

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/337902084>

Análisis de los procesos de gestión de la Educación a Distancia. Un estudio de caso

Chapter · December 2018

CITATIONS

0

READS

141

3 authors:



Irma Camarena Pérez

Universidad Virtual del Estado de Michoacán

4 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Rosario Hernández Castañeda

University of Guadalajara

5 PUBLICATIONS 15 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Siria Padilla

University of Guadalajara

13 PUBLICATIONS 88 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

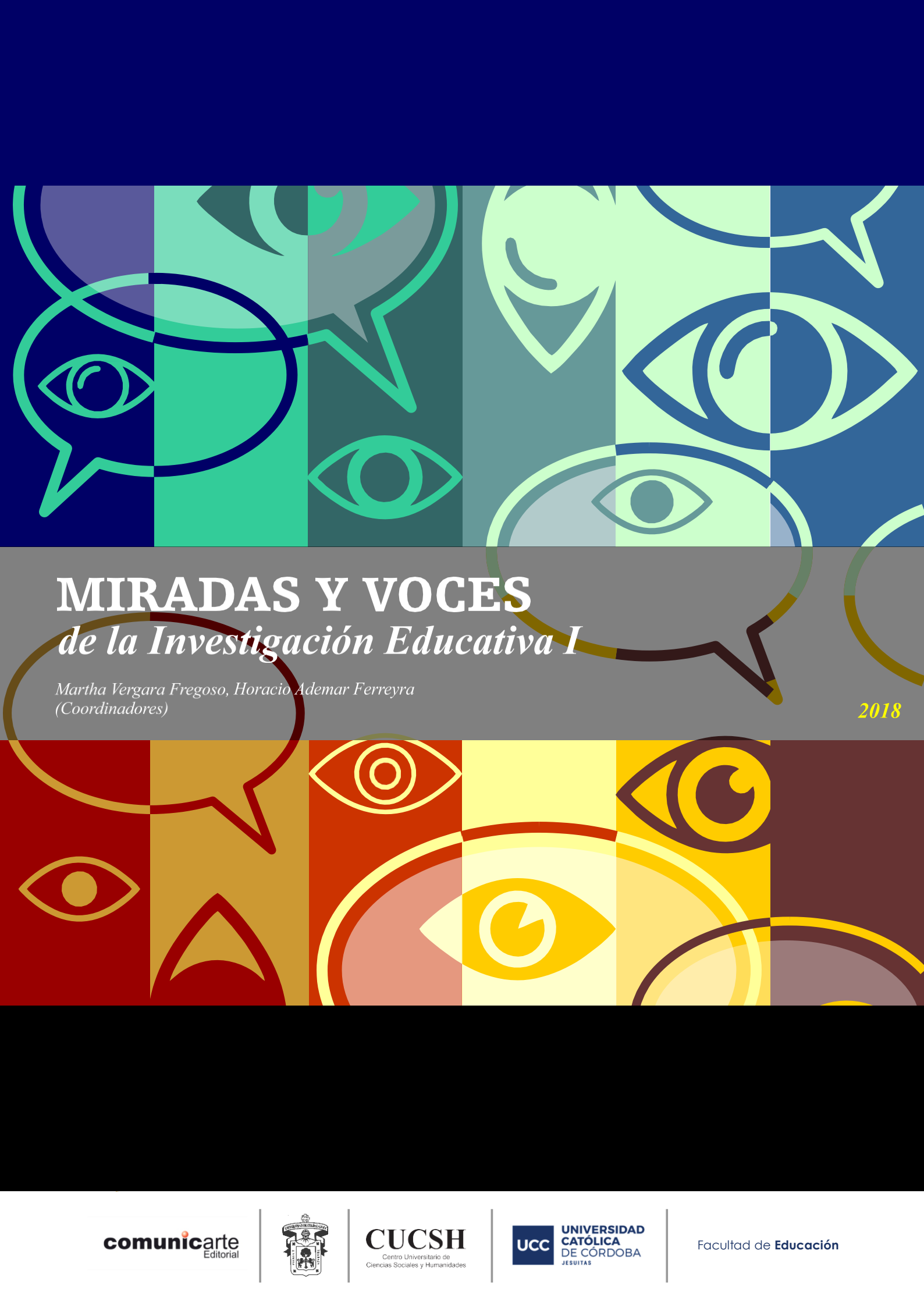
Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Para la enseñanza de la asignatura de Creación de Ambientes de Aprendizaje [View project](#)



Modelo de evaluación para medir la calidad de la enseñanza a través de cursos virtuales [View project](#)



MIRADAS Y VOCES *de la Investigación Educativa I*

Martha Vergara Fregoso, Horacio Ademar Ferreyra
(Coordinadores)

2018

Esta publicación es realizada de manera interinstitucional por la Universidad Católica de Córdoba Argentina y la Universidad de Guadalajara.

Los contenidos expresados en esta publicación son responsabilidad de los autores y no necesariamente expresan la opinión de las instituciones. Se autoriza la reproducción del contenido del libro siempre y cuando se cite la fuente correspondiente.

El libro fue dictaminado por un Comité de Pares.

Vergara Fregoso, Martha

Miradas y voces de la investigación educativa 1 / Martha Vergara Fregoso ; Horacio Ademar Ferreyra ; compilado por Martha Vergara Fregoso ; Horacio Ferreyra. - 1a ed. - Córdoba : Comunic-Arte ; Córdoba : Universidad Católica de Córdoba. Facultad de Educación ; Guadalajara : Universidad de Guadalajara. Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. Centro Universitario, 2018.

Libro digital, DOC

Archivo Digital: descarga

ISBN 978-987-602-411-2

1. Ciencias de la Educación. 2. Antropología de la Educación. I. Ferreyra, Horacio Ademar II. Vergara Fregoso, Martha, comp. III. Ferreyra, Horacio, comp. IV. Título.
CDD 306.43

Primera edición, 2018

D.R. © 2018 Universidad Católica de Córdoba, Argentina

D.R. © 2018 Universidad de Guadalajara

Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades

Guanajuato 1045, Alcalde Barranquitas

44260, Guadalajara, Jalisco. Tel. 01 (33) 3819 3300

Diseño de tapas: Fabio Viale

Índice

Prólogo.....	7
Horacio Ademar Ferreyra	
Introducción	10
Martha Vergara Fregoso	
Capítulo I: La investigación educativa y su aportación hacia el desarrollo social....	17
Transformar la formación, reconsiderar la investigación.	
José Antonio Méndez Sanz.....	17
La construcción del sentido subjetivo de la escritura académica.	
Bertha Alicia Rodríguez Rincón, Martha Vergara Fregoso	26
¿Socialización o autonomía? La ética como campo de tensiones en la relación educativa y un abordaje particular desde la discapacidad.	
Diego Fonti y Jimena Echeguía Cudolá.....	46
Pedagogía Social Ambiental Y Currículo En Colombia Desde La Perspectiva De Los Derechos.	
José Duván Marín Gallego, Claudia Vélez de la Calle.....	60
Filosofía de la educación: Nueva antropología para la educación.	
Jorge Eduardo Noro.....	78
Capítulo II: La escuela y sus prácticas educativas.....	93
La dirección escolar en México en el contexto de América Latina.	
F. Javier Murillo.....	93
Experiencias de prácticas escolares de participación en la escuela secundaria: Los significados que los actores escolares y los tutores construyen acerca de los “modos” de implementación de la política educativa.	
María Gloria Saucedo	104
Mi primera vez. Primeras prácticas de enseñanza de inglés en la escuela secundaria.	
Víctor Manuel Ponce Grima	115

