que caracteriza a la educación a distancia. En contraste, otros alumnos pueden sentirse atraídos por la nueva modalidad educativa y pueden ser demasiado benevolentes para evaluar un curso o un programa. Aunado a esto, muchos alumnos no siempre tienen conciencia del nivel de autonomía que exige la educación a distancia, y esto puede influir (a veces a favor, a veces en contra) en la forma en que se evalúa un curso o un programa.

Otro aspecto a tomar en consideración es el relativo al diseño de los instrumentos para evaluar la satisfacción de los alumnos. La educación a distancia requiere de instrumentos que permitan a los alumnos evaluar a sus profesores y a los cursos en una forma confiable y válida, considerando las peculiaridades de la educación a distancia. Una mala adecuación de instrumentos del sistema presencial a la educación a distancia puede no generar datos válidos que nos den información sobre la calidad percibida por los alumnos. Un aspecto a considerar en el diseño de instrumentos *ad hoc* a la educación a distancia es el hecho de que los alumnos no siempre tienen conciencia de mucho del trabajo que hay detrás de un curso. El diseño de un curso puede ser el trabajo conjunto de un experto en contenidos, de un diseñador instruccional y de un asesor en tecnología, pero el alumno no siempre está consciente de quién es el responsable de cada cosa, como para poder dar un juicio sobre el desempeño.

Pero, si miramos más allá del entorno universitario, y exploramos situaciones como la planteada por Barron (2004) quien en su artículo "Seis problemas de los

sistemas universitarios de Educación en línea” comenta que, la compañía norteamericana de análisis económico Merrill Lynch, estima que para el 2025 habrá un incremento de 75 millones de personas en estudios universitarios en el mundo, al pasar de 85 millones actualmente, a 160 millones para entonces. En esta perspectiva, se vislumbra que 40 millones de personas estarán vinculadas en algún momento de su vida profesional con sistemas de educación en Línea, es decir, uno de cada cuatro estudiantes estará inscrito alguna vez en algún sistema de educación en Línea.

¿Están preparadas las instituciones de educación para enfrentar este escenario?

¿Están haciendo algo para enfrentar el reto de convivir con empresas de bienes y servicios para ofrecer contenidos y certificar habilidades y conocimientos? ¿Están diseñando estrategias para modelar este tipo de demandas de educación, e imprimirles un sentido de beneficio social?

Aún cuando ya se ha empezado a trabajar en este sentido en muchos países con miras a enfrentar este reto, se está muy lejos del planteamiento de parámetros en aseguramiento de calidad que, integren estos aspectos dentro de los modelos de calidad que actualmente están en uso. Lo cierto es que la educación se ha convertido en un factor estratégico de desarrollo social. Las proyecciones de la política europea lo tienen bastante claro: “Pero una economía fuerte y competitiva no se logra sólo incorporando las tecnologías informáticas a los procesos de fabricación o a los servicios. También se necesitan trabajadores muy cualificados para dirigir los nuevos sistemas y usuarios con conocimientos informáticos que

comprenden los nuevos productos y servicios. Esto implica la formación y educación de las personas de todas las edades. Por ello, la competitividad depende de la cantidad destinada a la inversión en recursos humanos.”

¿Cuál es entonces el papel de las instituciones educativas, tradicionales y no, frente a la organización y proliferación de los sistemas de educación en Línea?

La experiencia de algunos países (por ejemplo, Australia, Dinamarca y Sudáfrica) demuestra que las nuevas orientaciones de desarrollo educativo deben basarse en instituciones sólidas, sin las cuales las inversiones en aprendizaje corren el riesgo de ser ineficaces y de carecer de repercusiones.

Es responsabilidad de estas instituciones desarrollar entre las partes interesadas - gobiernos, interlocutores sociales, empresas, individuos y sociedad civil - una cultura común de aprendizaje. Aunque los gobiernos siguen fijando prioridades y financiando la formación, son organizaciones independientes -prestatarios de servicios de formación tanto públicos como privados- las que firman contratos con organismos gubernamentales para proporcionar servicios de formación específicos.

A diferencia de las empresas que organizan sistemas de educación en Línea, las universidades deben recuperar para sí la innovación en sus estructuras y utilizarlas para beneficiar a un mayor número de personas y a más diversos sectores sociales, y para revertir las tendencias de inscribir al conocimiento en la

dinámica de los mercados. Por ello las universidades deben considerar a los sistemas de educación en línea como un problema de análisis y como un escenario de organización viable.

Lo cierto es que las universidades deben estar cada vez más concientes de su papel relevante en la actualidad, donde la globalización es cada vez más el común denominador, en esta era, está el conocimiento, con un rol cada vez más central en la economía, que se ha vuelto post-industrial / post-moderna, que cada vez está más informatizada, lo que implica que se sostiene y desarrolla en redes y que tiene como componente central a las TIC, sin las que no sería posible esta nueva realidad.

Y en efecto, el conocimiento se convierte cada vez más en un elemento central para el capital y se vuelve, en tendencia creciente, parte del mismo. Así, los procesos de producción y reproducción del conocimiento tienden a coincidir con la producción y reproducción del capital o, al menos, a ser guiados por las mismas lógicas y a coincidir en la acumulación en pocas manos, es decir en su creciente desigualdad (Bizzozero, L. 2008)

Este complejo escenario requiere construir otros modos de abordaje y de interpretación de los clásicos roles del estado nacional, incluidos la prestación de bienes y servicios públicos -como la educación- y las posibilidades de control estatal de los mismos o su replanteo en términos de construcción de instituciones regionales supranacionales -como la Unión Europea-. Pero también exige

repensar los roles del mercado, las empresas privadas y los actores sociales en la nueva situación.

