



**Conclusiones del Taller  
Latinoamericano de Reflexión Sobre  
Aseguramiento de la Calidad de E-  
learning y Educación a Distancia  
Realizado en Barquisimeto del 10 al 12  
de Mayo - 2006**

**EJE TEMATICO: Acreditación y Certificación de Calidad en la EaD**

**Dr. Alirio Dávila**

**Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA)**

**adavila@ucla.edu.ve**



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

## RESUMEN

En mayo del 2006, la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) organizó en Barquisimeto un Taller Latinoamericano de Reflexión Sobre Aseguramiento de la Calidad en E-learning y Educación a Distancia. El taller fue auspiciado y financiado por la **UNESCO**, **UCLA**, el **FONACIT**. Se llevó a cabo con el objetivo fundamental de reflexionar sobre medidas o políticas adoptadas en Latinoamérica para el aseguramiento de la calidad de los programas de educación superior a distancia. Para ello, se conocieron algunas experiencias particulares de **Argentina, Chile, Ecuador, Costa Rica, Venezuela, Brasil, Cuba, México y República Dominicana**. Estos países fueron representados respectivamente por José Luis Córlica, Walter Santander, María José Rubio, Ileana Salas, Mauro Hernández y Renata Curci, Jomaría Alloufa, Nurys Batista, Pedro Cookson, y Magdalena Cruz.

Al reflexionar sobre el aseguramiento de la calidad de la educación a distancia por medios electrónicos, los expositores magistrales consideraron que se debía dar atención prioritaria a los factores relacionados con los siguientes aspectos: a) políticas para la implementación de los sistemas de EaD, b) estrategias de implantación y apoyo institucional, c) modelos educativos, d) gestión académica, e) gestión administrativa, f) infraestructura tecnológica, g) servicios estudiantiles, y h) desarrollo de investigación.

Las reflexiones compartidas entre los asistentes al taller y los expositores magistrales dieron lugar a la conclusión general de que la calidad de la educación a distancia es un mandato imperativo para todas las instituciones que la ponen en práctica, las cuales deben estar obligadas a impulsar, propiciar y fortalecer una cultura de calidad, planificación, innovación y actualización permanente de esta modalidad.

**Palabras clave:** Educación a Distancia, Aseguramiento de Calidad, E-learning.

### Calidad de la Educación a Distancia

El Comité Organizador del evento tomó textualmente la definición de calidad presentada por el equipo de trabajo del Proyecto "Centro Virtual Para el Desarrollo de Estándares de Calidad Para la Educación Superior a Distancia en América latina y El



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Caribe” (Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador), conformado por Rubio, Aguilar, Massa, Maldonado, y Ramírez (2005, p. 14). En este proyecto se adoptó la definición de calidad establecida por la Organización Internacional de Normalización en su norma ISO 9000:2000 en la que se afirmó que **calidad** es el “**grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos**”; donde el término **requisito** se acota como “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Igualmente, se extrapolan a los programas de educación a distancia, los dos significados de la palabra calidad, examinados por Juran (2001), citado por Rubio et al. :

:

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

Una extrapolación de estas consideraciones de Juran hacia el contexto educativo, nos permiten decir que un programa académico a distancia será de calidad si todos los actores involucrados en su gestión tienen un desempeño eficiente y se cumple con todos los requisitos para los cuales se ha creado el programa a entera satisfacción de sus clientes. Por lo tanto, hablar de calidad de un programa educativo a distancia significa que las instituciones proponentes deben mantener una actitud constante de control y acompañamiento de sus diversos actores, factores y procesos para ofrecer la mejor formación posible, tales como: gestión académica, gestión administrativa, modelo educativo, producción de materiales educativos, infraestructura tecnológica, servicios estudiantiles, políticas y reglamentaciones internas, y desarrollo de una cultura de innovación e investigación.

## Conclusiones del Taller

Se resume a continuación el producto de las reflexiones de las 5 mesas de trabajo organizadas en el Taller con participación de los asistentes al evento y los expositores magistrales, donde se examinaron los siguientes ejes temáticos: a) políticas para aseguramiento de calidad, b) barreras que deben superarse para el desarrollo exitoso de proyectos de e-learning y educación a distancia en América Latina y El Caribe, c) pilares de referencia mínimos para el aseguramiento de calidad en la gestión de proyectos emergentes de e-learning y educación a distancia en instituciones oficiales y privadas, d) requisitos mínimos para el aseguramiento de un proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia de calidad, y e) expectativas o tendencias en América Latina y El Caribe sobre los modelos de aseguramiento de calidad en e-learning y educación a distancia.