La enseñanza de la ciencia y la formación científica. Ma. del Rosario Ríos Audelo.....	127
La analogía como herramienta en la generación de ideas previas. Hernán Miguel	140
Crear para crecer. Un ensayo sobre creatividad y educación. Carlos Antonio Villa Guzmán, José Trinidad Padilla López	152
Alfabetización y literacidad en la escuela: pretextos para la transformación de las prácticas pedagógicas de los maestros. Lisette Vargas Minorta, Audin Aloiso Gamboa Suárez, Pablo Alexander Muñoz García	166
Capítulo III: Los egresados de licenciatura: un análisis desde su formación.....	177
La formación profesional de los trabajadores sociales ante los desafíos actuales: una visión nacional. Sara Valdez Estrada, Elisa Cerros Rodríguez, María Elena Chávez García, Adriana Esther Cervantes Carmona	177
Niveles de dominio de competencias investigativas en estudiantes de pregrado. el caso de la licenciatura en letras hispánicas de la universidad de Guadalajara. Cuauhtémoc Banderas Martínez y Gabino Cárdenas Olivares	186
Capítulo IV: La Universidad: propuestas de vinculación e integración académicas y de gestión	204
¿Opuestas o Complementarias? ¿Es posible que dos universidades públicas, una de gestión privada y otra de gestión pública se integren formando una red?. Manuela Vázquez.....	204
La integración intercátedras universitaria: un análisis desde la perspectiva epistemológica, curricular y didáctica sobre el caso del Profesorado Universitario. María Isabel Calneggia, Marcela Susana María Lucchese, Adriana Carlota Di Francesco	221
Capítulo V: Entornos tecnológicos y sus posibilidades en los procesos de enseñanza y aprendizaje	231
Cultura educativa tecnológica y procesos institucionales migratorios. Silvia Coicaud.....	231
Análisis de los procesos de gestión en la Educación a Distancia. Un Estudio de caso. Irma Camarena Pérez, Rosario Hernández Castañeda, Siria Padilla Partida	246

Creatividad e innovación en el proceso de aprendizaje basado en retos. Rocío Calderón García, Jorge Alfredo Jiménez Torres.....	261
Capítulo VI: El ambiente familiar y su influencia como mediador en el aprendizaje de los estudiantes.....	275
Experiencias pedagógicas de la educación en casa. Teresita de Jesús Montiel Ramos, Yolanda González de la Torre	275
Hecho pedagógico y narrativa. Leonor Isabel Rizzi	289
Currículum de los Coordinadores.....	299

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA. UN ESTUDIO DE CASO

Irma Camarena Pérez⁷⁸
Rosario Hernández Castañeda⁷⁹
Siria Padilla Partida⁸⁰

Introducción

La Educación a Distancia (EaD), ha irrumpido el sistema educativo a nivel global desde la década de los setentas. No obstante, durante su evolución ha sufrido cambios y transformaciones marcadas por un hito entre el antes y el después de la llegada de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Las instituciones que lograron adaptarse se han consolidado y vale la pena analizar algunas de sus buenas prácticas y estrategias que les han permitido permanecer a la vanguardia tecnológica, pero, además, gozar del reconocimiento social y la credibilidad adquirida en gran medida, por la calidad educativa de sus programas.

México, al igual que otros países del mundo, se ha interesado por aprovechar el Internet y los recursos tecnológicos para ofrecer y ampliar los servicios educativos a las personas que no han podido completar sus estudios en las modalidades tradicionales, lo anterior significa brindar oportunidades a las personas adultas y a aquellos que no han podido continuar sus estudios. La apertura y auge de estos programas han creado oportunidades para muchos, pero también es cierto que hace falta información acerca de cómo estos programas operan y cuál es el nivel de calidad de los mismos.

En este panorama, el estudio de otros programas de EaD más consolidados puede aportar conocimiento sobre la manera en que los procesos de gestión apoyan y promueven la calidad educativa. La eficacia de la gestión educativa juega un papel importante, pues permite articular los procesos internos con el logro de los objetivos institucionales, y así, fijar las directrices que guiarán las acciones de los miembros de la comunidad educativa orientadas a la mejora continua y el logro de la calidad educativa. En este estudio se analizan las entrevistas a profundidad realizadas a gestores de una Universidad a distancia consolidada, que desde su perspectiva y experiencia comparten las acciones que han sido clave en el diseño de las estrategias tecnológicas y pedagógicas en sintonía con el uso eficiente de los recursos con el propósito de lograr posicionarse como una institución reconocida por su calidad educativa.

Planteamiento del problema

La evolución acelerada de las tecnologías en el siglo XX y XXI ha impactado la vida social, cultural y económica de nuestras sociedades; desde la incorporación de las computadoras y la red de internet en los años 90's hasta el uso de tecnologías de la nube, así como el desarrollo del móvil y sus aplicaciones. Todos estos cambios tecnológicos han tenido diversas consecuencias e implicaciones en las sociedades, desde las formas de vivir, convivir e interactuar en los campos del saber y, de igual manera en la educación. En esta última, los efectos se traducen en el reconocimiento de la importancia de la incorporación de las TIC a las prácticas educativas, en la relevancia dada a la formación a lo largo de la vida, en la apuesta

⁷⁸ Estudiante del doctorado en Educación en el Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara. - Docente en línea de la prepa en línea SEP y CREFAL

⁷⁹ Doctora en Educación por la Universidad de Nuevo México. - Profesora Investigadora de Tiempo Completo, SNI I - Departamento de Ciencias Sociales y Jurídicas

⁸⁰ Doctora en Sociedad de la Información y el Conocimiento por la Universidad Abierta de Cataluña. Profesora de tiempo completo en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA), Universidad de Guadalajara

por la flexibilidad educativa y en el desarrollo acelerado de la educación a distancia, entre otros puntos relevantes.

Como consecuencia de este desarrollo tecnológico, la UNESCO, en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de Información, realizada en 2003, planteó la urgencia y necesidad, entre otros puntos, de diseñar programas flexibles por las Instituciones de Educación Superior (IES), que ofrezcan nuevas alternativas educativas dirigidas a sectores de la población no atendidos, entre ellos la población adulta (UNESCO, 2003). Esta demanda social reconocida por la UNESCO y recogida por las IES, ha acelerado la creación de programas de Educación a Distancia (EaD) a nivel nacional e internacional.

En México y en América Latina, el desarrollo de la Educación a Distancia no ha sido fácil, se han planteado muchos problemas asociados a su implementación y puesta en marcha debido, en primer lugar, a la falta de un reconocimiento o valor a la misma, en comparación con la modalidad presencial, a la asociación de la Educación a Distancia con un ahorro en sus procesos de inversión y, a la transferencia de modelos de organización presenciales en los procesos de organización educativa (Rey, 2010).

De acuerdo con la problemática anterior, se ha buscado desarrollar por parte de los países de América Latina, normas y criterios para regular la educación a distancia y, en específico para acreditar su calidad. En este sentido (García et al, 2009:24) afirman que:

“[...] La oferta relacionada con la educación a distancia, especialmente en educación virtual, ha crecido considerablemente en Latinoamérica. Esto supone un desafío para el aseguramiento de la calidad, debido a la falta de normativa en este campo y la necesidad de establecer unos parámetros de calidad no sólo en el terreno educativo sino también en el ámbito tecnológico”.

