

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
OFICINA LA PAZ



AREA DE: ECONOMIA, POLITICA Y EMPRESA

CURSO DE ESPECIALIDAD EN “ESPECIALIZACIÓN SUPERIOR EN
ESTRATEGIAS DE CALIDAD.”

(2007- 2008)

**“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
EN EDUCACIÓN SUPERIOR VIRTUAL”**

ALUMNO: Ximena Peralta de Vargas

La Paz, Bolivia

2008

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
OFICINA LA PAZ



AREA DE: ECONOMIA, POLITICA Y EMPRESA

CURSO DE ESPECIALIDAD EN “ESPECIALIZACIÓN SUPERIOR EN
ESTRATEGIAS DE CALIDAD.”
(2007-2008)

**“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
EN EDUCACIÓN SUPERIOR VIRTUAL”**

ALUMNO: Ximena Peralta de Vargas

TUTOR: Ing. Alejandro Vázquez Mendoza

La Paz, Bolivia

2008

Al presentar esta Monografía como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de Especialista en Estrategias de Calidad de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta monografía un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta monografía dentro las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

También cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar los derechos de publicación de esta monografía, o de partes de ella, manteniendo mis derechos de autor, hasta por un periodo de 30 meses después de su aprobación.

Ximena Peralta de Vargas

Fecha: 19 de Agosto de 2008

A mi esposo Tito, por el amor, paciencia y comprensión

A mi hija Natalia, el motor que me impulsa a seguir adelante

A dos amigos muy especiales Guido y Víctor por todo el apoyo

A PROCOIN y a la UASB, por darnos esta gran oportunidad.

RESUMEN

La necesidad de una auténtica formación continuada a lo largo de la vida y su convergencia con las posibilidades que las tecnologías de la información y la comunicación están ofreciendo para las aplicaciones educativas, han hecho emerger lo que parece ser un nuevo mercado formativo, el del e-learning. No obstante, desde una perspectiva menos eufórica, el uso intensivo de las tecnologías para permitir un mayor acceso a la formación y a la educación es una nueva etapa en la existencia de instituciones de educación superior, con la aparición de las denominadas universidades virtuales. Aunque de hecho sean una evolución moderna, pensadas para una nueva era, de las universidades a distancia, a menudo se encuentran ante la necesidad de demostrar la existencia de calidad en su funcionamiento y en su oferta formativa. Sin embargo, los parámetros que acostumbran a quererse utilizar para medir sus grados de calidad, suelen haber sido imaginados para instituciones que difieren en mucho de las mismas.

ÍNDICE

1. Introducción	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema	2
2. Justificación	6
2.1 Justificación Académica	6
2.2 Justificación Económica y Social	8
2.2.1 Indicadores Socioeconómicos	8
2.2.2 Bienestar y Pobreza	9
2.2.3 Educación y Salud	9
2.3 Justificación Metodológica	10
2.4 Justificación Legal	11
2.4.1 Modalidad Semipresencial	12
2.4.2 Modalidad a Distancia	12
2.4.3 Modalidad Virtual	13
3. Objetivos	14
3.1 Objetivo General	14
3.2 Objetivos Específicos	14
4. Alcances y Limitaciones	15
4.1 Ámbito Geográfico	15
4.2 Límite Espacial Académico	16
5. Marco Teórico	16
5.1 Calidad y Educación Superior	16
5.2 La docencia virtual en la educación superior	18
6. Desarrollo	23
6.1 La educación superior virtual	23
6.2 Procesos que efectúan las universidades bolivianas en cuanto a la Educación virtual	26

7. Lineamientos generales para la implementación de un SGC	37
7.1 Enfoque basado en procesos en las organizaciones Educativas	38
7.2 Compromiso de la Dirección en las organizaciones Educativas	39
7.3 Recursos Humanos en las organizaciones de Educación Superior Convencional y virtual	40
7.4 Gestión por Procesos para asegurar la calidad.	41
7.5 Calidad centrada en el proceso de formación	41
7.6 Calidad centrada en los productos de formación	42
8. Conclusiones y Recomendaciones	44
8.1 Conclusiones	44
8.2 Recomendaciones	47
9. Referencias bibliográficas	49
10. Anexos	50

LISTA DE FIGURAS

FIGURA N.º 1	ÁMBITO GEOGRÁFICO
FIGURA N.º 2	LIMITE ESPACIAL ACADÉMICO
FIGURA N.º 3	MODELO DE CALIDAD UNIVERSITARIO

LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICA N.º 1	PORCENTAJES DE CAMPUS UNIVERSITARIOS POR CIUDAD
GRÁFICA N.º 2	PROGRAMAS ACADÉMICOS VIRTUALES PAV OFRECIDO
GRÁFICA N.º 3	GRADO EN QUE LA EV SUSTITUYE A LA EP

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

La Educación Superior (ES) constituye uno de los factores fundamentales del desarrollo integral de la sociedad. Porque incide en el mejoramiento de la calidad de vida favoreciendo el respeto a las diferencias étnicas, religiosas, culturales, ideológicas, y luchando contra la inequidad social y marginación.

Así mismo incide en el mejoramiento de la democracia, la participación con igualdad de derechos y obligaciones en el contexto de las relaciones regionales, nacionales e internacionales.

No obstante la Educación Superior virtual está pasando por uno de sus momentos más críticos en el nivel mundial y Bolivia no es la excepción. La globalización, las nuevas tecnologías y el conocimiento como factor determinante de desarrollo, han configurado un escenario que exige reacciones ágiles y oportunas para lograr un desarrollo sostenible.

La Educación Superior exige una correspondencia entre economía y sociedad, entre cultura y sistema político, entre Estado y derecho, entre respeto y responsabilidad, factores que sólo son posibles en una verdadera democracia participativa, entendiéndose ésta como la inclusión de estudiantes provenientes de los sectores sociales menos favorecidos, con necesidades educativas especiales, integrando el área rural y urbana.

Bolivia ingresa rápidamente a la era digital y aprovecha para ello los avances y experiencias de otros países industrializados y de nuestros propios vecinos Latinoamericanos.

Pese a ser uno de los países latinoamericanos con los niveles más bajos de teledensidad¹ en Latinoamérica y con un acusado centralismo de este servicio; la misma muestra sin embargo en los últimos años, una marcada tendencia crecimiento.

El uso de la Internet en el comercio electrónico, el gobierno en línea y la educación son aún limitados, aunque últimamente se ha venido a demostrar que el mismo constituye en el país un mercado altamente competitivo entre proveedores de servicios de Internet y el uso masivo de Internet en los cyber cafés es creciente.

