

Revista Calidad en la Educación Superior
Programa de Autoevaluación Académica
Universidad Estatal a Distancia
ISSN 1659-4703
Costa Rica
revistacalidad@uned.ac.cr

HACIA UN MODELO DE GESTIÓN DE LA OFERTA EDUCATIVA EN LÍNEA

TOWARDS A MODEL OF SUPPLY MANAGEMENT EDUCATION ONLINE

Jensy Campos, ycampos@uned.ac.cr
Adrián Solano, asolano@uned.ac.cr
Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Volumen I, Número 2
Noviembre 2010
pp. 91 – 103

Recibido: octubre, 2010
Aprobado: noviembre, 2010

Resumen

El trabajo presenta una propuesta de modelo de gestión para las dependencias responsables de administrar la tecnología instruccional en organizaciones dedicadas a brindar ofertas educativas en línea. Dicha propuesta se basa en una revisión de literatura y hace énfasis en las responsabilidades propias del administrador de la tecnología instruccional y las consideraciones que debe tener para atender pertinentemente las demandas y necesidades de la organización educativa. La propuesta de modelo de gestión incorpora como elementos clave la planificación estratégica, los recursos, el apoyo a personal académico, la evaluación y la investigación.

Palabras clave: ●Educación en línea ●Calidad ●Gestión de la calidad ●Tecnología instruccional

Abstract

The paper presents a proposed management model for agencies responsible for managing the instructional technology in organizations dedicated to providing online educational offerings. This proposal is based on a review of literature and emphasizes the responsibilities of the administrator of instructional technology and the considerations, which should rightly have to meet the demands and needs of the educational organization. The proposed management model incorporating key elements of strategic planning, resources support for academic staff, evaluation and research.

Keywords: ● Education Online ● Quality ● Quality Management ●Instructional Technology

INTRODUCCIÓN

Los investigadores sobre desarrollo de la educación a distancia y específicamente de la educación en línea sugieren cambios importantes en los modelos de gestión de las organizaciones educativas (Bourne y Moore, 2004; Yeung, 2002; Middlehurst, 2002). Entre los aspectos más importantes que deben incluirse en los modelos de gestión de las instituciones de educación en línea, se encuentran los relacionados con la contratación y capacitación del recurso humano encargado de diseñar y desarrollar la oferta de cursos en línea.

Al mismo tiempo, los cambios de paradigmas que se suscitan ante los nuevos modelos educativos se dan no solamente en las teorías educativas y los procesos de enseñanza aprendizaje sino también en los modelos y concepciones de lo que es la administración y gestión de las instituciones educativa (Bates, 2001). Por esta razón, en el caso particular de los administradores de tecnología instruccional, los cambios que le significan el advenimiento del aprendizaje en línea sobrepasan los temas asociados con la plataforma tecnológica requerida para atender las nuevas demandas y necesidades de la institución y de la sociedad en general.

Es así como, este contexto de cambio institucional en el que se encuentran las organizaciones educativas que han decidido desarrollar su oferta en línea; les resulta impostergable el desarrollo de un cuerpo criterial que permita guiar las acciones y el quehacer institucional de todas las dependencias que dan apoyo el desarrollo de la educación en línea (Chávez y Cassigoli, 2005).

La selección criterios de calidad para la educación en línea es un tema que puede ser controversial. No obstante, existe teoría que se ha construido a partir de la identificación de las mejores prácticas. Identificar las mejores prácticas en el campo se constituye en la base primordial para derivar criterios generales, indicadores e incluso estándares de calidad con los que debe cumplir una oferta educativa en línea. Por lo tanto, le corresponde al administrador de la tecnología impulsar un modelo de gestión que permita a la institución brindar una oferta de alta calidad.