La expansión de la EaD en América Latina, es un fenómeno inesperado y particularmente evidente en algunos países. En México, esta modalidad educativa surge en la década de los setenta, sin embargo, el mayor auge ha sido durante la segunda década del siglo XXI. De acuerdo a cifras oficiales, se observa un crecimiento significativo a partir de la creación de los dos programas federales: La Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM) creada en 2009, cinco años después, nace la Prepa en Línea SEP, para cubrir la demanda de Educación Media Superior (EMS). De los dos programas, ha mostrado un mayor índice de crecimiento presupuestal y de estudiantes activos, la Prepa en Línea SEP, que inició con un presupuesto de \$53,320,744.00 y una matrícula de 10,710 estudiantes activos distribuidos en dos generaciones (SEP, 2015). En 2015, el presupuesto asignado se incrementó a \$242,002,689.19, casi cinco veces más que el de 2014. Respecto a la matrícula, Tuirán, González y Limón (2016) señalan que, al inicio de 2015, la cantidad de estudiantes inscritos era de 17,598 y en noviembre de ese mismo año, el número se elevó a 50,009, casi el triple de la cifra inicial. Esto equivale a 50 planteles de bachillerato presencial con capacidad para 1000 estudiantes cada uno. Cabe destacar que en abril de 2017 egresaron 5,065 estudiantes de la primera generación, Tuirán⁸¹ (Min 02:39). En tanto las cifras de matrícula registrada en mayo de ese mismo año fue de 103 mil estudiantes, Tuirán (Min 06:43).

No obstante, resulta paradójico, que, ante el desbordado crecimiento de esta modalidad de estudios en México, aún no existan documentos sobre las bases conceptuales, pero más allá de eso, tampoco se tiene un sistema de información oficial, que dé cuenta sobre la situación actual de la EaD en el país (Torres y López, 2015). Es preciso señalar, que la expansión se ha dado tanto en la educación pública como en la privada, sin que exista un seguimiento puntual al respecto. Además, los marcos normativos existentes podrían ser insuficientes, en ese sentido

⁸¹ Canal de YouTube de la Secretaría de Educación Pública. Ceremonia de egreso de la primera generación de prepa en línea SEP. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=vFWm7s8SbJ0>

Gómez (2012), señala que la mayoría de universidades a distancia carece de las normas necesarias para regular su desarrollo, y definir sus estructuras académicas y administrativas. Por otra parte, los organismos responsables de la evaluación y acreditación de programas en la educación superior, tales como los Comités interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), sostienen que, en el caso de las universidades a distancia, someterse a un proceso de evaluación a través de estos organismos es un acto voluntario.

De acuerdo con la problemática enunciada, el propósito de este estudio es analizar algunos de los procesos del modelo de gestión de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), la cual se encuentra posicionada en el lugar 31 entre las universidades españolas y a nivel internacional, en el 697, de acuerdo al ranking web de universidades⁸², lo cual permite identificarla entre las universidades a distancia más reconocidas y que cuentan con parámetros de calidad aceptables, pues fue acreditada por la Agencia Nacional para la Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) del Ministerio de Educación en ese país. Las entrevistas a profundidad, realizadas a los gestores y académicos que participaron en el estudio, nos permiten identificar las estrategias de gestión educativa que podrían ser replicadas en otras instituciones y, contribuir al fortalecimiento y mejora de la calidad educativa. El diseño metodológico permitió el acercamiento cualitativo a las perspectivas y experiencias de seis académicos de la UNED, que han sido actores clave en los procesos de desarrollo, consolidación e internacionalización de la citada universidad. La pregunta de investigación que orientó este trabajo fue: ¿Qué características tienen los procesos de gestión de la UNED que han contribuido a que ésta, sea una institución consolidada y reconocida nacional y globalmente?

Los procesos analizados, se focalizan en las dimensiones de: gestión de la enseñanza, gestión del aprendizaje, gestión de los materiales de apoyo, gestión de los entornos tecnológicos para el aprendizaje, gestión del conocimiento y gestión de la calidad.

Perspectivas Teóricas

Del análisis de la literatura relevante al objeto de estudio y de las categorías que surgieron de las entrevistas realizadas a los académicos participantes en esta investigación, se posicionaron como perspectivas teóricas los artículos publicados por Gil (2012), el cual destaca los procesos en gestión de proyectos, gestión administrativa y gestión del aprendizaje en la educación a distancia; Duart y Lupiáñez (2005), en lo referente a la gestión y administración del e-learning en la universidad, enfatizando la gestión del contexto, del aprendizaje, de la enseñanza y de los recursos de apoyo; Cookson (2001), por su parte con relación a su visión del uso de recursos y profesores de planta para una estructura administrativa racionalizada y de un sistema integrado de educación a distancia con una orientación de mercado intrínseca; y por último Morantes y Acuña (2013), que enfatizan los factores de gestión de calidad, gestión organizacional, gestión académica y gestión externa como determinantes en la administración efectiva de instituciones de educación a distancia. Las obras de estos autores sirvieron de base para el análisis de las categorías presentadas en este trabajo.

Marco Metodológico

⁸² Ranking web de universidades <http://www.webometrics.info/es/world?page=5>

La pregunta de investigación: ¿Qué características tienen los procesos de gestión de la UNED que han contribuido a que ésta, sea una institución consolidada y reconocida nacional y globalmente? Fue investigada desde el enfoque del estudio de caso y una perspectiva cualitativa. Se decidió por esta estrategia metodológica, porque los estudios de caso de acuerdo con Merriam (1998), son la descripción intensa y holística de una unidad o sistema delimitado, como puede ser un individuo, un programa, un evento, un grupo, una intervención, o una comunidad.

El caso de la UNED fue analizado desde la perspectiva de seis académicos que han contribuido desde su inicio al desarrollo y consolidación de la institución. Se eligió una perspectiva cualitativa, porque ésta busca la comprensión del mundo en el cual viven y trabajan los sujetos participantes. Son ellos los que comparten de manera subjetiva sus experiencias y significación sobre el fenómeno estudiado. La información obtenida, permitió a las autoras analizar entre la complejidad de sus puntos de vista, que son variados y múltiples, los temas coincidentes que permitieron construir las categorías, que mejor explican sus significados.

Se seleccionó a la UNED, por ser la universidad a distancia más grande de España y Europa que atiende a más de 260 mil estudiantes; tiene presencia en algunos países de Europa, África y América, a través de sus centros asociados; goza de prestigio, y reconocimiento nacional y global; además de estar posicionada en los rankings nacionales e internacionales; haber obtenido acreditaciones a través de la ANECA en los programas DOCENTIA y AUDIT, lo cual hace evidente un compromiso en el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales de calidad.

El muestreo fue intencional y basado en criterios. Se seleccionó a destacados investigadores, catedráticos y gestores adscritos a la UNED. Cabe señalar que, por la naturaleza de la investigación, se enfatiza en las bondades y buenas prácticas de una universidad de prestigio. La muestra constó de seis académicos que cumplieron con la mayoría de los siguientes criterios:

1. Ser fundadores de UNED o laborar para la institución desde hace 15 años o más;
2. Tener una reconocida trayectoria académica dentro de la institución;
3. Haber desempeñado puestos de gestión de alto impacto para la universidad, cuyas acciones hayan contribuido a la consolidación y expansión de la institución;
4. Ser investigadores en el área de educación a distancia y la diversidad de líneas de investigación que de ahí se desprenden;
5. Conocer a detalle el modelo educativo y el funcionamiento de las diversas áreas de UNED.