1.2. Planteamiento del Problema

La universidad está empezando a plantearse el cambio, no sólo de su formato y estructura clásicos sino de su propio enfoque de la educación. En realidad, es una necesidad subyacente a los cambios actuales de la sociedad (Drucker, 1997)², mayormente mediatizados por el impacto y la emergencia del uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los distintos ámbitos de la vida cotidiana. Igualmente, respecto en los países latinoamericanos, se avecinan cambios que deberían ser substanciales (Michavila, 2001)³.

Sin embargo, se cree que la reflexión en la que, -aunque de forma superficial- nos adentramos, no se puede hacer desde los parámetros actuales de estructura, docente y calidad universitarias, sino desde la perspectiva de lo que son y pueden llegar a ser las universidades virtuales en un futuro próximo.

Todavía es difícil dar una buena definición de lo que es una universidad virtual. Y lo es por diferentes motivos, hay muchas instituciones de educación superior que están

¹ 6 de cada 100 habitantes tiene una línea telefónica fija. IESALC/UNESCO/ EDUCACIÓN SUPERIOR VIRTUAL EN BOLIVIA/ Bol/2003/APO

² "Dentro de treinta años, los grandes campus universitarios serán reliquias del pasado. Las universidades no sobrevivirán... El cambio es tan grande como cuando dispusimos del primer libro impreso."

³ MICHAVILA, F. (2001). "¿Soplan vientos de cambio universitarios?". Boletín de la Red Estatal de Docencia Universitaria, núm. 1, Madrid.

probando diferentes modalidades de formación en donde se utilizan diferentes grados de virtualización de la organización.

A menudo se mezclan conceptos como universidad virtual, campus virtual o cursos online a los cuáles hay quien atribuye las mismas características cuando no es así. El término universidad virtual debería englobar un concepto sistémico de la universidad ofrecida a los estudiantes y a la comunidad docente e investigadora, un concepto integral, de universidad en sí misma, suficientemente distinto del término Campus Virtual. Van Dusen (1997)⁴ realiza una correcta definición de este término cuando dice "El campus virtual es una metáfora del entorno de enseñanza, aprendizaje e investigación creado por la convergencia de las poderosas nuevas tecnologías de la instrucción y la comunicación".

En nuestro país los cursos online se encuentran en un tercer estadio de concreción, al que preceden los dos anteriores. Se trata de la oferta directa de contenido, sin pretender establecer una relación de pertenencia con la institución que los ofrece.

En los últimos tiempos, un nuevo término ha empezado a utilizarse, en un intento de abarcar una concepción más amplia, a pesar de que, como es habitual, existan lecturas interesadas que establezcan interpretaciones cuanto menos, dudosas. Se trata de la voz inglesa "*e-learning*", que puede definirse como "el uso de tecnologías basadas en Internet para proporcionar un amplio abanico de soluciones que aúnen adquisición de conocimiento y habilidades o capacidades". (Rosenberg, 2000).

Como plantea Rosenberg (2001)⁵, existen tres criterios que deben cumplirse para poder aplicar correctamente este término: a) que se realice en red, lo que permite una actualización inmediata, almacenaje y recuperación, distribución y poder compartir los contenidos y la información; b) que se haga llegar al usuario final a

⁴ VAN DUSEN, G.C. (1997). "The Virtual Campus". A: ASHE-ERIC Higher Education Report, Vol. 25, n. 5. Washington, DF: The George Washington University.

⁵ ROSENBERG, M.J. (2001). E-learning. Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age. New York: McGraw-Hill.

través de un ordenador utilizando estándares tecnológicos de Internet, y c) que esté centrado en la más amplia visión de soluciones al aprendizaje que vayan más allá de los paradigmas tradicionales de la formación (Rosenberg, 2001, 28-29).

En los últimos años la educación a distancia tecnológica ha pasado en muy poco tiempo de ser considerada una modalidad educativa de "segunda fila" a ser muy valorada por todos los sistemas y niveles educativos. Esta alta apreciación actual ha originado tanto la aparición de foros especializados sobre la educación a distancia y sus implicaciones, como la extensión de ciertas discusiones sobre el tema en otros ámbitos educativos que tradicionalmente han impartido docencia en la educación presencial.

Entre muchas de las cuestiones que se han presentado entre especialistas de la temática sobresale la discusión sobre si la educación a distancia tecnológica se considera una verdadera revolución hasta el punto de poder calificarse como un nuevo paradigma educativo, o por el contrario, se trata únicamente de una manera de prestigiar este tipo de educación que no supone un cambio fundamental.

El problema reside, como señala Mintzberg⁶ (1991), en que en estas organizaciones no existe prácticamente control alguno del trabajo fuera de la profesión, ni forma alguna de corregir las deficiencias que los propios profesionales decidan pasar por alto. El efecto de esa libertad de acción es que permite que algunos profesionales hagan caso omiso de las necesidades de sus clientes y estimula a otros muchos para que desatiendan las necesidades de la organización. Además, se trata de una estructura inflexible, apta para la producción de outputs normalizados, pero inadecuada para adaptarse a los cambios e innovaciones tecnológicas.

Los dos problemas apuntados —ausencia de control y resistencia al cambio— convierten a la burocracia profesional en una estructura organizativa incapaz de adaptarse al modelo pedagógico que caracteriza a la docencia en entornos virtuales.

⁶ MINTZBERG, H. (1991). La estructuración de las organizaciones. Barcelona: Ariel Economía.

Este modelo, cuyas implicaciones se analizan en el apartado siguiente, modifica el papel del estudiante y del profesor y va asociado a unas pautas pedagógicas que alteran de forma radical la docencia, su evaluación y, en su conjunto, el estilo organizativo de la universidad. Y ese nuevo modelo de organización ha de disponer de herramientas específicas, adaptadas a sus peculiaridades para evaluar el rendimiento de sus docentes, herramientas que les permitan conocer si éstos asumen y ponen en práctica el modelo pedagógico de la institución.

En la universidad tradicional la evaluación del rendimiento ha tenido, hasta una época relativamente reciente, escaso predicamento. En primer lugar, por la dificultad inherente a la medición de los conocimientos o aptitudes pedagógicas de un profesor. En segundo lugar, porque el control mutuo es escaso, por la mencionada libertad de cátedra y por la resistencia generalizada, habitual en cualquier ámbito profesional, a evaluar el trabajo de un "colega".