En la era de la globalización, y por lo señalado por numerosos autores acerca de una creciente pérdida de soberanía de los estados-nación a favor de las corporaciones, los bloques regionales y el poder concentrado globalizado, los estados tienden a ser cada vez más débiles, especialmente expresado en su menor capacidad de regulación.

No es extraño, entonces, que el “mercado” pareciera ser cada vez más, el único criterio válido para establecer la pertinencia y sostenibilidad en el campo del conocimiento y que se produzca un entrelazamiento de intereses y competencias con los estados y sus aparatos burocráticos en el área científico - tecnológica. Es aquí donde se vuelve necesario resaltar el papel desempeñado por el eslabón clave de esta cadena, nuevamente: las universidades. Históricamente, han sido las instituciones de educación superior las que han cumplido la función de certificar el saber otorgando títulos y certificados. Ante una radical transformación del campo del conocimiento, debemos rescatar a la educación superior, destacando su rol de formación y de principal sede de los desarrollos en la ciencia y la tecnología.

Si se observa que es cada vez más notorio que el desarrollo de ofertas educativas transnacionales es un negocio creciente (que mueve miles de millones de dólares al año, aumentando de modo geométrico) y que todas las otras formas de

internacionalización, así como otros nuevos desarrollos educativos de tipo comercial que pueden darse al interior de un mismo país, se mueven también al compás de la lógica implacable de producir más y más beneficios, creando y ampliando nuevos mercados, hay que concluir que no puede tratarse de un fenómeno aislado ni meramente causado por el afán mercantil de algunos actores (Hermo, 2006).

Por lo tanto, el control de las certificaciones que aseguran la calidad de esos conocimientos y sus usos potenciales, es vital. O, dicho de otro modo, las certificaciones que suponen los títulos universitarios son una forma ampliamente aceptada como necesaria para producir o distribuir algún tipo de conocimiento y, por ese motivo, es importante tener la capacidad de otorgarlos y asegurar su calidad.

Uno de los problemas nuevos que trae aparejada la combinación entre debilitamiento de los estados nacionales, creación de nuevos espacios regionales asignados por el comercio y la creciente globalización de la educación superior tanto en lo referente a la internacionalización de la misma como especialmente en cuanto a su transnacionalización, frecuentemente es subestimado y no visibilizado en su completa dimensión.

Se hace referencia a la ausencia de normativas que regulen a nivel supranacional, ya sea regional o internacionalmente, la irrupción de nuevos desarrollos y articulaciones para ofertar cursos y carreras en la educación superior, que están

disponibles más allá de las fronteras del país que contiene a la institución educativa que las oferta. Esto es particularmente relevante para las carreras y cursos ofertados a distancia, pero también para los casos en que filiales (*branch campus*) o instituciones que cuentan con franquicias o acuerdos -ya sean académicos o claramente comerciales- de otras instituciones reconocidas de educación superior, ofertan estudios en un país que no los ha autorizado para ello, pero cuentan con el reconocimiento o autorización del país de la institución de origen. Y entre estos casos hay que distinguir aquellos en que la legislación prevé estas situaciones, como España o Bolivia sólo limitadamente en este último caso, de aquellos otros donde no se prevé ni se prohíbe y, todavía, de los que lo prohíben taxativamente.

Por otra parte, este creciente número de estudiantes y graduados que obtienen sus titulaciones en países distintos del de origen se enfrentan a numerosos inconvenientes para convalidar o certificar sus saberes si intentan regresar a sus hogares -o ejercer su profesión en ellos, si no se han movido del mismo- y, como contracara de ello, se les abren posibilidades en nuevos mercados que funcionan con criterios globales y dejan de lado -para algunos casos-, las trabas que suponen el reconocimiento de títulos. Se suma a ello la paradoja de que, en muchos casos, quienes migran para estudiar no pueden continuar residiendo luego de terminados sus estudios y con un título reconocido de ese país, debido a las condiciones migratorias restrictivas que impiden quedarse y poder desempeñarse laboralmente.

Los países desarrollados han ampliado y profundizado por distintos motivos una política restrictiva general en materia migratoria. Sin embargo, han planteado correlativamente una política selectiva de “reclutamiento de cuadros” científicos, técnicos y profesionales para beneficiarse doblemente del carácter receptor de estudiantes emprendedores y esforzados que aceptan buenas ofertas laborales que no podrían conseguir en sus países de origen. Es ésta una de las principales herramientas de la “fuga de cerebros” (*brain drain*), que afecta especialmente a países con capacidad de brindar buena educación básica y secundaria -e incluso universitaria-, que es pagada por los contribuyentes de ese país y es usufructuada por el país anfitrión del novel profesional, que sólo invierte (en el mejor de los casos) en el último tramo.

5. DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD PARA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD CON E-LEARNING

El nuevo contexto mundial de la globalización de los fenómenos sociales, económicos y políticos abre nuevas oportunidades de desarrollo para el sector de la educación superior. Se habla de transnacionalización, de educación sin fronteras, de internacionalización, de educación internacional, de currículo internacional y de movilidad virtual. Sin embargo, son pocas todavía las investigaciones que nos permiten analizar con profundidad todos estos nuevos conceptos y sus consecuencias para el futuro desarrollo del sector de la educación universitaria y su calidad.