Las técnicas de recolección de información utilizadas fueron: el análisis de documentos, la exploración guiada de la plataforma educativa y la página oficial de UNED, así como la realización de entrevistas con preguntas abiertas y semi-estructuradas a los participantes seleccionados. La revisión documental se focalizó en publicaciones, que describen los modelos de gestión aplicados a otras cuatro universidades a distancia en diferentes contextos, y las entrevistas se desarrollaron en los espacios de trabajo de los académicos con base en los criterios anteriormente señalados.

Las técnicas de análisis utilizadas fueron la revisión de contenido y la comparación constante, para la construcción de las categorías o temas emergentes de la pregunta de investigación.

Resultados

Una vez analizadas las múltiples opiniones de los académicos entrevistados, se obtuvieron las categorías que se describen y fundamentan a continuación, estas fueron

contrastadas con las perspectivas teóricas que informan este estudio, dando como resultado la estructura de gestión de la calidad que se representa de forma gráfica a través de la siguiente imagen:



Diagrama 1. Dimensiones de análisis del estudio. Elaboración propia.

El diagrama describe los procesos de gestión de la Educación a Distancia vinculados dentro de la organización, los cuales se rigen por las políticas institucionales y la responsabilidad social inherentes al quehacer educativo formal. La estructura define áreas operativas de gestión interna, que realizan procesos específicos al interior de la institución y se constituyen como un todo. La interacción y armonía en la ejecución de los procesos, se verá reflejada en una gestión eficiente, que logra los objetivos de la organización, haciendo uso eficaz de los recursos con los que cuenta y que contribuye al cumplimiento de la misión y la visión.

Así pues, estas investigadoras están en posibilidades de afirmar, que las características de los procesos de gestión, que han hecho de la UNED, la universidad a distancia más importante de España, tienen que ver con las cinco dimensiones que muestra el diagrama y corresponden a la gestión del aprendizaje, la enseñanza, el conocimiento, sus entornos tecnológicos para el aprendizaje, y sus recursos de apoyo, los cuales cumplen en su ejecución con los estándares definidos en la gestión de calidad.

Gestión del proceso de aprendizaje

La gestión del aprendizaje es uno de los procesos prioritarios de cualquier universidad a distancia. El avance tecnológico actual, permite poner en el centro al estudiante como protagonista del proceso educativo. El acceso a la información, la posibilidad de crear comunidades de aprendizaje virtuales y el desarrollo de materiales educativos basados en la web, le permiten hacerse responsable de su propio aprendizaje. En la EaD, el estudiante debe esforzarse, tomar decisiones sobre su propio desarrollo, buscar recursos y autorregular sus tiempos y procesos formativos, comportamientos que lo conducen a una autonomía en el propio acto de aprender.

Las universidades a distancia deben crear sistemas de gestión que promuevan y favorezcan el proceso de aprendizaje en sus estudiantes, sin dejar de ser éstos, el eje central del

proceso. La institución deberá proporcionar los recursos necesarios para que esa centralidad sea una realidad (Duart y Lupiáñez, 2005). Respecto a la gestión del aprendizaje, Gil (2012) señala, que este proceso se encarga de todo lo relacionado con los requerimientos académicos, para que el docente enseñe y el estudiante aprenda. Los procesos en esta gestión, tendrán como objetivo primordial, mantener al estudiante cautivado, evitando así el abandono escolar, y generando desde el inicio un vínculo entre éste y el modelo educativo.

Uno de los problemas detectados por los expertos es el abandono escolar, que se presenta con mayor frecuencia en los primeros ciclos, de ahí la importancia de diseñar estrategias que proporcionen al estudiante las herramientas de aprendizaje necesarias, para cautivarlo y garantizar, que éste decida continuar hasta culminar sus estudios. El informante 1 clasifica el abandono en dos tipos, aquí su explicación:

“...yo esto lo tengo analizado desde hace años y lo llamo abandono real y abandono sin comenzar. El abandono sin comenzar son todos los estudiantes que se matriculan y que ni siquiera arrancan porque se asustan una vez que están dentro de una realidad, se dan cuenta que esto es muy duro y cuando empiezan las exigencias de que tiene que hacer un examen, tiene que entregar estas actividades, es decir, este señor ni ha comenzado y deserta y el otro, el abandono real es más similar al de las universidades presenciales, es aquel que arranca, entra en el sistema y luego se da el abandono. Que se da por muchos factores personales, familiares, laborales que influyen en esa decisión.” (Informante 1, comunicación personal, 09 de abril de 2014).

En su propósito de disminuir el índice de abandono durante el primer año de estudio, como parte de las acciones en la gestión del aprendizaje, la UNED diseñó dos programas: el Programa de Acogida Virtual (PAV) y el denominado cursos 0. Al respecto el informante 4, director de un centro asociado de la UNED comentó:

“...El Programa de Acogida Virtual (PAV), fue diseñado para estudiantes de primer ingreso, que es la etapa cuando la deserción se presenta con mayor proporción, este programa de acogida tiene entre sus objetivos dar a conocer la metodología de la UNED y que el estudiante aprenda el manejo de los recursos de la plataforma y las herramientas informáticas útiles para el estudio, es una especie de entrenamiento para el aprendizaje autónomo. Por otra parte, los cursos de nivelación también llamados curso 0, les proporcionan materiales que le permiten nivelar sus conocimientos previos en materias de alto grado de dificultad como matemáticas, química, física, biología, estadística.” (Informante 4, comunicación personal, 18 de abril de 2014).

Por otra parte, la motivación juega un papel importante para el estudiante a distancia. Zubietta (2012) señala que, por encontrarse físicamente alejado, el estudiante a distancia carece de un contacto directo y cotidiano con sus compañeros y profesores, lo cual provoca que se desmotive con mayor facilidad. Razón por la cual requiere de un acompañamiento más personalizado y especializado, el cual se logra, a través de las tutorías.

La UNED proporciona atención tutorial haciendo uso de las tecnologías y de manera presencial en los centros asociados, el programa diseñado para este propósito, se centra en cuatro áreas específicas: tutoría académica; tutoría de titulación; servicios de orientación psicológica; y servicios de orientación para el empleo, estableciendo para cada área objetivos específicos. La tutoría académica juega un papel importante en el proceso de aprendizaje. Los detalles son descritos por el informante 3, ex - vicerrector de Coordinación de Calidad e Innovación de la UNED y ex - presidente del grupo de Trabajo en Contenidos, quien explica:

“...la UNED hace uso de las tecnologías para el aprendizaje, se realizan para ello tutorías en línea, las denominadas tutorías campus y tutorías intercampus, a través de la red de centros asociados. Desde 2006 se implementó el plan ATECA (Arquitectura Tecnológica Educativa para Centros Asociados), mediante el cual se dotó a estos centros

de aulas AVIP (Audio Visual Internet Protocol) para los campos WIFI. Esta tecnología permite a los profesores tutores realizar las asesorías presenciales, pero, además, simultáneamente se transmite su clase a otros estudiantes de otros centros en línea, se puede grabar la sesión y los estudiantes que no pudieron asistir de manera presencial o en línea, podrán consultar la grabación en el repositorio de tutorías.” (Informante 5, comunicación personal, 18 de marzo de 2014).