Ahora, cuando la acción docente se desarrolla en entornos virtuales la necesidad de evaluar la calidad docente se incrementa, si cabe, aún más. La universidad virtual se articula como una organización en red, en la que la docencia está a cargo de numerosos profesionales que, en el marco del modelo pedagógico de la institución, realizan su actividad docente a tiempo parcial. Se trata, más que de profesionales de la enseñanza, de expertos contratados "ad hoc" que aportan, como principal "valor agregado", los conocimientos y experiencias adquiridos en el ejercicio de su propia actividad profesional. Este modelo de docencia en red enriquece los procesos formativos —con la presentación de experiencias profesionales reales y en constante actualización— y dota de mayor flexibilidad a la organización de la docencia —al permitir una rápida adaptación a las nuevas exigencias del mercado. En contrapartida, también incrementa la necesidad de disponer de herramientas que aseguren la calidad de la enseñanza.

Asegurar la calidad de la docencia es el objetivo de la evaluación del rendimiento. Se trata de un proceso sistemático diseñado para medir de forma objetiva el rendimiento

laboral del docente en entornos virtuales. Para que tenga operatividad es preciso que se trate de un proceso:

Por lo cual La evaluación del rendimiento sólo tiene sentido en el marco de una organización que aplique la filosofía de la gestión de la calidad en todas sus áreas y actividades y en el contexto de un sistema de gestión de personal en el que se intente involucrar al personal en la definición de los objetivos organizativos.

En este sentido no cabe duda que es necesario partir de la siguiente pregunta de investigación.

¿Las universidades bolivianas que desarrollan procesos de enseñanza aprendizaje por medio de la educación virtual a distancia “e-learning”, aplican Sistemas de gestión de Calidad?

2. Justificación

2.1 Justificación Académica

Las tendencias actuales en la educación, apuntan a lograr la autorregulación de las propias entidades educativas, con el fin de obtener una mejora continua tanto en sus procesos enseñanza-aprendizaje, como en aquellos servicios y procesos administrativos en los cuales se apoya. En un contexto como el nuestro, brindar al alumno una educación de calidad, es un compromiso que debemos asumir para contribuir con el desarrollo de nuestro país.

Los modelos de calidad proponen criterios y lineamientos que son evaluados por la propia organización, a fin de obtener sus puntos fuertes y débiles, y así definir los planes de acción consecuentes. Los modelos de la calidad son una referencia para las entidades educativas, frente a los cuales pueden compararse mediante la autoevaluación, con el fin de conseguir la excelencia y, dentro de ella, la satisfacción y compromiso de todas las partes interesadas.

Es por estos aspectos que se considera importante que el lograr la excelencia en una institución educativa es una meta a largo plazo que necesariamente debe basarse en el funcionamiento adecuado de un sistema de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de calidad permite a las organizaciones regular su funcionamiento a todo nivel y demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas (alumnos, plantel docente, padres de familia, sistema de educación superior, empleadores y la sociedad) y mejorar continuamente sus procesos, servicios y la calidad de su propuesta educativa.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa, que cumpla con estándares determinados, permite a la institución obtener una certificación que reconozca que los programas evaluados cumplen con ciertos requisitos establecidos y por lo tanto su calidad sea públicamente reconocida.

Por lo cual, la justificación académica se basa principalmente en los siguientes beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Educación, los que son:

- a) Contar con un sistema de gestión formal en la organización educativa, que se autorregula periódicamente para atender las necesidades del entorno.
- b) Mejorar la competitividad de los educandos.
- c) Atender los requisitos legales en materia de educación.
- d) Enfoque en las partes interesadas (alumnos, padres de familia, comunidad, industria).
- e) Aportar al enriquecimiento de la educación del país.
- f) Garantizar la calidad del aprendizaje significativo en el alumno.
- g) Demostrar que los procesos se realizan de manera controlada.
- h) Tener un enfoque de mejora continua de procesos y servicios de la organización.

- i) Diseñar estrategias para la competitividad y permanencia en el mercado.
- j) Permitir contar con indicadores (ya que es un enfoque basado en procesos) cuando se implementa y mejora la eficacia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- k) Evaluar la capacidad de la institución para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentos y propios de la institución.
- l) En el trabajo se utilizarán tanto elementos teóricos como conceptuales del área en cuestión, que sustentan y justifican su relación porque pretende responder a una de las necesidades de la Implementación de Sistemas de gestión de Calidad en Educación Superior Virtual.

Por lo cual, para el desarrollo de la investigación se considerarán aspectos teóricos relacionados con:

- a) La educación superior virtual
- b) Educación virtual con calidad
- c) Sistemas de gestión de calidad
- d) La Gestión de la Calidad en la Educación

2.2 Justificación Económico Social

2.2.1 Indicadores Socioeconómicos

Estudios recientes⁷ muestran como el incipiente uso de las NTIC en Bolivia y el desarrollo de la educación superior virtual guardan una estrecha relación con una diversidad de aspectos sociales y económicos característicos del país, por lo que vale la pena detenerse un momento en este punto y exponer algunos indicadores de importancia.

⁷ Crespo C., Zambrana H, Tecnología de Información en Bolivia, Proyecto Andino De Competitividad CAF, UCB, La Paz, mayo de 2001.

Bolivia tiene una extensión territorial de 1,098,581 km² y una población de 10,027,643 de habitantes, 62% de los cuales viven en ciudades o pueblos. El crecimiento poblacional entre 1990 y 1998 ha sido del 2,4%⁸.

2.2.2 Bienestar y pobreza.

Bolivia es uno de los países más pobres de Latinoamérica. En 1993 cifras oficiales señalaban que el 29,3% de la población urbana vivía bajo el límite de pobreza y que en el área rural dicha cifra subía hasta el 79,1%. Para la CEPAL⁹, en 1997 el 47% de los hogares urbanos vivían bajo la línea de pobreza y el 19% bajo la línea de indigencia; esta situación se agrava en el área rural.

Pero la pobreza, debería medirse no solamente por el bajo nivel del PIB per cápita (que asciende a \$us 960¹⁰) sino también por la concentración del ingreso. Bolivia es un país con una muy alta desigualdad del ingreso. En el 2000 el Banco Mundial estimaba que el 11,3% de la población vivía con menos de 1 dólar por día y que el décimo más rico recibía 31,7% de ingreso nacional, mientras el décimo poblacional más pobre recibía sólo el 2,3%. Según esta misma fuente el Coeficiente GINI de distribución del ingreso en 1990 era de 0,42.