La creciente demanda de educación superior a nivel mundial, y en particular en el caso de los países emergentes y en vías de desarrollo, no puede ser cubierta por los sistemas educativos nacionales tradicionales, lo que abre una ventana de oportunidades importantes para el mercado de la educación transnacional. Es de destacar que la educación transnacional, no es lo mismo que la educación internacional y se define como una actividad de la educación superior en donde los aprendices están localizados en un país diferente al de su institución de adscripción. Sin embargo, dicha educación no es necesariamente internacional en términos de contenido o experiencia de aprendizaje.

El fenómeno de la educación superior virtual o transnacional está ligado a un interés comercial, lo cual ha sido denominado “el negocio de la educación sin fronteras” y se encuentra en constante aumento. De este interés comercial ha surgido un cambio de paradigma en las relaciones de colaboración entre instituciones, donde tradicionalmente el énfasis estaba puesto en la cooperación. La transnacionalización descansa en un paradigma de competencia, y su impacto esta cada día más fuerte en todo tipo de iniciativas provenientes del sector de la educación superior.

El crecimiento de un mercado educativo global responde a las demandas del nuevo contexto mundial, donde intervienen varios factores, tales como el aumento del número y de la diversidad de los diferentes tipos de proveedores, el incremento en el grupo de clientes y usuarios, así como el papel cambiante de los gobiernos en el sector educativo universitario. La globalización, la competencia y la virtualización conllevan a una mayor diversificación en la educación superior en términos de tipo de institución y proveedores.

Ante esta vertiginosa explosión de oferta y demanda en la educación virtual mundial, la importancia de desarrollar sistemas de aseguramiento de la calidad más adecuados a la nueva situación mundial toma mayor relevancia. En este sentido, casi ningún país existe aún un marco legal regulador específico para este tipo de educación especialmente en lo que America Latina y del Caribe hace referencia. Esta modalidad educativa es todavía muy reciente y su desarrollo ha

sido más el producto de la espontaneidad y de iniciativas relativamente aisladas de innovadores en este campo que de una planificación sistemática.

5.1. CRITERIOS RELACIONADOS CON LAS POLITICAS

Ante esta situación, una primera propuesta de Criterio de Calidad en pro del aseguramiento de la misma que se plantea en este trabajo, estaría precisamente en el reconocimiento que los diferentes gobiernos deben hacer en cuanto a lo que significa y significará en el futuro la educación virtual, y establecer desde ya un marco legislativo que de soporte en diversos sentidos a esta modalidad de educación, que tenga en cuenta sus especificidades, así:

- Planteamiento de políticas educativas nacionales, provinciales, regionales que establezca los criterios que debe cumplir esta modalidad para que pueda proveer un servicio de calidad y los alcances en cuanto a pertinencia y seguimiento a egresados
- Debe proveer lineamientos claros, específicos, que sean transparentes e unívocos, sistemáticos y abiertos, como resultado de un estudio concertado entre los diversos actores (gobierno-instituciones-mercado-estudiantes) de los derroteros a seguir en cuanto al presente y el futuro de la modalidad, y sentando la posición del país en lo relacionado a la comercialización de la educación, para establecer posiciones frente al Acuerdo General de Comercio de Servicios y la Educación

- Crear herramientas y mecanismos que permitan el control y la vigilancia sobre las diferentes propuestas educativas con miras a verificar la calidad de las mismas
- Establecer mecanismos mediante los cuales los ciudadanos tengan la posibilidad de constatar la idoneidad de una propuesta de formación educativa a distancia
- Que establezca alianzas y acciones conjuntas con otros países y con los diferentes actores del proceso educativo, de manera que se construyan mecanismos que ayuden a erradicar el problema de la venta de diplomas, ya que al apoyarse mutuamente se hace un frente común cada vez más fuerte contra esta modalidad de estafa, que con la comercialización de la educación y la pérdida de valores de la sociedad actual, se ha ido incrementando

5.2. CRITERIOS RELACIONADOS CON LAS INSTITUCIONES

Actualmente se asiste a una importante expansión de ofertas formativas de e-learning en distintos ámbitos: educativos, empresariales y organizacionales de diversa índole. Presentan variedad de objetivos e implican gran cantidad de cursos formales y no formales; así como carreras de pregrado, grado y posgrado. Esta expansión conlleva en gran medida una amplia dispersión y trae aparejada por tanto la necesidad de comenzar a replantear el rol, la función, el impacto del sistema de enseñanza a distancia en los distintos niveles educativos y en la

capacitación continua a egresados, organismos, ONG`s y empresas, teniendo en cuenta los objetivos y propósitos de cada tipo de formación.

Los mismos procesos de evaluación en las universidades han puesto en evidencia la necesidad de promover cambios e innovaciones a nivel institucional y de carreras, vinculados tanto a aspectos curriculares como organizativos, que deben ser considerados. Puede mencionarse por ejemplo, la necesidad de reorganización y renovación de las cátedras, trabajo en laboratorios, formación continua de los docentes, vinculación con graduados, incorporación de estrategias innovadoras de enseñanza, problemas de rendimiento académico en los primeros años de las carreras, entre otros.