El director del centro asociado, explica los beneficios observados en los estudiantes, que se apoyan en tutorías académicas durante su formación, cabe resaltar que en UNED asistir a tutorías presenciales o en línea es un acto voluntario de cada alumno.

“...No hay un estudio de impacto, pero si percibimos que el alumno que tiene posibilidad de añadir a su formación, el asistir al centro asociado a tutorías, se vincula más al centro y también le pautan mucho mejor el trabajo, se exige a sí mismo una cadena de trabajo mucho más lógica y permanente en el tiempo, quizá el alumno que no puede asistir, por circunstancias que no vienen al caso, él tiene lapsos más prolongados de desatención a sus estudios y puede tomar el trabajo a lo mejor una vez al mes, disminuye el contacto y la participación con sus compañeros y con su tutor”. (Informante 4, comunicación personal, 18 de abril de 2014).

Además de los servicios de tutorías que se ofrecen al estudiante, es importante mencionar la flexibilidad del modelo educativo, que le da la libertad de decidir el número de asignaturas a cursar, ya que no se establece un tiempo límite para concluir sus estudios. En todo proceso de aprendizaje es recomendable, que las instituciones propicien el acercamiento y adaptación al modelo educativo y plataforma tecnológica, a través de cursos de inducción. Esto aunado a un programa de tutorías personalizadas, contribuye a disminuir deserción y motiva a los estudiantes a continuar y genera mayor compromiso con sus estudios (Zubieta y Gil, 2012).

Gestión del proceso de enseñanza

A diferencia de la gestión del aprendizaje que se centra en el estudiante, la gestión de la enseñanza se focaliza en las acciones, la experiencia, la habilidad pedagógica y el conocimiento del profesor, quien debe procurar la innovación en los procesos de transmisión de saberes y generar las condiciones para que el estudiante se apropie de ese conocimiento. La efectividad del proceso de enseñanza inicia con la selección, contratación y capacitación de formadores y finaliza con su evaluación a través de la valoración de la acción formativa realizada. De acuerdo con (Gil, 2012; Duart y Lupiáñez, 2005; Cookson, 2001), la planificación y desempeño de la acción docente se desarrolla en la etapa previa y durante la formación: antes de iniciar el ciclo escolar, se requiere el conocimiento del material, la planificación de los cursos (diseño e instrucción antes a la apertura del aula virtual); durante la formación se realiza la organización del proceso y la formalización de todas sus fases, incluida la evaluación formativa y sumativa del estudiante.

Es importante destacar que la UNED realiza un monitoreo permanente para la evaluación de los programas a distancia, a través de una unidad especializada, cuyas acciones son paralelas con la sistematización de las evaluaciones del proceso con la finalidad de incrementar su eficacia. La enseñanza se realiza a través de las dos figuras académicas; el profesor docente y el profesor tutor, cada uno con perfiles académicos y funciones específicas, no obstante, trabajan de manera coordinada. Al respecto el director del centro asociado describe las funciones del profesor tutor en el proceso de enseñanza:

“...El profesor tutor digamos que es quien conoce personalmente al alumno, tiene relación constante con él, únicamente desarrolla la evaluación continua durante todo el curso académico, pero no el examen final. Así como el acompañamiento y orientación

de los estudiantes. El tutor tiene por lo menos una hora de dedicación semanal por materia, durante ese tiempo lo que hace es seguir el programa enviado y ratificado por el departamento del equipo docente de Madrid y nosotros le exigimos que haga una programación cuatrimestral”. (Informante 4, comunicación personal, 18 de abril de 2014).

La gestión de la enseñanza se realiza en dos etapas: la primera se lleva a cabo semanas antes de que inicie el curso, el profesor docente inicia la revisión exhaustiva de los programas y planes de estudio, al mismo tiempo se establecen los objetivos de aprendizaje que se requiere lograr. Esta información se utiliza para hacer la planeación del curso y dar la pauta para reforzar o modificar, según sea el caso, los materiales didácticos que servirán de apoyo en el proceso de enseñanza. Es una etapa fundamental en todo quehacer docente y suele ser determinante para alcanzar los objetivos de aprendizaje de cualquier curso.

La segunda etapa consiste en la ejecución del plan diseñado, el profesor tutor hará uso de sus habilidades pedagógicas, su experiencia y conocimientos para lograr los aprendizajes esperados. El tutor debe administrar el tiempo para cumplir con la planeación y monitorear el avance de sus estudiantes. El desempeño académico queda de manifiesto en todas sus acciones, para finalmente ser evaluado por la institución.

El espacio de actuación del tutor, además de la plataforma virtual es el centro asociado, éste cuenta con instalaciones y la tecnología necesaria para desarrollar las tutorías presenciales y a distancia, pero además ofrece al estudiante servicios académicos y administrativos, el director del centro asociado los describe a continuación:

“...Aquí ofrecemos servicios para el alumno de apoyo tutorial, tutorías presenciales y tutorías virtuales a través de conexiones con aulas AVIP o por videoconferencias. Y luego también prestamos servicios de atención administrativos, todo lo que tenga que ver con tramitación de matrículas, obtención de certificaciones con conexión directamente con al departamento de Madrid, luego servicio de venta de libros, material didáctico y por supuesto también biblioteca. Otro de los servicios fundamentales es la aplicación de los exámenes presenciales”. (Informante 4, comunicación personal, 18 de abril de 2014).

Por su parte, los profesores docentes asumen las responsabilidades más contundentes del proceso formativo, destacan la participación activa en el diseño y desarrollo de los planes y programas de estudio que serán impartidos por los tutores, diseñar los exámenes presenciales de los estudiantes en cada ciclo escolar, ya que por ser públicos no es factible el reciclaje. Durante el proceso formativo, resuelve dudas a los estudiantes, monitorea el nivel de aprendizaje adquirido por éste, vinculado con el cumplimiento del programa de estudios por parte de los tutores, para determinar, si se renueva la *venia docenti* con vigencia de un año, es decir monitorea el desempeño del tutor, a través de los resultados de aprendizaje del estudiante. Aquí el comentario del informante 3:

“...Bueno los profesores docentes tienen muchas responsabilidades, por ejemplo, ahora en julio tenemos que elaborar los exámenes que se van a aplicar en la convocatoria, yo que tengo a mi cargo tres asignaturas tengo que diseñar ocho juegos por cada asignatura, cabe señalar que no se reciclan los exámenes anteriores, porque son públicos, entonces se tienen que realizar para cada ciclo y deben de ser diferentes. Puedes tomar un ítem, pero tienes que hacer varios tipos de examen que se aplicarán en los distintos centros asociados, eso implica una tarea compleja”. (Informante 3, comunicación personal, 09 de abril de 2014).

Los hallazgos en este proceso, nos permiten afirmar que existe una vinculación directa entre las acciones de profesores docentes y los profesores tutores hacia el cumplimiento de un modelo pedagógico común, establecido por UNED. Cabe destacar la diferencia de funciones y

perfiles del profesor docente y profesor tutor, mientras que en otras universidades se carece de esa diferencia profesional, lo anterior hace que la enseñanza recaiga en una sola figura que es el docente.