Según Seone (citado por Nieto, 2009) la calidad del elearning se puede definir como la efectiva adquisición de una serie de competencias, habilidades, conocimientos y destrezas por parte de un conjunto de alumnos, mediante el desarrollo de contenidos de aprendizaje adecuados,

impartidos a través de unas herramientas web eficientes y con el apoyo de una red de servicios añadidos, cuyo proceso -desde el desarrollo de los contenidos hasta la adquisición de competencias y el análisis de la intervención formativa en su conjunto- está garantizado por un exhaustivo y personalizado proceso de evaluación y certificación, y monitorizado por un equipo humano que ejerce una labor tutorial integral durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El modelo de gestión de la tecnología instruccional es una de las variables importantes para definir la calidad educativa de la educación en línea (Chávez y Cassigoli, 2005). Un modelo para la gestión de la calidad de la educación en línea debe comprender, al menos planificación estratégica, recursos, apoyo a personal académico, evaluación, investigación. La integración de estos componentes permite el desarrollo institucional hacia el logro de progresivos estados de calidad educativa.

A continuación se presenta, a manera de propuesta, un conjunto de conceptos clave para la constitución de un modelo de gestión de la calidad en tecnología instruccional.

Funciones del administrador de tecnología instruccional para la educación en línea

Tradicionalmente las universidades se han caracterizado por brindar amplios márgenes de autonomía al cuerpo académico, lo cual es muy importante y se considera una fortaleza para la gestión del conocimiento, principalmente en las universidades con vocación investigativa (De Miguel, 2003). Sin embargo, es necesario que en los modelos de educación en línea exista una instancia reguladora que potencia la sinergia y la organización de los esfuerzos dentro de los derroteros de la misión y visión institucional. En este sentido, la figura del administrador de tecnología instrucción se constituye en un actor protagónico, cuyas responsabilidades se centran en la organización de los recursos institucionales para el cumplimiento de las metas establecidas en un plan de desarrollo estratégico al cual responden todos los esfuerzos individuales que se gesten dentro de la institución. Es por ello que el administrador de la tecnología instruccional debe desarrollar un liderazgo y, al menos, las siguientes funciones:

1. Diseñar en coordinación con otros actores educativos el plan de desarrollo estratégico de la educación en línea.
2. Brindar apoyo al personal académico para el efectivo uso de las herramientas tecnológicas en el diseño y desarrollo de las ofertas educativas.

3. Liderar proyectos de investigación orientados al conocimiento y desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas que permitan a la institución lograr mayores niveles de autonomía y de calidad educativa.
4. Seleccionar criterios e indicadores de calidad educativa, consensuados con la comunidad académica, que permitan a la institución evaluar los procesos y la oferta educativa en general.
5. Alimentar los procesos institucionales con los resultados de las investigaciones y evaluaciones que se desarrollan sobre el campo de la tecnología educativa.

Modelo de gestión de la calidad para la educación en línea

El movimiento por la calidad en educación en línea ha dado origen a diferentes propuestas de indicadores de calidad y sistemas de gestión de la calidad de estas ofertas educativas (Wang, 2006; Chua y Lam, 2007; Hirumi, 2005). En este sentido, se encuentran modelos como las normas ISO 9000, el Modelo EFQM de Excelencia o ASTD, la norma UNE66181 de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Asimismo existen trabajos que refieren a estándares internacionales del aprendizaje en línea como por ejemplo las del grupo ISO/IEC JTC1/SC36. Tal como lo indica Nieto, (2009) además de los modelos citados existen otras organizaciones que están trabajando en el desarrollo de sistemas de calidad para la educación en línea como por ejemplo:

1. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)
<http://www.aneca.es/>
2. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)
<http://www.enqa.eu/>
3. European Foundation for Quality in e-Learning (EFQUEL)
<http://www.qualityfoundation.org/>
4. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED) <http://www.utpl.edu.ec/caled/>
5. Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES)
<http://www.riaces.net/> de la que forman parte la Asociación Dominicana para el Autoestudio y la Acreditación (ADAAC).

6. Comisión Nacional de Acreditación (CNAP) de Chile, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia
7. Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEAU) de Argentina.

Basándose en lo anterior, el modelo propuesto para la gestión de la calidad en educación en línea cuenta con cinco áreas de desarrollo, las cuales se interrelacionan y los resultados de cada una de ellas alimenta el desarrollo de las demás. Asimismo, el modelo está diseñado para ser ejecutado por la institución como un todo. De allí que algunas de las acciones vitales las asuman diferentes dependencias o instancias institucionales y no exclusivamente por el administrador de tecnología instruccional.