Se requieren propuestas pedagógicas más flexibles, con un óptimo aprovechamiento de los recursos institucionales, en el marco de una educación de calidad, que permitan generar nuevos entornos de aprendizaje -con tiempos y espacios dúctiles-, favoreciendo la adquisición de habilidades cognitivas que permitan aprender a aprender en forma continua y con autonomía.

Los retos de la sociedad del conocimiento, en el contexto actual, en el que los contenidos son cada vez más inabarcables y se renuevan a un ritmo muy acelerado, llevan a la necesidad de un replanteo general de las formas de enseñar en la Universidad. Monereo y Pozo (2003) sostienen que la reflexión debería ser el centro de las actividades de aprendizaje, generando en los alumnos competencias para la autonomía de aprendizaje, enseñando y aprendiendo a aprender y pensar, a cooperar, a comunicar, a empatizar, a ser crítico y a automotivarse. Se requiere

por tanto, una modificación que afecte a todas los componentes del sistema educativo actual, de lo contrario es solamente un cambio de tecnologías en el marco del mismo sistema tradicional de enseñanza.

En este sentido, el rol que cumplen las instituciones universitarias en la inserción de sistemas de educación a distancia, la modalidad que propongan para su implementación y las acciones que generen, requieren de una adecuada articulación con el proyecto educativo de la institución y la toma de decisiones fundamentadas pedagógicamente y tecnológicamente, a fin de que los espacios educativos que se generen permitan una educación de calidad. Por dicho motivo, deben integrarse a los procesos de evaluación institucional con todas las dimensiones que estos sistemas implican.

La Universidad se diferencia de otros organismos, empresas o instituciones, por su misión específica y las funciones que la caracterizan: su rol en la producción y difusión de conocimientos y su responsabilidad en la formación de profesionales con competencias para su inserción crítica y responsable en la sociedad actual. Esto implica que la implementación de nuevos sistemas de enseñanza no debe descuidar este importante compromiso con y por la calidad en la formación. Es en la Universidad, tal como sostiene Rotger (2001) que se fomenta la investigación y la renovación del conocimiento para difundir los saberes necesarios que permitan afrontar situaciones de cambio y responder a las problemáticas y necesidades del contexto social en que se insertan. Ello, sin embargo, obliga a las universidades a plantearse claramente como Criterios de Calidad, cuál es su ámbito específico de

competencia, cuáles sus recursos y cuáles son los rasgos de excelencia de su actividad.

En sistemas de educación a distancia, la institución adquiere otras dimensiones. Se trata de plantearse el cómo orientado desde un para qué en el marco de un proyecto completo de educación (Levis y Gutiérrez, 2000).

Esto implica, establecer parámetros de calidad, que permitan evaluar la calidad de la acción formativa y que pueden plantearse desde los siguientes aspectos:

5.2.1. Institucional. Operacionalizar la educación virtual, supone un proceso muy complejo en el que intervienen múltiples factores que deben ser cuidadosamente considerados. Las dimensiones organizativo/administrativa, académica, de investigación y de extensión y vinculación con el medio, deben ser dimensionadas o redimensionadas según el caso, sin perder de vista la integración necesaria que debe existir entre ellas. Los parámetros de calidad deberán estar enfocados a evaluar el ajuste con este nuevo dimensionamiento y su adecuada integración.

También, deben evaluar aspectos como:

- Procesos docentes, de gestión y de relación con el entorno social, que conlleva nuevas normativas, roles y funciones que han sido diseñados y contruidos para esa acción formativa en particular.

- Pertinencia y asertividad de las políticas institucionales formuladas o reformuladas y su coherencia con la misión y visión que caracteriza a cada ámbito de formación superior.
- Planificación sistemática e integrada, reflejo de las políticas planteadas, que sustente los modelos pedagógicos, didácticos organizacionales y tecnológicos debidamente planificados
- La organización del e-learning dentro de la institución, para evaluar como se canalizan y se coordinan las propuestas que en este sentido se generan y como es su integración con el resto de las actividades, su viabilidad, la optimización de recursos físicos y humanos.
- Evaluación en forma continua de la pertinencia, la calidad académica y los resultados obtenidos en los distintos cursos, desde una perspectiva integradora.
- Enfocados en la evaluación de la pertinencia del curriculum y del modelo pedagógico y su diseño para sopesar las concepciones de aprendizaje, de enseñanza, roles y funciones de los distintos participantes -alumnos, docentes, coordinadores, tutores, tecnólogos, asistentes-, contenidos y estrategias metodológicas seleccionados, grado de apropiación de habilidades y competencias a desarrollar en alumnos y docentes, mecanismos de formación docente, modalidad de organización de las tutorías y de los procesos comunicativos, del diseño y producción de materiales didácticos de diversa índole.