2.2.3 Educación y salud.

La educación pública es gratuita obligatoria entre los 7 y 14 años; sin embargo, UNICEF estima que en 1997 cerca de 700.000 niños no asistían a clases. Existe una gran disparidad entre la educación en ciudades y en pueblos. En promedio los adultos que viven en las ciudades han recibido 9,8 años de educación, mientras que en los pueblos dicho promedio no supera 3,5 años.

⁸ UNICEF, 2000. INE-2008

⁹ CEPAL, 1998.

¹⁰ Panorama Social 1999-2000, CEPAL.

En 1999, con un presupuesto total del gobierno central de aproximadamente 422 millones de \$us., el presupuesto total para la educación pública alcanzaba al 16% (cerca de un 25% del mismo correspondió al gasto en las Universidades Públicas)¹¹. Comparativamente, el mismo año, el presupuesto de salud representaba un 3% del total gubernamental.

La educación se encuentra estrechamente ligada a la salud y en ello debe tomarse en cuenta que el 26% de los niños menores de 3 años sufre de desnutrición crónica, y se tiene una tasa de mortalidad infantil de 92 por cada 1000 nacidos vivos.

Por lo cual, los argumentos referidos a indicadores socioeconómicos, bienestar y pobreza y educación-salud, nos proporcionan la justificación social correspondiente como para observar la necesidad de estudiar los objetivos planteados en la monografía.

2.3 Justificación metodológica

En la presente investigación se adoptó tomar los tipos de investigación exploratorio, esto debido, a que el objeto de la investigación; se trata de examinar un problema poco estudiado, como es el caso de Describir los pasos que deben cumplir las universidades bolivianas que desarrollan procesos de enseñanza aprendizaje por medio de la educación virtual a distancia “e-learning”, para que estas implementen Sistemas de gestión de Calidad.

“Los estudios exploratorios se efectúan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación, poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos.”¹²

¹¹ Fernández R, El FMI , el BM y la reformulación del Poder : Globalización, Neoliberalismo y Estado Neocolonial en Bolivia (1985 – 2000). Editorial Plural, La Paz, 2003.

¹² HERNÁNDEZ SAMPIERI R.; Fernández Collado C.; Baptista Lucio P.(1998) Metodología de la investigación. Segunda edición. Editorial McGraw Hill México D.F. Pág.57

En esta investigación para diseñar y elaborar el proyecto se utilizará el método no experimental transeccional que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, “se trata de la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. Como señala Kerlinger (1979): “La investigación no experimental o ex post facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

2.4 Justificación Legal

Bolivia cuenta con dos reglamentos pertinentes a la educación superior virtual: El Reglamento General de Universidades Privadas, aprobado por Decreto Supremo N° 26275, de fecha 5 de agosto de 2001, que consiste en 21 Capítulos y 166 Artículos. Y el Reglamento General de Postgrado Para Universidades Privadas de Bolivia, que constituye un Anexo del anterior.

Las disposiciones referidas a la educación virtual o a distancia están contenidas en el Capítulo XV. “MODALIDADES SEMIPRESENCIAL, A DISTANCIA Y VIRTUAL” (Arts. 117 a 131) y Capítulo XVI. “UNIVERSIDADES PRIVADAS VIRTUALES” (Arts. 132 a 137).

El Reglamento define con bastante claridad entre las tres modalidades alternativas a la modalidad presencial de enseñanza – aprendizaje:

- a) La semipresencial,
- b) Distancia,
- c) virtual.

Establece que solamente las universidades privadas certificadas como plenas¹³ pueden solicitar la autorización correspondiente para la apertura de carreras o programas de dicha modalidad.

Las modalidades alternativas son definidas por el reglamento, como sigue:

2.4.1 Modalidad Semipresencial.

“Esta modalidad de enseñanza - aprendizaje se caracteriza por procesos de interacción alumno - docente, en clases presénciales y no presénciales. Con un sistema que considere la metodología, técnicas de enseñanza, y material didáctico. Es una modalidad de educación bidireccional, en la que la interacción personal en el aula profesor alumno, refuerza la acción sistemática y conjunta de diversos procesos didácticos y el apoyo de una organización tutorial que propicien el aprendizaje autónomo del alumno.” (Art. 121).

2.4.2 Modalidad a Distancia

“Esta modalidad se caracteriza por la separación física entre alumnos y profesores, las interacciones entre ellos, se realizan a través de mecanismos impresos,

¹³ El Art. 65 del Reglamento establece dos categorías de universidades privadas: Inicial y Plena. Es universidad plena aquella que habiendo permanecido como universidad inicial ha cumplido con todos los requisitos establecidos en el presente Reglamento y ha aprobado en forma satisfactoria la evaluación institucional efectuada en base a parámetros de calidad establecidos en el Capítulo Noveno del presente Reglamento, haber realizado procesos de auto evaluación y autorregulación.

mecánicos o electrónicos, que deben garantizar la formación y aprendizaje. Esta modalidad constituye también un proceso sistemático que implica establecer y definir claramente los objetivos de aprendizaje, componentes, interrelaciones y mecanismos de control de calidad intra y extra programáticos, procedimientos de obtención, seguimiento y control de información académica, que permita asegurar la regularidad de las actividades de formación.” (Art. 122).

2.4.3 Modalidad virtual.

“Esta modalidad se caracteriza por organizar sus actividades de formación utilizando preferentemente una plataforma informática en el medio virtual. Cierta número de esas actividades deben desenvolverse en la modalidad presencial.”

“La modalidad virtual abarca un conjunto de técnicas y procesos de estudio e investigación académica que se caracteriza por la interactividad entre el estudiante y sus docentes, sus compañeros de estudio y los materiales multimedia puestos a su alcance a través de la red internet.”

“Esta modalidad constituye también un proceso que implica establecer y definir claramente los objetivos de aprendizaje, componentes, interrelaciones y mecanismos de control de calidad intra y extra programáticos, procedimientos de obtención, seguimiento y control de información académica, que permita asegurar la regularidad de las actividades de formación.”

“Las universidades privadas plenas, podrán desarrollar programas de educación virtual solamente a nivel postgradual.” (Art. 123).

Todo el marco legal antes descrito de forma sucinta nos proporciona, el ámbito jurídico que sustenta la justificación del estudio.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Describir los pasos que deben cumplir las universidades bolivianas que desarrollan procesos de enseñanza aprendizaje por medio de la educación virtual a distancia “e-learning”, para que estas implementen Sistemas de gestión de Calidad.