### ***Políticas Para el Aseguramiento de la Calidad.***



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Disponer a nivel nacional de políticas o leyes pautadas por el Estado que orienten y normen la organización y funcionamiento de los sistemas de EaD implementados por cada institución, y formuladas con la finalidad de regular el reconocimiento oficial y la acreditación de los programas académicos ofrecidos en la modalidad por medios electrónicos. Estas políticas deben estar dirigidas a propiciar la inclusión social, democratización, participación social y equidad.
- Disponer en cada institución de normativas y reglamentos que establezcan los lineamientos para orientar y regular los siguientes aspectos: modelo educativo, infraestructura y plataforma tecnológica, programas de capacitación de los docentes, gestión académica, gestión administrativa, desarrollo de contenidos y materiales didácticos, programas de inducción para los estudiantes, servicios estudiantiles, reconocimientos académicos, propiedad intelectual y derechos de autor, evaluación de los aprendizajes, evaluación del sistema implantado, financiamiento, innovación e investigación.

### ***Barreras Para el Aseguramiento de la Calidad.***

- Legales: en el caso venezolano, se tiene ausencia de normas y reglamentos nacionales e institucionales que regulen la organización, funcionamiento y acreditación de los programas a distancia por medios electrónicos. Falta de credibilidad en la EaD por parte de la colectividad en general.
- Profesorales: Tienen una cultura de gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje arraigada en clases magistrales y transmisión de conocimientos, falta de preparación para gestionar la modalidad, desconfianza en la evaluación de los aprendizajes. Para vencer la resistencia de los docentes se propone establecer programas de incentivos económicos o motivacionales a través de becas, reconocimientos académicos, pagos por producción de materiales y reconocimientos de propiedad intelectual.
- Estudiantiles: Deficientes competencias para asumir la responsabilidad de enfrentarse a una modalidad que implica compromisos, motivación, sacrificios personales, y desafíos intelectuales para aprender por ellos mismos. En general, desadaptación al nuevo sistema de estudio.
- Administrativas: Falta de planificación, coordinación, organización y supervisión adecuada de los proyectos de EaD. Resistencia de las autoridades, especialmente en aquellas universidades de origen tradicional.
- Metodológicas: deficientes diseños instruccionales, inadecuados desarrollos de contenidos y materiales de autoinstrucción, falta de planificación y evaluación de los procesos de facilitación y mediación del aprendizaje.
- Tecnológicas: elevado número de hogares, poblaciones o municipios sin acceso a tecnologías digitales con suficiente ancho de banda para las transmisiones electrónicas y entrega de instrucción. Limitada integración de redes educativas y



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

centros de investigación. Uso restringido de Internet 2 para algunas universidades venezolanas.

### ***Pilares de Referencia Mínimos Para el Aseguramiento de la Calidad en la Gestión de Proyectos de EaD.***

- Planeación adecuada de todas las fases del proceso de gestión de los sistemas de educación a distancia a ser implementados, haciendo especial énfasis en estos pilares: a) definición de un modelo educativo con sus planes, programas, contenidos, evaluación, perfil del docente, tutores y de los alumnos, preparación continua del docente como creador y facilitador de cursos, capacitación de los estudiantes para adoptar la modalidad, una gestión académica orientada hacia el constructivismo social con estrategias colaborativas y cooperativas; b) la infraestructura tecnológica y plataforma adecuadas para el aprendizaje interactivo, interactividad permanente; c) el modelo de gestión administrativa, su seguimiento y apoyo institucional, dotación de recursos financieros suficientes; d) atención del entorno social, cuidando el impacto social de la modalidad con asistencia directa a los estudiantes activos, potenciales estudiantes, extensión universitaria, educación continua, e investigación aplicada.
- Fomentar lazos de cooperación e intercambio de experiencias, información, materiales, cursos y docentes, entre instituciones proveedoras de EaD.
- Promover investigaciones en el área que conlleven a dar respuestas a las necesidades y problemas de desarrollo de los sistemas de EaD, y buscar nuevos enfoques metodológicos.
- Modernizar, como política de estado para todas las regiones, la infraestructura de telecomunicaciones tradicional y emergente, y el fortalecimiento del acceso a Internet con aumento del ancho de banda. Disponer de plataformas tecnológicas adecuadas en cada institución oferente de programas a distancia por medios electrónicos, con garantías de servicios y operatividad.
- Reforzar la importancia del cambio de paradigma de un sistema educativo centrado en el docente hacia un sistema centrado en el estudiante, lo que exige cambios profundos en el rol del educador.
- Plantear los procesos de formación de los estudiantes bajo la óptica de una formación integral, empleando las tecnologías como apoyo de la instrucción y el aprendizaje y reforzando la formación ética y en valores.