5.2.2. En relación a los alumnos. El e-learning, impacta en la subjetividad del alumno, porque implica nuevas representaciones del proceso de enseñanza aprendizaje con efecto en los roles que se deben desempeñar. Cambia la forma de interacción con los compañeros, con los docentes, con los conocimientos y con la institución. Aquí, los criterios de calidad, deben permitir evaluar:

- Si la acción formativa corresponde al perfil del alumno para el cual fue diseñada la acción formativa, factor clave en el éxito del programa ya que, es a partir de este análisis que puede diseñarse las mejores condiciones en función de la formación requerida
- Evaluar si se satisfacen las motivaciones de los estudiantes
- Evaluar si la respuesta institucional está organizada en función de las preferencias/ necesidades/ posibilidades de los destinatarios y las tecnologías requeridas y/o disponibles
- Los procesos de ayuda y orientación son adecuados para conseguir que el alumno aprenda a aplicar estrategias encaminadas a la autodirección y a la supervisión de las propias acciones y de los mecanismos cognitivos
- Determinar el grado en el que el curso on-line le permite a los participantes transferir los conocimientos adquiridos al puesto de trabajo, y si estos se mantienen en el tiempo, y se reflejan en (mejor desempeño de la tarea, más rapidez, menos errores, cambio de actitud, etc.).

- Evaluar la contribución de la formación a la mejora de las personas y los beneficios que aporta a la organización para determinar más tarde su impacto y rentabilidad.

5.2.3. En el rol y función de los docentes. El rol del docente como tutor adquiere una importancia fundamental para garantizar una enseñanza de calidad, en tanto es quien cumple con la función de orientar, proponer actividades, generar interacciones y comunicación necesaria, quien responde a expectativas e interrogantes, quien coordina y posibilita la continuidad adecuada del proceso de aprendizaje en los alumnos.

En este ítem, tendrían que proponerse criterios para evaluar aspectos relacionados con:

- Cómo se conducen los docentes en el uso de tecnologías de información y comunicación
- Cómo motiva procesos autónomos en los alumnos y que efectividad consigue
- Cómo gestiona ambientes de aprendizaje y que resultados obtiene
- Cómo interactúa con el estudiante y lo acompaña en el proceso formativo

5.2.4. En cuanto a los contenidos y la logística para la producción, organización y distribución de contenidos. En el proceso del diseño, producción y distribución, será fundamental la responsabilidad y participación de los docentes y tutores involucrados, como gestores de la propuesta y no sólo como simples transmisores de lo elaborado por otros, así como la corresponsabilidad entre especialistas en contenido, en didáctica, diseño, producción y distribución.

Los factores a considerar para la evaluación serían:

- Los relacionados con el diseño y estructura de los materiales y si estos cumplen o no con la función para la que fueron creados, aspecto de suma importancia ya que los materiales constituyen en núcleos generadores de procesos determinados
- Evaluar el trabajo en equipo de los distintos grupos que deben trabajar interdisciplinar y coordinadamente entre sí para la producción de un contenido de calidad, para los diferentes cursos y programas –pedagogía, tecnología educativa, psicología del aprendizaje, expertos disciplinares, en tecnologías de la información y de la comunicación, en producción de materiales audiovisuales, multimediales, etc.
- De los materiales producidos en sí mismos y con relación al propósito para los que fueron creados

- Los aspectos vinculados a la distribución de los cursos producidos, a la eficacia y pertinencia de cómo se difunden, el tipo de interacción que permiten, y el seguimiento que se realice.

5.2.5. Con relación a la evaluación. En la educación virtual, el concepto y enfoque que se da a la evaluación tiene una gran relevancia por cuanto ella debe ser significativa para que refleje la realidad en el alcance del proceso de aprendizaje. Monereo y Pozo (2003) conceptualiza la evaluación como “un proceso de comunicación guiada para alcanzar los objetivos de enseñanza y aprendizaje” esta propuesta es significativa y refleja la perspectiva en la que se desea enfatizar.

Desde este punto de vista habría que plantear parámetros encaminados a establecer si:

- Si la evaluación es coherente con el planteamiento educativo, si se constituye en una perspectiva formativa y procesual -que no excluye resultados- que se inserta en el mismo proceso instruccional y que forma parte de la interacción que se realiza entre docente y alumnos para compartir los significados que emergen en el proceso.
- Si hay claridad y pertinencia en los criterios a utilizar, los objetivos, los procedimientos e instrumentos que se utilizarán.

5.2.6. En lo referente a los procesos de comunicación. En esta modalidad, surge la necesidad de promover cambios en la forma de conceptualizar estos componentes del sistema educativo: generar un cambio organizativo cultural, promoviendo la integración de toda la comunidad universitaria, involucrando a los diferentes sectores, integrando perspectivas, puntos de vista en torno de una visión que debe ser compartida.

Entonces la evaluación se debe enfocar en:

- Evaluar el proceso de planificación e implementación del mismo, en el marco del proyecto educativo global, así como eficiencia en el alcance de los logros esperados.
- La pertinencia de los medios de comunicación seleccionados de acuerdo con la modalidad educativa escogida para evaluar la interacción entre todos los actores.

5.2.7. Con relación a la acción formativa. Se busca establecer criterios orientados a:

- Comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos educativos
- Mejorar la propia acción formativa
- Determinar el retorno de la inversión realizada.

5.2.8. Con respecto a las plataformas tecnológicas. Está orientada a valorar la calidad del entorno virtual o campus virtual a través del cual se implementa el e-learning. La dimensión y funcionalidad de un campus virtual puede variar sustancialmente según se trate de dar soporte a un curso o cursos o a una institución entera, como es el caso de las universidades virtuales.