3.2. Objetivos Específicos

- 3.2.1. Describir las condiciones actuales en la que se esta encaminando la educación superior virtual como un proceso de cambio en el sistema educativo.
- 3.2.2. Analizar cuáles son los procesos que efectúan las universidades bolivianas en cuanto al trabajo en red, actualización inmediata, almacenaje y recuperación, distribución comportamiento de conocimiento e información.
- 3.2.3. Definir los lineamientos generales para la implementación de un Sistemas de gestión de Calidad (SGC) en Educación Superior Virtual.

4. Alcances y Limitaciones

4.1. Ámbito Geográfico

FIGURA No. 1: Ámbito Geográfico



Fuente: Padilla Omiste, Pablo *Diagnóstico de la Educación Superior Virtual en Bolivia*, www.iesalc.unesco.org.ve

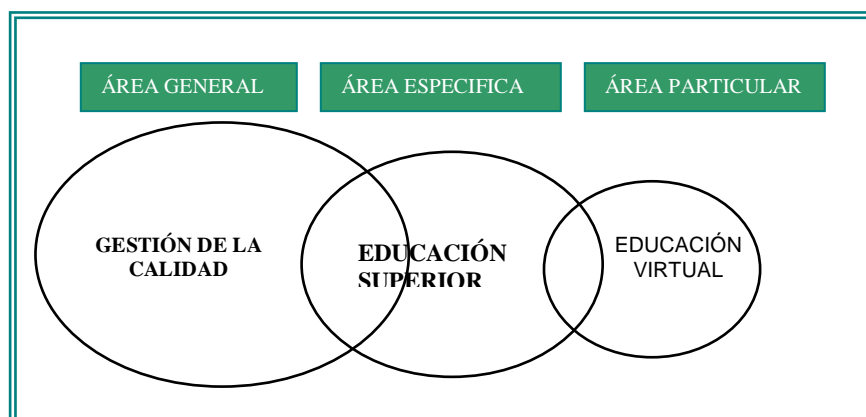
En cuanto ámbito geográfico, tenemos a la republica Bolivia como un universo muy grande de estudio por ello lo delimitamos solamente al Departamento de La Paz, aclarando que no es determinante esta delimitación en cuanto a la problemática de investigación, debido a que la educación superior virtual no reconoce frontera alguna. Solamente para efectos de trabajo de campo se ha decidido delimitar a la ciudad de La Paz como campo de acción, en vista de que este departamento según el Ministerio de educación es el que cuenta con mayores universidades

En este sentido se considera que la ciudad de La Paz es el lugar donde se enmarcara la investigación. Ver figura N° 1

4.2. Límite Espacial Académico

Como delimitación general se tomara desde un punto de visto amplio a la gestión de la calidad, de la cual se ramifica la educación superior, misma que proveerá las bases científicas y teóricas necesarias para el estudio, de lo que son los alcances de la educación virtual, particularmente en instituciones que trabajan bajo esta nueva modalidad de enseñanza aprendizaje, como lo expresa la siguiente figura:

FIGURA No. 2: Límite Espacial Académico



Fuente: Elaboración Propia

5. Marco Teórico

5.1. Calidad y educación superior

El término calidad, en latín significa "cualidad, manera de ser", su significado castellano es "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".

Las definiciones de calidad, han sufrido un proceso evolutivo que va, desde aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos del cliente. No obstante lo anterior, existe hoy en día un acuerdo universal en el sentido de que es el usuario y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene calidad. El cliente, la persona quien usa o se beneficia de un producto o proceso, juega un rol clave en el mejoramiento de la calidad porque es él quien define en primer lugar la calidad.

Desde la perspectiva de las políticas educativas mundiales, la calidad de la educación queda determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, destinatario de la educación de tal modo que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento y desarrollo económico y social mediante su incorporación al mercado laboral. De aquí surgen, diversas formas de valorar la calidad en función del progreso y de lo moderno, valores incuestionables de la sociedad actual.

La educación de calidad es la que logra resultados que permitan el progreso y la modernización. Elevar la calidad es entonces encontrar los medios necesarios para el

logro de los fines. Midiendo los resultados se adecuan los medios pertinentes (Navarro, 1997)¹⁴.

De acuerdo a lo señalado por Bernal, J.B. (1993)¹⁵, la Calidad parece estar muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario. Lo anterior deja de manifiesto la importancia del desarrollo de “competencias” en la formación del profesional y técnico. La docencia es de calidad si logra desarrollar competencias en el educando. Las competencias se refieren a la capacidad de actuar desde lo que la persona es, con sus valores y actitudes haciendo algo con lo que sabe. Sin embargo, para que la docencia sea considerada de calidad debe, además, satisfacer las demandas sociales en cuanto a formación profesional, la cual debe incorporar no sólo una mera acumulación de conocimientos, sino que debe ser un proceso de aprendizaje constante que expanda las potencialidades del individuo y que logren en él la flexibilidad cognoscitiva necesaria para su transferencia al complejo entorno cultural, productivo y social que caracteriza a la sociedad actual.

Lo anterior plantea sobre el sistema de formación profesional no sólo una orientación de su currículo hacia una estructura basada en competencias, sino que los resultados demostrados por los alumnos correspondan a lo que en las organizaciones se entienden por desempeño efectivo. Esto significa incorporar en el diseño del currículo no sólo una dimensión de aplicación en la práctica de conocimientos y habilidades, sino que dicha práctica coincida con las necesidades “estratégicas” de las empresas, desde su ámbito de mercado y pasando por la base tecnológica, organizativa y cultural de las organizaciones (Mertenz, 2000)¹⁶.

¹⁴ Navarro, Ernesto. Gestión y Estrategia. Nº 11 y 12. UAMA-A. Enero - Diciembre 1997.

¹⁵ Bernal, J.B. (1993) La Calidad: desafío que enfrenta la educación en el momento actual. Proyecto

¹⁶ Mertenz, Leonardo (2000). La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación

Desde una visión global e integral, la calidad de la docencia es el resultado de un conjunto de procesos que conducen a su obtención, de manera que para mejorar la calidad se debe analizar los procesos intermedios o coadyuvantes, en diversos grados de los aprendizajes y no sólo su resultado final.

5.2. La docencia virtual en la educación superior

Para identificar las variables o factores que inciden e inducen la calidad en el proceso docente virtual, se hace necesario revisar la conceptualización de la actividad docente desde diferentes enfoques. Cada enfoque o modelo representa las dimensiones o factores que configuran el proceso docente y las relaciones directas o indirectas que potencialmente pueden darse entre tales dimensiones.