### ***Criterios y Procesos de la Evaluación de la Calidad en la Educación a Distancia***

- Aplicar modelos reconocidos de evaluación interna del desempeño docente, evaluación del soporte técnico por parte del estudiante, evaluación de los cursos y sus contenidos.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Evaluación institucional nacional que contemple la evaluación interna del curso, la plataforma, los docentes y los materiales. Someter los programas a procesos de acreditación que contemplen la autoevaluación y la evaluación de pares.
- Reconocimiento de un número máximo de 30 estudiantes por docente, y 50 en caso de que el docente cuente con un tutor de apoyo para un curso específico.
- Promover y proponer formas de evaluación acordes con la EaD, que evidencien el logro de aprendizajes de alto nivel cognitivo.
- Demostrar la efectividad de los medios pedagógicos y formas de interacción apropiados que apoyen y fomenten el desarrollo de competencias para el aprendizaje autónomo. Esto dentro de los procesos de acreditación.

### ***Expectativas y Tendencias con Relación al Aseguramiento de la Calidad en E-learning y Educación a Distancia en América Latina y El Caribe***

- Crece el reconocimiento a la EaD como una modalidad eficaz para la construcción de conocimientos y formación de individuos idóneos para el mercado laboral y desarrollo social.
- Los gobiernos regionales apoyan el uso de tecnologías libres, como en el caso venezolano con sus decretos 3390 y 825.
- Algunos gobiernos regionales definen políticas de alcance nacional para regular la organización y funcionamiento de la EaD, como en el caso de Argentina con su decreto nacional 81/98 y la resolución 1717. Políticas similares se definen en Ecuador, Colombia, Brasil, Chile, México, República Dominicana, Costa Rica.
- Crece la unificación de criterios para el reconocimiento de la calidad de la EaD. Existe interés por la aplicación de sistemas de autoevaluación institucionales para la mejora continua de los programas de educación a distancia, como en el caso del Modelo de Estándares de Calidad Para la Educación Superior a Distancia en América Latina y El Caribe, promovido por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia CAL-ED, con sede en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Esta es una construcción de experiencias institucionales en conjunto, dirigida a crear estándares de calidad para la gestión de la EaD.
- Aumenta la utilización de estándares y software abierto para facilitar la transferencia e interoperabilidad de las plataformas tecnológicas.
- Masificación con calidad. Inclusión con patrones de calidad.

### **Declaración Final del Taller**

- Usaremos todas nuestras capacidades intelectuales y prestigios académicos de las instituciones que representamos para defender una educación a distancia con máximos niveles de calidad, que la consagre definitivamente como la educación del futuro, tal como se deriva del acta constitutiva de la UNESCO.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Asumimos el compromiso ético de la cooperación interinstitucional para mantener sin egoísmos ni rivalidades el intercambio de experiencias y discusiones que amplíen las perspectivas de fortalecer vínculos que coadyuven a promover los desarrollos propios de cada institución en la búsqueda permanente de calidad de la educación a distancia
- Asumimos como un deber social ineludible el uso de la modalidad de educación a distancia como un factor de inclusión social que contribuya con programas académicos de alta calidad al crecimiento de la matrícula de educación superior en nuestros países.

## Mesas de Trabajo

**Mesa 01.** María José Rubio, Pedro Cookson, Edie Debel, William Arias, Domingo Monzón, Carlos Ruiz Bolívar, Judith Mendoza, Jenia Alfonso, Beatriz Mejías, José V. Sánchez. Coordinadores: Mauro Hernández y Janeth Gómez.