Se concluye que el logro de la eficacia en la enseñanza, involucra a las dos figuras académicas mencionadas, cada una de las cuales tiene funciones diferenciadas, pero interactúan en un trabajo coordinado a través de la plataforma tecnológica, que permite dar un seguimiento puntual y personalizado al aprendizaje de cada estudiante y, asignar espacios y roles a los distintos actores en sus funciones específicas.

Gestión de los entornos de aprendizaje

La Plataforma Educativa Virtual (PEV) de acuerdo con Díaz (2009), es un entorno informático en el que nos encontramos con muchas herramientas agrupadas y optimizadas para fines docentes. Su función es permitir la creación y gestión de cursos completos para internet, sin que sean necesarios conocimientos profundos de programación. La PEV proporciona a los usuarios espacios de trabajo compartidos destinados al intercambio de contenidos e información, incorporan herramientas de comunicación (chats, correos, foros de debate, videoconferencias, blogs, entre otros.), y son diseñadas con base al modelo metodológico y pedagógico de acuerdo al contexto de cada institución.

De acuerdo con Duart y Lupiáñez (2005), para garantizar la funcionalidad de los entornos de aprendizaje, desde la perspectiva de la gestión y sin entrar en aspectos de aprendizaje o de aula, deberán sustentarse en cuatro pilares básicos: la información; la comunicación; la cooperación y la administración. Los cuales se integran y estructuran, para ofrecer un entorno eficiente, que satisfaga las necesidades de formación orientadas al cumplimiento del modelo educativo de cada institución y lograr los objetivos de aprendizaje que establece el mapa curricular. La plataforma deberá ser la principal fuente de información del usuario, intuitiva, de fácil acceso y que proporcione en todas las unidades de aprendizaje, el material didáctico adecuado, que garantice los resultados deseados.

Durante la investigación se constató, a través de la demostración guiada por el informante 3, la manera en que se estructura la plataforma educativa virtual, y fue posible ubicar la presencia de los cuatro pilares esenciales de un entorno tecnológico de aprendizaje, que mencionan Duart y Lupiáñez (2005), A este respecto el informante 2 comenta:

“...Todos los profesores tanto docentes como tutores utilizan la plataforma de la UNED durante el proceso formativo. La única diferencia radica en los privilegios que cada uno posee, dentro de la plataforma acorde a rol que desempeña. Son los profesores docentes los que poseen todos los privilegios dentro del entorno tecnológico de aprendizaje.” (Informante 2, comunicación personal 19 marzo, 2014).

En este sentido, podemos afirmar que la PEV y las herramientas que la integran facilitan la comunicación entre el docente y el estudiante, así como el acceso a los recursos didácticos, es necesario que los entornos virtuales de aprendizaje sean funcionales, rápidos y efectivos, para afianzar un vínculo permanente en la resolución de dudas y propiciar una orientación constante y asertiva. Entre las herramientas más utilizadas para este fin destacan, el correo electrónico, el chat, los avisos, las noticias, el mensajero interno, los podcasts, los vínculos a los materiales multimedia, los espacios para retroalimentación de actividades, los repositorios, por mencionar los más utilizados.

La UNED, además de la PEV complementa la formación de sus estudiantes a distancia con ambientes de aprendizaje presenciales, a través de sus centros asociados, esta estrategia ha generado resultados favorables, según explican los entrevistados. Cada centro es un espacio

físico dotado de la infraestructura necesaria, para que el estudiante adquiriera conocimientos del programa educativo que cursa con la asesoría presencial de un docente.

Gestión de los recursos de apoyo

Los recursos de apoyo son todos aquellos elementos complementarios que contribuyen al proceso formativo y al logro de los objetivos de aprendizaje Duart y Lupiáñez (2005). La gestión se realiza desde la plataforma, pero antes de alojarlos en ella, cada recurso ha pasado por etapas de revisión y actualización, que llevan a cabo grupos multidisciplinares de especialistas en áreas como pedagogía, diseño instruccional y curricular. Por su parte (Cookson, 2001), destaca que en la EaD se remplace la mediación del instructor por la mediación del contenido, en ésta se utilizan una o más tecnologías, en vez de profesores actuando a solas como expertos de contenido; en la EaD la enseñanza puede ser desglosada en varios elementos constituyentes: identificación de contenido; diseño instruccional; aplicación de tecnologías específicas (impresos, grabaciones de audio y video, uso de formatos digitales, arreglos para la interacción).

El diseño apropiado de los materiales de apoyo que se hospedan en plataforma, es fundamental para que la gestión de la enseñanza y la gestión del aprendizaje logren los objetivos planteados en el mapa curricular. Se debe tomar en consideración, que diseñar material didáctico va más allá de convertir un libro a formato digital, implica adecuar los contenidos a las características de los estudiantes a distancia, respetar sus canales y ritmos de aprendizaje, y tener en cuenta que son estudiantes con características individuales, autónomos, autodirigidos y autodidactas.

De acuerdo a Duart y Lupiáñez (2005), la gestión de los recursos didácticos se clasifica en cuatro tipos: recursos metodológicos, documentales, informáticos y relacionales. En relación al tema, el profesor docente denominado informante 2 afirma:

“...esto viene acompañado de un buen diseño de materiales didácticos, adaptados a la educación a distancia, nuestros materiales suelen ser bastante gruesos, porque no sólo explican la parte científica, como se presenta en un libro universitario, sino que va unido a una dimensión pedagógica de la educación a distancia. Es decir, incluimos además una serie de ejemplos y su desarrollo con el objetivo de ilustrar como se resuelven, es una metodología diseñada para que un alumno lea el material y lo entienda, cuando no lo entienda tiene a su disposición al tutor para que le aclare las dudas, y nosotros desde aquí también ejercemos esa orientación cuando el alumno lo solicita. El modelo pedagógico se ha ido perfeccionando y ha demostrado su eficacia y considero que eso ha contribuido al éxito de esta universidad.” (Informante 2, comunicación personal, 09 de abril de 2014).

En este sentido, el modelo pedagógico de UNED otorga a los profesores docentes la libertad para incorporar materiales didácticos complementarios, en atención a las necesidades de aprendizaje particulares que se identifican en los estudiantes, al respecto el informante 2 menciona:

“...El profesor docente tiene los permisos de edición en la plataforma que le permiten incorporar material didáctico, presentaciones de power point, conferencias, apertura de foros, chats, links a documentos, documentos pdf, ejercicios, es decir, puede incorporar material didáctico que considere necesario para lograr los objetivos de aprendizaje establecidos en el desarrollo del programa académico, así mismo puede hacer uso de todas las herramientas informáticas que la plataforma ofrece.” (Informante 2, comunicación personal, 19 de marzo de 2014).

Por último, es preciso mencionar que un complemento adicional a los recursos didácticos alojados en plataforma es la biblioteca digital de UNED a la que se tiene acceso a través de la página oficial, que proporciona a estudiantes y profesores material en línea como: revistas electrónicas, bases de datos, libros electrónicos, biblioteca UNED 2.0 y otros materiales, los cuales pueden ser seleccionados a través de un catálogo de títulos.

En síntesis, las propuestas de (Duart y Lupiáñez, 2005; Cookson, 2001) coinciden al destacar el impacto del diseño y la elaboración de los recursos de apoyo, para lograr los objetivos de aprendizaje. Esta responsabilidad queda en manos de grupos multidisciplinares de especialistas. Cada universidad define los permisos que otorga a sus figuras académicas y la libertad que tendrán para agregar material complementario, de acuerdo al desempeño observado en el grupo de estudiantes que se atiende. Además, los estudiantes disponen de toda la gama de recursos a los que se puede acceder en el Internet y que se encuentran al alcance de todos.

Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento forma parte de las funciones sustantivas de la universidad, no obstante, existe una distinción entre las instituciones que se focalizan solo en la enseñanza y aquellas que generan nuevos conocimientos. Esta diferenciación, cumple un papel central en el planeamiento estratégico situacional de toda organización educativa en general, y de nivel superior en particular, más aún en los tiempos que corren hacia una sociedad del conocimiento (Duart y Lupiáñez, 2005). El objeto de la labor investigadora es la generación y aplicación del conocimiento. Difundiendo éste a partir de su publicación a través de medios impresos y electrónicos. A partir de la propagación de los resultados de la labor investigativa, se genera un espacio para compartir y debatir sobre el conocimiento generado con el resto de la comunidad científica.

Los logros de UNED en este rubro tienen una relevancia significativa, ya que la universidad cuenta en su portal oficial con un sitio dedicado a la publicación de artículos de distintas disciplinas académicas a través de una amplia gama de revistas científicas, denominado e-espacio de acceso libre a cualquier persona y en la que destacan una gran variedad de temas que se agrupan por áreas de conocimiento, entre ellas, educación, psicología, trabajo social, ciencias sociales, historia, filología, geografía, filosofía del derecho, humanidades, educación a distancia, evaluación de políticas públicas entre las más destacadas.

De acuerdo a lo expuesto por los entrevistados, UNED genera un ambiente propicio para la investigación e incentiva a sus académicos a generar nuevos conocimientos, el informante 1 comenta al respecto:

“...Estoy ligado a la UNED desde 1974 como estudiante. Empecé desde (81-82) como profesor –tutor, llevo 21 años desempeñando varios puestos de gestión sin dejar la docencia, ni la investigación. Para mí personalmente representa mucho, yo siempre suelo decir que la UNED me debe mucho a mí, y he dedicado mucho tiempo y esfuerzo a investigar sobre UNED, en particular sobre la educación a distancia, pero eso no llega ni al talón de su pie comparado con lo que yo le debo a la UNED. He encontrado el ámbito donde desarrollar mis inquietudes académicas, profesionales, investigadoras y docentes. Todo lo que yo he querido vivir, lo he hecho en esta casa.” (informante 1, comunicación personal, 09 de abril de 2014).

A manera de cierre de este apartado podemos destacar que, la generación de conocimiento en la UNED es digna de reconocimiento, ya que la mayoría de las universidades a distancia o virtuales tienden a ser profesionalizantes y dedican mayor esfuerzo a la docencia que a la investigación. UNED en cambio, reafirma su compromiso con la generación de nuevos conocimientos en las distintas y variadas líneas de investigación que se desarrollan en las oficinas centrales en Madrid. Éstos se difunden por medio del *e-espacio* en la página oficial,

que se integra por diversas revistas científicas, que difunden el conocimiento generado, ya sea crítico o disciplinar y con esta información, se recopilan datos para los anuarios estadísticos con el propósito de rendir cuentas y valorar resultados obtenidos, que se cotejan con los estipulados en el plan director anual.

Gestión de la calidad

La educación a distancia, a diferencia de la presencial, se caracteriza porque su funcionalidad en la gestión, gira en torno a tres dimensiones: el modelo educativo, el tecnológico y el organizativo; el éxito se obtendrá partir de la relación coherente entre una concepción educativa, una tecnología disponible y una organización que la haga posible Aguerrondo (2004). Por tanto, hablar de calidad en un programa educativo a distancia, significa que las instituciones involucradas, deben mantener un constante control de sus diversos actores, factores y procesos, para garantizar calidad en la formación y el monitoreo permanente en sus procesos clave: 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 (Dávila, 2008).

Sobre este tema Galán (2001) opina que no se puede hablar de calidad sin hablar de evaluación, es decir, que la calidad, sólo se puede juzgar en cuanto que se compara el producto obtenido con las pre-especificaciones ideales, descritas para dicho producto o servicio y que el juicio se emite para tomar alguna decisión posterior. Las autoridades educativas en cada institución establecen los indicadores más objetivos, que permitan evaluar la calidad e identificar los elementos disfuncionales, susceptibles de mejora. En relación al logro de la calidad el informante 3 señala:

“...de hecho yo dentro de mis cursos virtuales hago encuestas propias, un foro de quejas, de sugerencias y todo te ayuda a reflexionar, también te das cuenta que siempre hay cosas que mejorar. Además, se evalúa el desempeño en los puestos de gestión, que se mide por el número de años de desempeño en este tipo de puestos, el departamento, el puesto, si fue director, decano, vicedecano, que es otra de las deficiencias, ya que evaluar la eficacia de la gestión va más allá de los años y se requeriría un análisis cualitativo muy profundo y con detalles. En España mucha gente se opone a que se evalúe el desempeño en puestos de gestión, y eso se debe a que mientras personas valiosas están resolviendo los problemas, no todos quieren participar, porque si no tenemos buenos profesores que dediquen parte de su tiempo a hacer un servicio, que haces a la comunidad, casi es gratuito en relación a los complementos que recibes. Por otra parte, se debe tener cuidado, que la gestión no se utilice como una válvula de escape, que digas me dedico a la gestión y no vuelvo a hacer un artículo. Que se dan sus casos, pero son los menos. Y desde luego también se evalúa la producción científica.” (Informante 3, comunicación personal, 09 de abril de 2014).

La gestión de la calidad es transversal a todos los procesos anteriormente revisados y está asociada a los procesos de evaluación y acreditación. La calidad, describe Pérez (2005) es un concepto fácil en su comprensión intuitiva y difícil en su definición rigurosa. Y se refiere al logro de la excelencia, por medio de procesos eficientes, que conducen a resultados eficaces. La mejora continua de la calidad es una característica de los sistemas educativos, siempre posible, porque cualquier proceso puede realizarse más eficazmente y eficientemente con menos derroche y consumo de recursos. La UNED se ha caracterizado por su compromiso institucional de ofrecer servicios de calidad, que es la principal directriz que rige a la Universidad desde sus inicios. Al respecto el informante 1 comenta:

“...Aquí en España concretamente la Agencia Nacional de Evaluación para la Calidad (ANECA) y el propio ministerio están preocupados, porque están proliferando universidades que son de baja calidad, prácticamente se están sacando programas partidos por la cetras, ¿que criterios de calidad se están aplicando? Los criterios de calidad para la universidad presencial que ya se venían operando, porque ya estaban más maduros. Sin embargo, para la educación a distancia adaptar todas esas exigencias requiere tiempo y reflexión, porque son modelos diferentes, aunque hay cosas interesantes.” (Informante 1, comunicación personal, 09 de abril de 2014)

Por último, mencionar que, de la literatura revisada, sólo (Morantes & Acuña, 2013) establecen la gestión de la calidad como un proceso relevante e independiente a los demás, el resto de los autores mencionan de manera implícita aspectos de calidad y evaluación en la mayoría de sus procesos de gestión, pero no destacan su importancia como un eje transversal.