Enfoque Sistémico: La Teoría de Sistemas plantea que las organizaciones son sistemas abiertos, que a su vez son subsistemas de la sociedad en que están insertos. Las organizaciones y la sociedad se relacionan por medio de los objetivos que constituyen su función social.

Desde la perspectiva del enfoque sistémico, la docencia es concebida como un sistema abierto que tiene una tarea principal que realizar para sobrevivir, la que representa su Misión o razón de razón. El sistema puede desarrollar su tarea principal únicamente mediante el intercambio de materiales con su medio ambiente. Este intercambio consiste en varios procesos: la importación de recursos y materiales, la conversión de ellos, el consumo de algunos bienes para el mantenimiento del sistema y la exportación de productos, servicios y desperdicios.

De la Orden (1997)¹⁷ propone un modelo que intenta abstraerse de las diferentes concepciones de la calidad docente, existentes de acuerdo al análisis planteado por Harvey y Green (1993), en el cual la calidad de un sistema educativo o de una

¹⁷ De la Orden Hoz, Arturo. "Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su Evaluación". Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Volumen 3. Número 1-2 (1997).

institución, se definiría por un juicio de valor susceptible de apoyarse en múltiples criterios diferentes entre sí y, en ocasiones, contradictorios.

El modelo planteado permite superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes y centrar la atención en las relaciones entre los elementos de la educación universitaria o de instituciones concretas, integrados en un sistema. Se trataría de identificar las relaciones entre los componentes de contexto, input, proceso, producto y propósitos del sistema y valorarlas en función de un conjunto de reglas bien establecido, derivado de un principio general; **la calidad de la educación viene definida por un conjunto de relaciones de coherencia entre los componentes de un modelo sistémico de Universidad o de plan de estudios universitario conducente a un título.**

Dado el enfoque sistémico adoptado, la calidad de la educación superior supone una relación de coherencia entre cada uno de los componentes del sistema. En unos casos, esta relación de coherencia o incoherencia será evidente, dada la proximidad estructural y/o funcional entre los componentes relacionados. Tal es el caso, por ejemplo, de la relación postulada entre "Metas y objetivos de la educación universitaria" (B) y las "Necesidades sociales" (A); o entre "Productos de la educación universitaria" (C) y "Metas y Objetivos" (B). En estos casos, la relación aparece como directa e inmediata. En otros casos, la relación sería menos evidente, como, por ejemplo, la supuesta entre "Procesos de gestión" (D) y "Necesidades sociales" (A). Aquí se trata de relaciones indirectas y mediatas. Pero cualquier ruptura en la red de coherencias entre componentes supondría una limitación más o menos severa de la calidad educativa. (De la Orden, 1997)¹⁸.

Según esta teoría, el objetivo del sistema es la formación de profesionales que respondan a las necesidades y expectativas económicas y sociales, en tanto que la calidad de la educación universitaria se identifica con un complejo constructo explicativo de valoraciones, apoyado en la consideración conjunta de tres

¹⁸ Op.Cit.

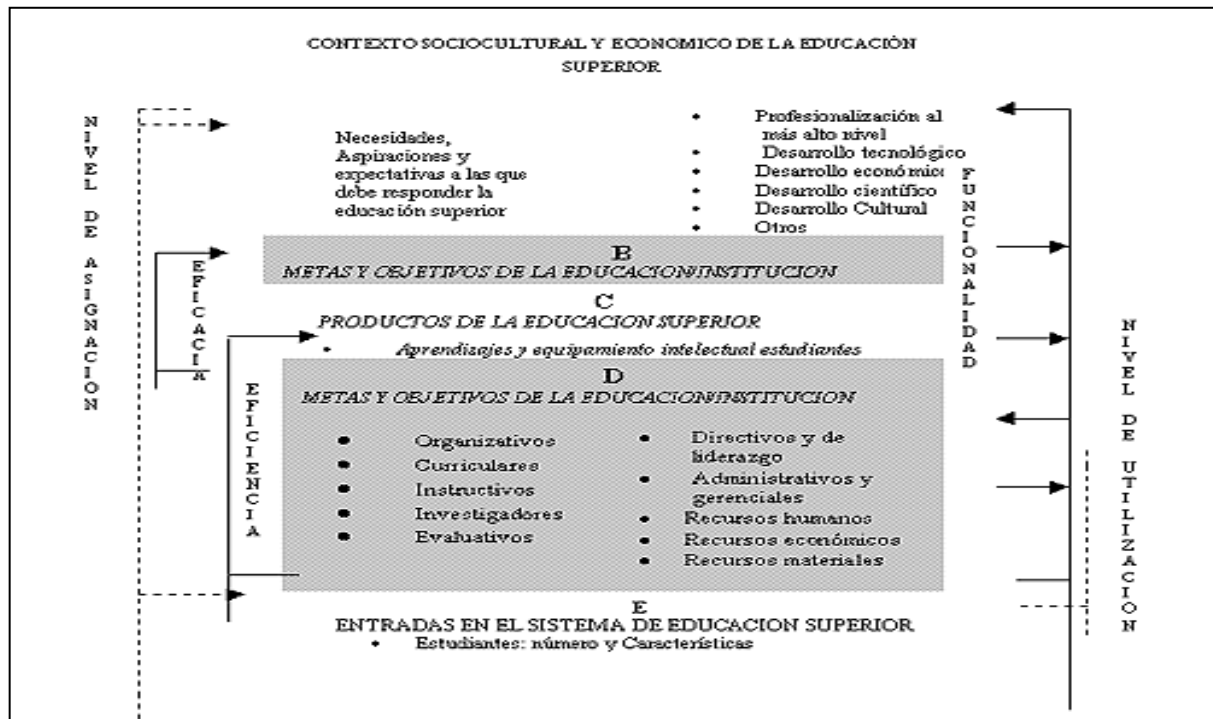
dimensiones interrelacionadas: funcionalidad, eficacia y eficiencia, expresión, a su vez, de un conjunto integrado de relaciones de coherencia entre los componentes básicos de la educación o de una institución universitaria concebidos como un sistema.

En primer lugar, la coherencia entre, por un lado, inputs, procesos, productos y metas y, por otro, expectativas y necesidades sociales define la calidad de la educación universitaria como funcionalidad.

En segundo lugar, la coherencia del producto con las metas y objetivos define la calidad de la educación universitaria como eficacia o efectividad.

En tercer lugar, la coherencia entre, por un lado, input y procesos y, por otro, producto, define la calidad de la educación universitaria como eficiencia.