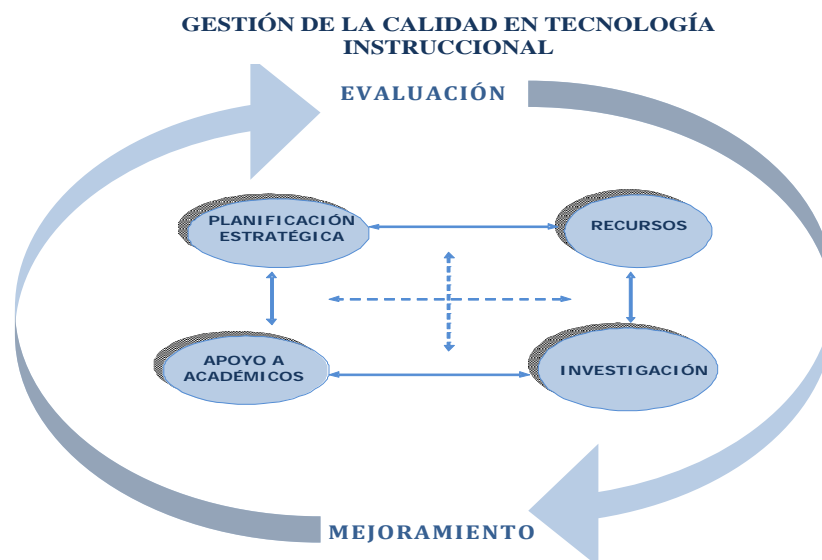


Figura 1. Representación del modelo de gestión de la calidad en educación en línea, 2010.
Fuente: Elaboración propia, 2010.

Planificación estratégica. Se refiere al conjunto de acciones encaminadas a definir los alcances en cuanto a tiempo y metas del desarrollo de la tecnología instruccional y de la educación en línea en congruencias con la misión y visión institucional, las necesidades de la población meta y las tendencias nacionales e internacionales en el campo educativo.

Además, corresponde a esta área la coordinación y articulación de esfuerzos con actores internos y externos a la institución para el logro de los objetivos estratégicos de la organización y

la acción proactiva con respecto a las necesidades y demandas del entorno social en que se encuentra la institución.

La planificación estratégica es una herramienta indispensable en el modelo de gestión de la educación en línea porque se requiere de un plan de difusión de la tecnología que involucre, al menos, los procesos de sensibilización y capacitación a estudiantes, administrativos y docentes; el desarrollo tecnológico así como los planes de mantenimiento, reemplazo de equipos y la incorporación de la virtualidad en los planes de estudio de las carreras. Sobre el último punto Fallas (s.f.) indica que es necesario desarrollar una revisión curricular y una incorporación creciente del componente en línea en el curriculum de los planes de estudio.

En el Tercer Congreso Universitario 2006, “por el fortalecimiento de una academia con calidad” se plantearon una serie de acciones inmediatas para construir una plataforma académica que oriente los pasos de la institución en los próximos años. Derivados de ésta y otras acciones institucionales podemos mencionar algunos de los temas expuestos para el próximo quinquenio:

Los cursos en línea no deben construirse en un escenario que promueva las brechas digitales. Como impulsores de una democratización del conocimiento, parte de este reto es el acceso, la permanencia y el éxito del estudiante.

La capacitación constante de los profesionales académicos para adaptar las posibilidades de la tecnología a ambientes de aprendizaje innovadores. “La UNED como universidad tiene el compromiso de producir un cuerpo de profesionales altamente capacitados y de enriquecer el acervo científico y tecnológico pertinente” (Hidalgo, 2003, p. 37).

Recursos. Dentro de esta área se proponen tres amplios ámbitos de trabajo:

1. tiene que ver con la creación de lineamientos y especificaciones- institucionalmente consensuadas- en cuanto a las características de la dotación de los recursos requeridos para el desarrollo de los planes y proyectos que engloba la educación en línea dentro de la institución, en consonancia con la planificación estratégica de la institución.
2. se refiere al desarrollo de herramientas tecnológicas que encaminen a la organización hacia la autonomía y el liderazgo en el campo de la tecnología instruccional y saberes asociados.
3. corresponde a la creación y garantía de uso de un conjunto de políticas institucionales para el uso efectivo de los recursos tecnológicos en función de los procesos académicos.