Reflexiones finales

El principal reto que enfrentan las universidades públicas de educación a distancia, consiste en lograr altos niveles de eficiencia y eficacia en sus procesos internos, con la finalidad de lograr estándares de calidad establecidos en las políticas internas y al mismo tiempo, cumplir las expectativas de los estudiantes a quienes van dirigidos sus programas educativos para lograr una proyección externa que consolide a la institución y le dé un reconocimiento social. Conseguirlo implica trabajar arduamente hacia el mejoramiento continuo de los procesos de gestión al interior de la institución.

Los resultados de esta investigación permiten identificar las estrategias más eficaces utilizadas por UNED para lograr la calidad educativa, que ha sido determinante para su consolidación a nivel nacional e internacional. Las buenas prácticas analizadas, podrían ser replicadas en otras instituciones de EaD que tengan como meta el reconocimiento académico y el prestigio institucional. El reto va más allá de la cobertura y la equidad, se requiere garantizar la calidad educativa y en la medida que ésta se logre, cada institución adquirirá credibilidad y prestigio ante los estudiantes y la sociedad, algo difícil de lograr en esta modalidad, ya que existe una tendencia a compararla con la educación tradicional, sin reconocer las diferencias en sus procesos.

Las dimensiones analizadas que emergieron de los datos obtenidos a partir de la visión de los entrevistados, se han articulado como complemento del eje central, la calidad y alrededor de él, se estructuran las cinco dimensiones que se reconocen en la literatura revisada. Para Duart y Sangrà (2000) quienes proponen un modelo pedagógico de la virtualidad, el punto central del modelo lo constituye el estudiante, lo cual es cierto también para la UNED y para los datos obtenidos en esta investigación, sin embargo, al plantearse en este trabajo el análisis de los procesos de gestión, se ve claramente como el eje central se orienta hacia la calidad, sin significar por ello, que el estudiante deja de ser el centro del interés y el todo hacia el cual se articulan y dirigen las estrategias de gestión.

Colocar en el centro la calidad, implica propiciar una cultura del mejoramiento continuo de los procesos, adoptada por todos los actores que participan en la educación a distancia. Ahora bien, es importante señalar que la evaluación por sí misma, no produce la mejora en la calidad educativa, esto se logra a través de las acciones institucionales eficaces diseñadas a partir del uso de los resultados de la evaluación de los procesos, con miras a resolver los problemas y optimizar la gestión.

Sería recomendable ampliar el análisis e incluir otros procesos internos que no se abordaron en este estudio y que son particulares en esta modalidad educativa, con la finalidad de tener una visión más amplia de lo que implica lograr una gestión institucional eficaz y eficiente. Es deseable, además, contrastar con otras experiencias de gestión que involucren a más universidades con el objetivo de enriquecer aún más este tipo de análisis.

Referencias

Aguerrondo, I. (2004). La gestión del sector educativo en los 90. En: Gestión de la Educación en América Latina y el Caribe ¿Vamos por un buen camino? Documentos para discusión. UNESCO, (pp. 7-34). San Juan de Puerto Rico: UNESCO.

Cookson, P. (2001). La práctica de Educación Superior a Distancia: El ejemplo de la Universidad de Athabasca. La Universidad Abierta en Canadá. Edutec: Revista electrónica de tecnología educativa, N° 14. Disponible en: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec14/cookson.html>

Dávila, A. (2008). Conclusiones del Taller Latinoamericano de Reflexión sobre el aseguramiento de la Calidad del e-learning y Educación a Distancia. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA). Venezuela: EduQ@2008.

Díaz Becerro, S. (2009). Plataformas educativas, un entorno para profesores y alumnos. En Temas para la Educación. Revista Digital para profesionales de la enseñanza. Tema: 73. Disponible en: <http://www.feandalucia.ccoo.es/indicei.aspx?p=62&d=165&s=1>

Duart, J. y Lupiáñez, F. (2005). Gestión y administración del e-learning en la universidad. En J. Duart y F. Lupiáñez. Las TIC en la universidad: estrategia y transformación. Monográfico en línea. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, vol. 2, núm. 1, pp. 100-105. Disponible en: <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/conclusiones0405.pdf>

Duart, J. y Sangrà, A. (2000). Aprendizaje y virtualidad: ¿un nuevo paradigma formativo? (pp. 23-50) En J. Duart, y A. Sangrà. Aprender en la virtualidad. Catalunya, España: Gedisa.

Galán González, A. y Martínez Mediano, C. (2001). La evaluación para la mejora de la calidad en los centros educativos. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de fuente: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=82739>

García Aretio, L. Ruíz Corbella, M. Quintana Días, J. García Blanco, M. y García Pérez, M. (2009). Concepción y tendencias de la educación a distancia en América Latina. Cuaderno de trabajo No. 2, (pp. 15-28). Recuperado de: www.oei.es/historico/DOCUMENTO2caeu.pdf

Gil Rivera, C. (2012). La gestión educativa en la Educación a Distancia. En Educación a distancia en universidades. Revista AZ educación y cultura, N° 57, (pp. 12-16). Disponible en <http://www.educacionyculturaaz.com/057/057-AZMAYO2012.pdf>

Gómez Quintero, N. (2012). En la Educación a Distancia, lento avance: Especialistas. El Universal. Disponible en: <http://www.eluniversal.com.mx/nacion/202522.html>

Merriam, S. (1998). Qualitative Research and Case Study Applications in Education. Revised and Expanded from "Case Study Research in Education". California: Jossey-Bass Publishers.

Morantes Higuera, A. y Acuña Corredor, G. (2013). Propuesta de modelo de gestión para educación superior a distancia: una aproximación. Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte, Colombia. Disponible en: <https://500px.com/photo/18648943/hojas-en-el-banco-i-by-flavia-falquez>

Pérez Juste, R. (2005). Calidad en Educación, calidad de la Educación. Documentos para una concepción integral e integradora. Madrid: AEC. Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/341>

Rey Valzacchi, J. (2010). Educación virtual en Argentina. De dónde venimos y hacia dónde deberíamos ir (corrigiendo algunos errores). En P. Lupión, y C. Rama. La Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe. (pp. 17-24). Brasil, Editora UNISUL.

Secretaría de Educación Pública (2015). Servicio Nacional de Bachillerato en línea “Prepa en línea-SEP”. Recuperado de: http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/12160/1/images/Prepa_Linea_SEP_2015.pdf.

Torres León, M. y López Enriquez, C. (2015). Modalidades, sistemas y opciones educativas en México, ¿es posible un acuerdo de bases conceptuales? En J. Zubieta. y C. Rama (eds.). La educación a distancia en México: Una nueva realidad universitaria. (pp. 17-32). Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <http://www.unamenlinea.unam.mx/recurso/83369-la-educacion-a-distancia-en-mexico-una-nueva-realidad-universitaria>

Tuirán Gutiérrez, R. González, G. y Limón, O. (2016). “Prepa en Línea—SEP”, un servicio innovador. Revista mexicana de bachillerato a distancia. No. 16. Recuperado de: <http://bdistancia.ecoesad.org.mx/?tag=servicio-nacional-de-bachillerato-en-linea>

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2003). Contribución de la UNESCO a la cumbre mundial sobre la sociedad de la información. Reunión 166, París: Consejo Ejecutivo EX. Recuperado de fuente: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129531s.pdf>

Zubieta García, J. (2012). Entrevista a Julieta Zubieta. En Educación a distancia en universidades. Revista AZ educación y cultura, N° 57, (pág. 9). Disponible en <http://www.educacionyculturaaz.com/057/057-AZMAYO2012.pdf>