Con relación a las plataformas, se deben plantear criterios tendientes a :

- Comprobar su estabilidad y fiabilidad
- Tolerancia a fallas
- Estandarización en implementación de contenidos y recursos tecnológicos
- Agilidad y flexibilidad
- Actualidad y facilidad de uso en la interacción con el usuario

CONCLUSIONES

DISCUSIÓN ENTRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y EL ESTADO DEL ARTE

Desde este punto de vista de las instituciones de educación superior con modalidad e-learning, legalmente constituídas y debidamente acreditadas a nivel mundial han planteado multiplicidad de modelos de aseguramiento de la calidad que cobran una especial importancia en el marco de los nuevos modelos de enseñanza aprendizaje y del aprendizaje a lo largo de toda la vida de acuerdo con las posibilidades que las tecnologías de la información y la comunicación proporcionan a las aplicaciones educativas.

Esta variedad de propuestas indica, como se observa en el estado del arte del aspecto macro, relacionado con las políticas de calidad en el ámbito mundial relacionadas con la educación virtual, la carencia de un marco legal adecuado que proponga lineamientos y de soporte a las instituciones para la adopción de modelos de aseguramiento de calidad, más integrales, más unificados y con un mayor alcance, relacionado éste último a evaluar la apropiación y la gestión del conocimiento por parte del egresado, en el medio profesional y a la calidad de la oferta formativa, relacionada con la variedad y pertinencia de los programas en relación a sus clientes; pone de manifiesto un aspecto relevante como lo es el tipo

de relación que la universidad tiene con su entorno, el conocimiento de las necesidades del mismo, su interés en participar activamente en su desarrollo.

El estado del arte también refleja, las graves consecuencias que para la educación virtual significa la falta de legislación adecuada y estricta así como, de un frente común por parte de todos los actores, hacia y el mercantilismo de la educación y el daño que este genera para la calidad y el futuro del e-learning.

La propuesta que con relación a la evaluación y aseguramiento de calidad se proponen en este trabajo están encaminadas a incentivar una evaluación integral de la misma, en los cursos en línea que vaya más allá de las paredes del recinto universitario o de la terminación del último semestre virtual, es decir que sea extensiva a los egresados y que permita asegurar aspectos como: la pertinencia de los programas que se brindan a la sociedad por parte de la institución universitaria; el éxito o el fracaso de los métodos de estudio propuestos en la modalidad en relación con la apropiación y aplicación práctica de los conocimientos por parte del profesional egresado de su facultad y la satisfacción personal que pueda alcanzar junto con las posibilidades de superación a las que se pueda acceder dentro del entorno laboral.

Resaltar la importancia que tiene el trabajo en equipo universidad - empresa – gobierno, tanto para identificar las necesidades nacionales, plasmar objetivos nacionales y establecer mecanismos para alcanzarlos, como en la calidad con la

que se realicen estos procedimientos en miras a mejorar la calidad de vida de todos los conciudadanos.

Proponer aspectos a tenerse en cuenta en la formulación integral por parte de los gobiernos de políticas dirigidas a regular la educación virtual, ya que solamente de esta manera, será posible entre otros aspectos: formalizar y organizar el e-learning; establecer lineamientos a seguir con miras a contribuir consecuentemente al desarrollo nacional; crear control sobre el mercantilismo y la piratería educativa, problema que está creciendo en forma desmedida y que daña en forma irreparable y de múltiples maneras a la sociedad mundial

Acentuar la importancia de la implementación en todas las instituciones universitarias de los programas de seguimiento a egresados como herramienta de gran utilidad para el aseguramiento de la calidad coordinado universidad - empresa -sociedad .

CONCLUSIONES

La comercialización de la Educación Superior es un aspecto que impacta el presente y el futuro de la misma. Los países en donde no existe normativa y reglamentación de la calidad, y/o existe pero sus alcances no cobijan a la comercialización de la educación superior, en ellos, este fenómeno va en aumento y la de los nuevos proveedores de la “industria” de la educación superior ya es una realidad que se va profundizar, ante esta situación, urge la necesidad de

implementar políticas gubernamentales que establezcan lineamientos y generen los mecanismos necesarios para establecer condiciones y criterios de calidad para los nuevos proveedores este tipo de educación superior.

El e-learning está en proceso de desarrollo y existe una inquietud legítima por parte de la comunidad académica y una apreciación de su utilidad y su potencial para contribuir a resolver una parte importante de los problemas que enfrenta actualmente y enfrentará en el futuro la educación superior. Se reconoce que las TIC pueden hacer importantes aportes al logro de un cambio de paradigma del trabajo académico y servir de motor y soporte de las innovaciones que lo acompañan. En diversos países, existe la preocupación, la necesidad y el deseo, así como la voluntad política e institucional de lograr esos cambios, aunque no la factibilidad. Pero, al convertir la necesidad en demandas concretas y objetivas pueden significar un poderoso factor movilizador de energías y recursos para promover los cambios necesarios y así alcanzar un mejoramiento permanente de la calidad de la educación, a través de la virtualización y su articulación conveniente con su entorno.

La evaluación de calidad en e-learning es un proceso difícil por la interacción de los múltiples aspectos que conforman la educación virtual, y por el vertiginoso cambio de la información en el ámbito mundial, pero sin lugar a dudas e independiente de estas dificultades la calidad es y será el factor que afiance al e-learning en el lugar que le corresponde como gestor de educación para toda la vida. Producir un cambio pedagógico, actitudinal y tecnológico requiere de

políticas y acciones que generen cambios y compromisos institucionales para mejorar permanentemente la calidad educativa. Conseguir este objetivo incluye en síntesis, la importancia que adquiere la definición de objetivos educativos para las distintas propuestas de formación académica, la selección de estrategias metodológicas apropiadas, la elaboración y gestión de contenidos incorporando todos los conocimientos y recursos tecnológicos disponibles y los procesos de difusión de los mismos a través de diversas formas de vinculación con el medio.