Apoyo a personal académico. En esta área del modelo se ubican los esfuerzos encaminados a formar, en los académicos de la institución, aquellas competencias requeridas para la efectiva aplicación de las herramientas tecnológicas en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Ello incluye procesos de inducción y de desarrollo profesional de todos los académicos que conforman la organización. Asimismo compete a esta área brindar insumos para la realización de efectivos procesos de reclutamiento y selección de personal docente idóneo y brindar pautas que faciliten los procesos de evaluación del desempeño apegados a las necesidades del modelo de educación en línea. Es importante acotar que el administrador de tecnología instruccional deberá coordinar con las instancias institucionales dedicadas a la selección de personal y a la capacitación para alinear criterios y desarrollar planes de acción conjuntos que permitan suplir las necesidades institucionales presentes y futuras.

Evaluación. Aunque es comprendida como una área aparte, es importante hacer la salvedad de que todas las otras áreas del modelo deben tener acciones evaluativas que permitan la identificación de fortalezas, debilidades para la implementación de acciones correctivas orientadas a alcanzar permanentemente niveles superiores de calidad en todas las áreas de desarrollo del modelo mismo. En cuanto a la evaluación de la oferta- cursos- en línea se plantea la necesidad de que exista un sistema de indicadores de calidad que permita la evaluación tanto en la fase de diseño, como de desarrollo de los cursos.

Incluso como resultado de una revisión de literatura sobre indicadores de calidad para educación en línea (Rubio, 2003; Correa, 2004; Campos, 2009) se encuentra que los aspectos a considerar para evaluar cursos en línea van más allá de los referidos a la infraestructura tecnológica o a los aspectos pedagógicos, sino que contemplan una gama de aspectos que reflejan la complejidad de la educación en línea. A manera de propuesta en la siguiente tabla se enlista un conjunto de criterios que pueden guiar la evaluación de la oferta educativa en línea, estos criterios se desprenden de los planteamientos de varios autores que han trabajado el tema (Salmon, 2000; Van Duzer, 2002; Chávez. y Cassigoli, 2005).

Fundamento Pedagógico

- El diseño facilita conocimiento fundamentos, actividades y propósitos del curso.
- Actividades exigen procesos de pensamiento reflexivo y crítico.
- Actividades favorecen el trabajo colaborativo
- Actividades propician el pensamiento creativo

- Congruencia entre la carga académica y el creditaje asignado.
- Actividades a favorecer el aprendizaje auto-regulado

Programa del curso (Syllabus)

- Se explicitan los objetivos generales y específicos del curso.
- Se publica la lista de la totalidad de materiales que requieren los estudiantes para el desarrollo del curso,
 - Se brinda toda la información acerca de los servicios de apoyo que la universidad proporciona al estudiantado
 - Se indica tiempo aproximado de respuesta a consultas.
 - Hay una descripción detallada de la metodología del curso.
 - Se describen los procesos y acciones de cada actividad de aprendizaje.
 - Se establece el calendario completo de trabajo del curso
 - Se indican la cantidad de horas por semana que los estudiantes deben dedicar al curso.
 - Se brindan lineamientos para orientar la interacción de los estudiantes en el entorno del curso.
 - Se presenta el modelo de evaluación de los aprendizajes del curso y los respectivos criterios de evaluación para cada una de las actividades evaluativas.
 - Se informa acerca de la estrategia para comunicar los resultados de las calificaciones obtenidas y se asigna un espacio en el sistema de administración del curso, para que el estudiante consulte sus calificaciones y puedan acceder a recibir las realimentaciones
 - Se informa acerca de la dependencia institucional encargada de brindar apoyo técnico en el uso de la plataforma.