**Mesa 02.** Walter Santander, Magdalena Cruz, Beatriz Veracochea, Beatriz García, Melania La Rosa, Omar Miraría, María Lourdes Vargas, Pedro Méndez, Carlos Primera, Josefina Tugues. Coordinadoras: Marisol Cuicas y Zulma Alvarez.

**Mesa 03.** Jomaría Alloufa, Renata Curci, Doris Mora, Francisco Ugel, Ana Teresa Berríos, René Aguirre, Arelis Saavedra, Irama García, Aymara Hernández, Alvis Useche. Coordinadores: Arsenio Pérez y Graciela Henríquez.

**Mesa 04.** Nuris Batista, Ileana Salas, Joaquin Oropeza, Mariángeles Páyer, Ennodio Torres, Luis Alberto Guerrero, Elena Dorrego, Vanesa Miguel, Ramón Escontrela, Maritza Bracho, Jesús Araque. Coordinadores: Alvaro Muñoz y Luisa Casadei.

**Mesa 05.** José Luis Córica, Nohelí Gómez, Mary Alexandra Arias, José Gregorio Sánchez, Roberto Rondón, Alexander Pérez, Lydia Pujols, Alfredo Romero, Germán Alirio Luna, Alicia Cardozo, Alirio Dávila. Coordinadores: Judith Francisco y Manuel Blanco.

## Ponencias Magistrales del Taller

Ileana Salas. Costa Rica. *El aseguramiento de la Calidad en E-learning: Experiencia de la UNED de Costa Rica.*

Jomaría Alloufa. Brasil. *Educación Superior a Distancia en Brasil: Situación actual y perspectivas.*

José Luis Córica. Argentina. *Estrategias de Calidad en Programas de Educación a Distancia.*



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Magdalena Cruz. República Dominicana. *La educación a distancia en la República Dominicana en el marco de la calidad: Caso particular Universidad Abierta Para Adultos, UAPA.*
- María José Rubio. Ecuador. *Modelo de Estándares de Calidad Para la Educación Superior a Distancia: Del “Centro Virtual Para el Desarrollo de Estándares de Calidad Para la Educación Superior a Distancia en América Latina y El Caribe” al “Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Ecuación Superior a Distancia CAL-ED.”*
- Mauro Hernández. Venezuela. *Propuesta UCLA: Matriz Tridimensional para la Aproximación al Aseguramiento de la Calidad en la Educación a Distancia.*
- Nuris Batista. Cuba. *Ministerio de Educación Superior. La modalidad a distancia semipresencial: la nueva universidad cubana.*
- Pedro Cookson. México. *En busca de Calidad de Educación Superior a Distancia en línea: El caso del consorcio CLAVIJERO.*
- Renata Curci. Venezuela. *Aprendizaje a distancia por medios electrónicos y aseguramiento de la calidad en la Universidad Metropolitana.*
- Rubio, M., Aguilar, R., Massa, P., Maldonado, J., y Ramírez, I. (2005). *Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto “Centro Virtual Para el Desarrollo de Estándares de Calidad Para la Educación Superior a Distancia en América latina y El Caribe”: Documento Introductorio.* Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Walter Santander. Chile. *La educación a distancia en Chile: Una experiencia de 25 años del Centro de Educación a Distancia de la Universidad Católica del Norte – CEDUCN.*

## Resumen Curricular del Autor

- **Profesor Jubilado de la UCLA (1995). Profesor de Matemáticas.**
- **Master en Matemáticas (Universidad de Carabobo, 1978).**
- **Master en Ciencias (Western Michigan University, USA, 1985).**
- **Doctor en Educación, mención Tecnología Instruccional y Educación a Distancia (Nova Southeastern University, USA, 2005).**
- **Coordinador General del Sistema de Educación a Distancia de la UCLA (1999-2006).**
- **Coordinador de Postgrado. UCLA. Decanato de Ciencia y Tecnología (1991-1993).**





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- **Miembro de la Comisión que elaboró Proyecto de Normativa Nacional Para la Educación a Distancia (2007 - 2008).**
- **Candidato a PPI – Convocatoria 2008.**
- **Autor y Coautor de Módulos de Aprendizaje Para la Educación a Distancia.**



-