Las ideas plasmadas en este escrito, son una propuesta general sobre aspectos clave a considerar al momento de evaluar la calidad de una acción formativa en línea. Estas ideas son, a su vez, una invitación a reflexionar sobre cómo, se están llevando a cabo los procesos educativos, y a la incidencia que este aspecto tiene en la calidad de los mismos. Es una invitación a cuestionar qué más se puede hacer en pro de ofrecer un servicio de óptima calidad, que aporte positivamente a la sociedad y que en alguna medida contribuya a proveer soluciones a un problema complejo como lo es dotar de calidad a la educación virtual.

RECOMENDACIONES

Dado que el nuevo escenario donde la prestación de servicios en la educación superior, tanto desde el exterior como desde los países hacia el extranjero, ha alcanzado una importancia creciente, éstos deben ser considerados en la planificación a nivel nacional ya que en estos nuevos escenarios el gran riesgo es el de la calidad de la oferta que se recibe, la cuál es sumamente heterogénea.

Ante esta situación el gran desafío es salvaguardar la fe pública y garantizar un desempeño profesional adecuado ante lo cual el Estado debe definir su papel y establecer políticas concordantes con ellas.

Consideramos importante rescatar en este apartado algunas recomendaciones propuestas por organismos internacionales (UNESCO, la Organización Mundial del Comercio OMC, El Instituto para el aseguramiento de la Calidad INQAAHE) que trabajan en conjunto para América Latina y el Caribe, las cuales al ser seguidas por los países miembros podrían ir atenuando y controlando el impacto y la calidad de la transaccionalización de la educación, que cobija a modalidades como el e-learning. Estas estrategias, algunas centradas en los proveedores y otras más focalizadas en los consumidores, que deberían ser planteadas a través de políticas a largo plazo en los diferentes países son: (GONZALEZ, 2003)

- Promover la innovación y la coexistencia de una diversidad de modelos en la educación superior que se adecuen a una población estudiantil heterogénea
- Respetar la autonomía responsable² de las instituciones de educación superior
- Establecer, y aplicar con rigor, criterios y normativas que garanticen la fe pública y aseguren la calidad del servicio educativo que se provee en el marco de la innovación y autonomía antes señalado
- Establecer sistemas de información válidos, coherentes, confiables y actualizados que permitan optar por la oferta más conveniente para los intereses del estudiante.
- Fomentar acuerdos internacionales entre países, organismos y entre agencias acreditadoras que faciliten el aseguramiento de la calidad.
- Promover la movilidad estudiantil, estableciendo acuerdos para el reconocimiento de estudios y condiciones de acceso que mantengan estándares de calidad adecuados a la formación que se está certificando
- Evitar la segmentación y el riesgo de la oferta centralizada en países de mayor desarrollo
- Establecer sistemas de becas que resguarden la “fuga de cerebros” hacia los países de mayor nivel de desarrollo.

² Se entiende por autonomía responsable la capacidad de autorregulación de las instituciones basada en el principio de la rendición de cuentas públicas (accountability) en relación a sus funciones y recursos

- Perfeccionar y hacer cumplir las normativas sobre propiedad intelectual para los materiales docentes.

Cabe señalar que, por una parte, se están produciendo transformaciones importantes, en el sistema educativo, sin embargo, se constata que se trata de un proceso de corta data en el cual las actividades de las universidades innovadoras se pueden caracterizar como de experimentación. Los antecedentes recopilados demuestran que si bien hay avances en el campo de aseguramiento de la calidad en nuestros países, el desafío para alcanzar los estándares de los países desarrollados es inmenso y que las tareas por emprender son muchas.

BIBLIOGRAFIA

APONTE, E. 2004. Comercialización, internacionalización y surgimiento de la “industria” de educación Superior en los Estados Unidos y Puerto Rico: Trasnacionalización hacia la periferia. En: Seminario regional “La Educación Trasnacional nuevos retos en el mundo global”. IESALC/UNESCO, Caracas, Venezuela, Junio 2004.

BAHUR, C. 2003. Diploma Mills-Fraud in Higer Education En: Aponte, E. Comercialización, internacionalización y surgimiento de la “industria” de educación Superior en los Estados Unidos y Puerto Rico: Trasnacionalización hacia la periferia” trabajo presentado En: Seminario Regional: La educación Trasnacional nuevos retos en el mundo global. IESALC/UNESCO, Caracas, Venezuela, Junio 2004.

BANGEMANN, M. 1994. Europa y la Sociedad global de la información.: recomendaciones al consejo de Europa. Comisaría Europea de la Industria, Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

BARBERÁ, E. (Coord.) 2001. La incógnita de la educación a distancia. Barcelona. Horsori.

BARBERA, E. 2004: Quality in virtual education environments *British Journal of Educational Technology* 35, 1, pp. 13–20

BARRON, H. 2004. RED, Revista de Educación a Distancia, 12.