Apoyo al aprendizaje en línea

- Se atienden las consultas, se evacua las dudas, se ofrece ayuda y se motiva la participación de los estudiantes.
- Se brinda una bienvenida al grupo y a cada uno de los participantes, ofreciendo el ejemplo de presentarse a sí mismo(a) para motivar la socialización entre los participantes.
 - Hay monitoreo de la actividad de los estudiantes en el entorno, se motiva la participación y se realizan acciones para prevenir la deserción.
 - El(a) tutor(a) orienta y evacua dudas oportunamente.
 - Se orienta al estudiante sobre estrategias de búsqueda y uso de la información existente en internet cuando se requiera complementar algún tema.
 - El acompañamiento y orientación pedagógica se dio de manera sostenida en todas las actividades del curso.
 - Se promovió siempre un ambiente de aprendizaje respetuoso y equilibrado en la participación de los estudiantes.
 - El curso registra que se empezaron y terminaron las actividades previstas del curso a tiempo.
 - Se ofreció un glosario de términos relativos al aprendizaje del curso.

Tecnologías educativas aplicadas

- La interfaz facilita la navegación por los contenidos del curso
- El tipo y tamaño de la letra de los materiales publicados en el curso son legibles.
- Existe suficiente contraste entre el color del fondo y del texto empleados para

facilitar la lectura.

- Los materiales escritos presentan párrafos pequeños, enumeración de puntos, subtítulos de secciones y extensiones moderadas que facilitan inclusive su lectura en formato digital.
- Todas las direcciones son totalmente claras de seguir en cada tarea o actividad.
- La navegación entre las secciones es fácil de lograr
- Las imágenes, animaciones, audios o videos integrados en los textos se despliegan fácilmente.
- Los videos o animaciones se integran con audios para contribuir a la comprensión de los contenidos
- El uso de colores, iconos e imágenes ayuda a identificar secciones o contenidos.
- Se presentan formatos alternativos para el desarrollo de un tema
- Se respetan los estándares internacionales sobre composición estética, cromática e iconográfica
- Se desarrolla una metáfora gráfica y pedagógica que favorezca el aprendizaje
- Los contenidos se presentan en diferentes medios

Derechos de autoría

- Utiliza un sistema de referencias bibliográficas
- Se informa acerca de la normativa institucional y legal relacionada con el plagio.
- Se promueve el respeto a los derechos de autoría incluyendo los aportes estudiantes (as)

Tabla 1. Criterios de evaluación de la calidad de cursos en educación en línea
Fuente: Adaptado de Campos, Corrales y Sánchez, 2009.

Pese a que la oferta académica o el desarrollo del curso no es el único elemento que el administrador debe considerar dentro de los procesos evaluativos, sí resulta ser el elemento fundamental porque refleja la articulación todos los componentes del modelo.

De igual manera es importante que el modelo de gestión de la calidad sea evaluado en función de su utilidad para el desarrollo de la institución (Piñero, Carrillo y García, 2007). En este sentido es importante contar con criterios de calidad en cada uno de los componentes que integran el modelo:

Investigación. Como parte del modelo de gestión de la calidad es importante que se contemple la investigación como el elemento que permite la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos académicos y tecnológicos instruccionales. En este sentido, se requiere que se cuente, al menos con tres líneas de investigación como por ejemplo:

- a) Nuevas herramientas y software para la educación en línea, en especial los que gozan de libre acceso y de código abierto
- b) Tendencias de la educación en línea, nuevos criterios y estándares de calidad,
- c) Estrategias de enseñanza -aprendizajes en educación en línea.

Dado que, como parte de las funciones académicas de los docentes figura la investigación y que existen otras instancias institucionales dedicadas exclusivamente a la labor investigativa, conviene que los responsables de la administración de la tecnología instruccional aúnen esfuerzos con el cuerpo académico para el desarrollo de proyectos investigativos que le permitan a la institución la gestión de conocimiento de manera articulada y cuyos resultados sean diseminados para enriquecer los procesos pedagógicos dentro y fuera de la universidad.

CONCLUSIONES

El desarrollo del aprendizaje en línea supone retos importantes para la institución educativa en términos de asignación de recursos, cambio de modelos de gestión y de estructura organizacional. Asimismo, el aprendizaje en línea, supone cambios para el administrador de tecnología instruccional, quien se ve en la responsabilidad de repensar la gestión administrativa y de asumir un liderazgo académico dentro de la institución para promover un sistema de gestión de la calidad orientado al cambio tecnológico y paradigmático respecto del quehacer docente.