FIGURA Nº 3:
Modelo de Calidad Universitaria



Fuente: Desarrollo y Validación De Un Modelo De Calidad Universitaria Como Base Para Su Evaluación. Arturo de la Orden Hoz. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa 1997. RELIEVE. Volumen 3. Número 1_2.

Dentro del modelo, carece de sentido hablar de eficiencia, en ausencia de eficacia, y es dudoso considerar como eficaz una institución universitaria que logra unos objetivos poco relevantes para los estudiantes y para la sociedad, es decir, con un bajo nivel de funcionalidad. Por otra parte, una universidad será considerada escasamente eficaz y funcional si solamente logra algunos de los objetivos con alta significación social y falla en otros a causa de una deficiente distribución y uso de recursos docentes y de investigación.

La calidad, en esta perspectiva, aparece como un continuo de forma escalar, cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia, mutuamente implicados. Su grado máximo, la excelencia, supone un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes principales representados en el modelo sistémico. (De la Orden, 1997)¹⁹.

6. DESARROLLO

6.1. La educación superior virtual

Aunque ya es común hablar de los cambios que han experimentado los sistemas de educación superior virtual en la mayoría de los países como en Bolivia, no podemos pasarlos por alto; si bien los momentos en los que estos cambios se han hecho evidentes, y que el grado en el que operan son diferentes, se ha podido comprobar que regiones tan distintas como son los diversos continentes, han experimentado cambios similares.

En Bolivia la educación superior virtual, esta producido fenómenos de masificación, con incrementos significativos de la matrícula y con un crecimiento de la

¹⁹ Op. Cit.

heterogeneidad de la población estudiantil. Así mismo, en ellas ha sido posible apreciar una diversificación de la oferta, tanto por lo que se refiere a la aparición de nuevos proveedores como a la necesidad de establecer distintos niveles institucionales, sin perjuicio de que con frecuencia dichos niveles tiendan a llamarse universidades, aunque desarrollen actividades muy diferentes entre ellos. En todas ha tenido un impacto importante la reducción de los recursos públicos que se asignan a la educación superior, como consecuencia de la competencia de este sector con otros sectores sociales que presionan sobre un volumen de recursos que no crece en la misma medida que las demandas. En todas ha sido necesario repensar la forma en la que se produce, se asimila, se difunde y se transmite el conocimiento, modificando a fondo la estructura académica, el financiamiento de la investigación y los métodos pedagógicos. En todas, por fin, la educación superior se ha ido haciendo (ancha y ajena), y quienes creemos saber de qué estábamos hablando, a menudo nos sorprendemos con el descubrimiento de nuevas formas de hacer las cosas.

Como señala (Woodhouse, 1998)²⁰. En la práctica, las instituciones de educación superior que además cuentan con programas de educación virtual, deben reinventarse de alguna forma, y descubrir de qué manera hacerse cargo de cuestiones diversas que pueden organizarse de múltiples maneras, pero que, como hacen algunos autores, agruparemos en tres categorías: financiamiento, marco de referencia y flexibilidad.

En cuanto al financiamiento, la reducción de fondos públicos y la creciente participación del sector privado en el financiamiento de la educación superior, generan desafíos más o menos nuevos que podemos sintetizar en dos:

- a) La necesidad de rendir cuentas por los recursos recibidos, en lugar de operar en el marco de la «autonomía privilegiada» de las instituciones que tienen garantizado su financiamiento para hacer lo que quieran.
- b) La necesidad de buscar fuentes alternativas de ingresos.

²⁰ Woodhouse, D. (1998): «Quality Assurance in Higher Education: the Next 25 Years», en *Quality in Higher Education*, vol. 4, núm. 3, pp. 257-273.

Accountability (responsabilidad) por una parte, y capacidad de responder con valores por dinero por la otra, imponen a las instituciones de educación superior restricciones y nuevos límites, que de alguna manera se expresan en la privatización creciente de la educación superior (entendiéndola como la necesidad de operar con una perspectiva “oportunista”, de búsqueda y de aprovechamiento de beneficios de corto o mediano plazo para garantizar la supervivencia institucional), con serias limitaciones de la autonomía de las instituciones, por cuanto las obliga a adaptar la concreción de su misión y a propósitos en función de la disponibilidad de recursos, es decir, a investigar aquello para lo cual hay financiamiento, a ofrecer las carreras que piden los alumnos que pagan, a desarrollar proyectos que generan ingresos. Como ser programas de Educación Virtual.

Por lo que tiene que ver con el marco de referencia, se hace cada vez más necesario establecer el contexto general de la educación superior, del que continuamente escuchamos peticiones de que “alguien” defina lo que la sociedad (el gobierno, el Estado) espera de ese grado de educación. Cuando se enfatiza la noción de sistema al hablar de la educación superior virtual, estamos pidiendo que exista claridad en los límites, como plantea Alarcón, F. y Luna, J. (2003)²¹ (¿Qué tipo de institución cabe dentro de la definición de educación superior virtual? ¿Cuáles son los aspectos esenciales para formar parte del conjunto de las instituciones de educación superior virtual?); que exista un conjunto de elementos interrelacionados, con mecanismos de regulación interna, un “gobierno” del sistema y elementos de articulación entre las partes. (¿Cómo se establece un patrón de flujos de personas, de conocimientos y de recursos entre las componentes de la educación superior virtual? ¿Existen mecanismos de integración y de articulación? O, más bien, ¿Se trata de instituciones que operan como compartimentos estancos, sin vínculos eficaces entre ellas?). Ante esta situación, surge con fuerza la pregunta acerca del sentido que tiene hablar de sistemas de educación superior virtual en Bolivia.

²¹ Alarcón, F. y Luna, J. (2003): Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación de la educación superior en Centroamérica, iesalc.

Si se lograra definir un marco como el señalado, éste constituiría una suerte de mapa global de la educación superior, que permitiría que las distintas ofertas encontraran su nicho, que se buscaran mecanismos de articulación, y que se promoviera la movilidad. Una revisión de la literatura muestra que, en muchos países y en muchas oportunidades, esta aspiración se mantiene como una alternativa que contribuiría a resolver muchos de los problemas²². El último intento ha sido la Declaración de Bolonia²³ de 1999, y los procesos que de ella han surgido. La complejidad de los sistemas de educación superior y la diversidad de modalidades y de énfasis presentes en ellos, sugiere que se trata de un objetivo inalcanzable a nivel global. No obstante, aproximaciones parciales en instancias limitadas pueden constituir aportes significativos que vale la pena analizar y explorar.