<http://www.um.es/ead/red/12/barron.pdf>

BELANGER, F. y JORDAN, D.H. 2000. Evaluation and Implementation of Distance Learning: technologies, tools and techniques. London. Idea Group Publishing.

BIZZOZERO, L. y HERMO, J. 2008. El Acuerdo General de Comercio de Servicios y la Educación Superior. Temas en debate, estado de las negociaciones y opciones de regulación de los países de la región. IESALC – Conferencia Regional de Educación Superior Accesible en:

<http://www.cres2008.org/upload/documentosPublicos/tendencia/Tema01/Lincoln%20Bizzozero%20y%20Javier%20Pablo%20Hermo.doc>

Centre for Educational Research and Innovation. (2001). E-learning: The partnership challenge. París, Francia: OECD.

COLAS BRAVO, P. et –al. 2005. Evaluación del e-learning. Indicadores de calidad desde el enfoque sociocultural. Universidad de Sevilla.

DIDRIKSSON Axel, et.al. 2008. Contexto global y regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe.

European Commission Dg Education and Culture. 2002. *Benchmarking of Virtual Campuses Project*. Barcelona. Universitat Oberta de Catalunya

FERNÁNDEZ, V. 2005. Calidad y e-learning” En: Martínez Arellano et.al. E-aprendizaje en bibliotecología: perspectivas globales. Universidad Nacional Autónoma de México. Pag. 74-91

GONZÁLEZ, L.E. 2003. Los nuevos proveedores extranjeros de Educación superior en Chile. Instituto de Educación Superior para América Latina y el Caribe. Santiago, Chile.

HERMO, J. 2006. El Acuerdo General de Comercio de Servicios y la educación. Sus implicancias para la educación a distancia. *Revista Cognición. Año 1, N° 3*. Fundación Latinoamericana para la Educación a Distancia. Disponible en: <http://www.cognicion.net/cognicion/files/javierhermojavierhermo.pdf>

KENNEDY, T. et al. 2003. Internet en las escuelas de Estados Unidos: Una perspectiva desde el programa GLOBE.

KIRKPATRICK, D. 1999. Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles. Barcelona. EPISE-Gestión 2000. 1ª edición 1994.

LARROUSSE, 2001. Diccionario Ilustrado de la Lengua Española. Printer Colombia S.A.

LEVIS, D y GUTIERREZ, M. 2000 ¿Hacia la herramienta educativa universal? Enseñar y aprender en tiempos de Internet. Buenos Aires: CICCUS.

McARDLE, G.E. 1999. Training Design and De-livery. Alexandria, VA. American Society for Training and Development.

MILLER, D. (Dir.) 1989. Enciclopedia del pensamiento político. En: Valle, Javier M, 2004. "La política educativa de la Unión Europea: Fundamentos, evolución histórica y propuesta de un modelo para su análisis crítico". Revista Española de Educación Comparada, 10 (2004) 17-59.

MONEREO, C. y POZO, J.I. 2003. La Universidad ante la nueva cultura educativa. Enseñar y aprender para la autonomía". Madrid: Síntesis.

PINI, M.E. 2000. Lineamientos de política educativa en los Estados Unidos: Debates actuales; significados para América Latina. Universidad de Buenos Aires.

REEVES, T.C., 2000. Alternative Assessment aproaches for online learning environments in higer Education. Journal of Educational Computing Research, 23(1),101-111. En: Henao Alvarez,O. La enseñanza virtual en la educación superior. Cap. 13

ROSENBERG, M. 2001. E-learning: Estrategias para transmitir conocimiento en la era digital. Bogotá. McGraw-Hill Intramericana.

ROTGER; I. y CERDÁ, J. 2001. La educación continua superior en la sociedad del conocimiento. Universitat de Barcelona. Disponible en:
<http://www.ase.es/comunicaciones/rotger.doc>

RUBIO, M.J., 2003. Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. RELIEVE; v.9,n2, Pag. 101-120

SANGRÁ, A. 2001. La calidad en las experiencias virtuales de educación superior. Universidad Oberta de Cataluña.

SANGRÁ, A. 2005. E-learning, nuevos modelos de aprendizaje y calidad: ¿Dónde está la innovación? . UOC.

SANTOLAYA, Pilar M. 1994. Tecnologías de la información en educación: la experiencia Europea. Task Force, Recursos Humanos, Educación, formación y Juventud. Comisión Europea

SIGALÉS, C. 2001. Criteris de qualitat a les universitats virtuals. Documento interno no publicado. Barcelona. UOC. En: Sangrá, A. 2001. La calidad de las experiencias virtuales en la educación superior. UOC.

VALLE, J. M, 2004. La política educativa de la Unión Europea: Fundamentos, evolución histórica y propuesta de un modelo para su análisis crítico. *Revista Española de Educación Comparada*, 10 (2004) 17-59.

VAN SLYKE, C. KITTNER, M. y BELANGER, F. 1998. Identifying Candidates for Distance education: A telecommuting perspective. *Proceedings of the America's Conference on In-formation Systems*, pp. 666-668. Baltimore.

VEGA GARCIA, R. 2007. Estado del arte del e-learning. En: Landeta, A. Buenas prácticas de e-learning. Parte I. Tendencias en materia de e-learning. Cap.2 Centro de Estudios Financieros. Universidad de Madrid

VELEZ WHITE, C.M., 2007. Referentes Nacionales de Calidad en e-learning. Ministerio de Educación Nacional. Colombia