De ahí que, asumir los retos del cambio en una institución de educación en línea requiere del diseño e implementación de un modelo de gestión de calidad que le permita desarrollar procesos de planificación, evaluación, investigación y de apoyo al personal académico para hacer un uso efectivo de los avances tecnológico en función de las necesidades educativas de la población meta.

Una de las claves de éxito más importantes de la educación en línea y del administrador de la tecnología instruccional consiste en la investigación acerca de mejores prácticas en el campo y la comparación constante de modelos de gestión que permitan la innovación tecnológica al servicio de la educación en línea. Consecuentemente resulta prioritario el desarrollo de acciones estratégicas para el fortalecimiento de la investigación como actividades base para la toma de decisiones en el campo de la tecnología instruccional.

REFERENCIAS

- Bourne, J. & Moore, J.C. (Eds.) (2004). *Elements of Quality Online Education: Into the Mainstream*. Needham, MA: Sloan Center for Online Education. Recuperado el 12 de abril de 2010, de <http://sloan-c.org/publications/books/vol5summary.pdf>
- Campos, J. (2009). Indicadores de calidad en educación virtual. *Revista Innovaciones educativas*, 6 (12). p.27-36.
- Campos, J. Corrales, M. y Sánchez, M. (2009). *Fundamentos del Aprendizaje en Línea*. UNED (inédito).
- Correa, G. J. (2004, 15 de julio). ¿Calidad educativa on line?: análisis de la calidad de la educación universitaria basada en Internet. Pixel-Bit [versión electrónica]. *Revista de Medios y Educación*, 21,11-42. Recuperado el 10 de abril de 2010, de [http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=974992\(revista\)ISSN1133-8482](http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=974992(revista)ISSN1133-8482)
- Chávez, F., & Cassigoli, I. (2005). Calidad, gestión y acreditación de los posgrados a distancia. (Spanish). *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 5(2), 46-59. Retrieved from Education Research Complete database.
- Chua, A. & Lam, W. (2007). Quality assurance in online education: the universitas 21 global approach, *British Journal of Educational Technology*, 38. (1), 133-52.
- De Miguel, J. (2003). *Universidad y Democracia*. Cádiz, España: Fundación Municipal de Cultura Ayuntamiento de Cádiz.
- Hirumi, A. (2005). In search of quality: an analysis of e-learning guidelines and specifications. *Review of Distance Education*, 6. (4), 309-30.
- Middlehurst, R. (2002) Quality Assurance and Accreditation for Virtual Education: A discussion of models and needs. UNESCO. *Globalization and Market in Higher Education: Quality, accreditation and qualifications*.33-44
- Nieto, M. (2007) Calidad: la demanda permanente en la educación virtual. Edición N°6- *Learning Review España* recuperado el 24 de marzo del 2010, de <http://www.learningreview.es/contenidos-para-e-learning/1259-calidad-la-demanda-permanente-en-la-educacion-virtual>
- Piñero, M., Carrillo, A., & García, B. (2007). Premisas estratégicas para la gestión de la virtualidad de la enseñanza en las instituciones de educación superior. (Spanish). *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 7(7), 8-20. Retrieved from Education Research Complete database.

Hacia un modelo de gestión de la oferta académica en línea
Jensy Campos, Adrián Solano

Programa de Aprendizaje en Línea. (2007). Propuesta de aspectos de calidad para los cursos en línea. Documento inédito.

Rubio, M.J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e- learning. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, v. 9, n.2. Recuperado el 10 de abril del 2010, de http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVERv9n2_1.htm.

Salmon, G. (2000). *E-moderating the key to teaching and learning on line*. London, Inglaterra: Kogan Page Limited.

Van Duzer, J. (2002). Instructional Design Tips for Online Learning. Recuperado el 28 de marzo del 2008 de, www.csuchico.edu/tlp/resources/rubric/instructionalDesignTips.pdf

Wang, Q. (2006). Quality assurance best practices for assessing online programs. *International Journal on E-Learning*, 5. (2), 265-74

Yeung, D. (2001). Toward an Effective Quality Assurance Model of Web-Based Learning: The Perspective of Academic Staff. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 4. (4), 1-17.