En el ámbito de la flexibilidad, los sistemas de educación superior virtual suelen estar diseñados y pensados desde la perspectiva de la selectividad y de la atención a las elites. Sin embargo, hoy el desafío al que se enfrentan es la exigencia de atender a un contingente cada vez más grande y heterogéneo en un contexto cada vez más competitivo. Temas como la necesidad de abordar la educación de estudiantes maduros, de tiempo parcial, que a veces sólo quieren adquirir conocimientos en un área determinada; la creciente demanda de programas cerrados, preparados “a la medida”; el imperativo de capacitar a los futuros profesionales en un ambiente de incertidumbre sobre el futuro laboral, tecnológico o disciplinario; el énfasis en habilidades o en competencias genéricas, transferibles. Eso sin hablar de las alternativas virtuales o de la educación transnacional, además del requisito de no desatender la atención de las elites, cuya formación continúa siendo una tarea de la educación superior convencional y ahora también de la educación superior virtual.

De estos desafíos surge de manera implícita el requerimiento de establecer distintas definiciones de calidad. Al carecer de definiciones singulares, la tendencia se inclina por trabajar con una intuitiva, que a pesar de haber sido planteada hace muchos años sigue vigente en muchos más casos de los que quisiéramos reconocer—, es que

²² NZQA (1993), Dearing (1996), Brink (1997), citados por Woodhouse, op. cit., Lemaitre y Atria, 2004.

²³ http://www.eua.be/eua/en/policy_bologna.jsp para el documento y sus derivaciones.

no se discute ni se analiza; se mantiene implícita, y, por consiguiente, termina en una suerte de imposición de quienes tienen más poder dentro de una institución, o bien en un conjunto de esfuerzos que apuntan en direcciones opuestas según la ubicación institucional de quienes los desarrollan.

6.2. Procesos que efectúan las universidades bolivianas en cuanto a la educación virtual.

Las universidades pertenecientes al Sistema de la Universidad Boliviana (estatal), han venido considerando los últimos años los caminos a seguir para incorporar las NTIC en su desarrollo.

Separadamente, la temática ha sido incorporada en los planes de desarrollo institucional de las universidades²⁴. En conjunto, han desarrollado eventos de discusión y análisis de las estrategias que las universidades y el país en su conjunto deberían seguir para aprovechar el rápido desarrollo de las NTIC.

Fruto de tal reflexión se han propuesto ciertos Lineamientos Generales y un Marco de Acción²⁵. En él se asigna al estado un papel importante para el desarrollo de los contenidos y en la formulación de planes estratégicos a mediano y largo plazo que posibiliten el desarrollo de la sociedad de la información en Bolivia. Se señala la necesidad de apoyar el desarrollo de investigaciones relacionadas con estudios comparativos del estado de la sociedad de la información en diferentes países, que permitan definir indicadores nacionales acerca de las NTIC y desarrollar las estrategias respectivas.

Las universidades sugieren en concreto:

²⁴ Padilla A, et. al. Plan de Desarrollo 2002-2007 de la Universidad Mayor de San Simón, Cochabamba, Bolivia. Editora "J.V. ", Cochabamba, 2001.

²⁵ UAJMS. Lineamientos para el desarrollo de las universidades bolivianas en la nueva sociedad del conocimiento. Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Universitario. Dirección de Tecnologías de Comunicación e Información. Tarija, Bolivia, Julio de 2002.

- a) Contribuir al desarrollo de estrategias entre empresas suministradoras de servicios de Internet y las Universidades para lograr tarifas mínimas.
- b) Propiciar el suministro de equipos de computación para la venta, garantizando ventajas en su adquisición (por ejemplo disminuyendo aranceles a las empresas que vendan equipos de computación a las entidades educativas).
- c) Establecer alianzas estratégicas con los operadores de telecomunicaciones en el País para propiciar el incremento de los Hosts dedicados a la educación y la reducción de las tarifas de uso de líneas dedicadas para entidades educativas.
- d) Promover el intercambio de software y aplicaciones desarrolladas en universidades nacionales.
- e) Financiar proyectos en telecomunicaciones, Internet, desarrollo de software y otros temas afines.

Se han establecido los siguientes Lineamientos:

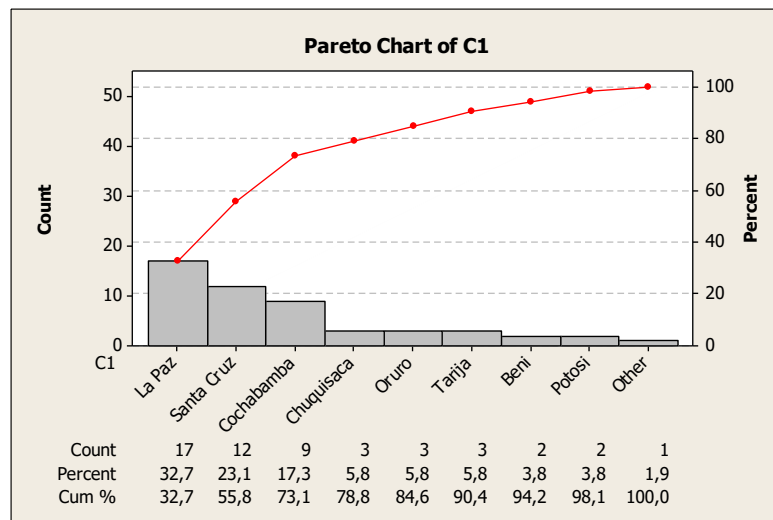
- a) Socializar los conocimientos en idioma nativo, con el fin de: a) apoyar e impulsar iniciativas que aseguren el acceso de pueblos originarios a las NTIC y b) continuar contribuyendo al establecimiento de modelos educativos que reconozcan la cultura y los conocimientos de los pueblos originarios.
- b) Asumir una posición responsable en la socialización de los conocimientos de Internet en idioma castellano.
- c) Intercambiar y transferir información sobre conocimientos y experiencias institucionales.
- d) Elaborar un programa de formación de recursos humanos sobre gestión del conocimiento en las universidades bolivianas y creación de materiales en tecnología WEB.
- e) Crear una revista universitaria electrónica.
- f) Promover y/o mejorar el intercambio de profesores entre diferentes instituciones educativas de Latinoamérica y Europa.
- g) Para los fines de lograr una aplicación y desarrollo eficiente de las políticas mencionadas, entre otras acciones, las universidades también proponen:

- h) El establecimiento de redes universitarias para servicios y aplicaciones distribuidas (desarrollo de intranets, creación de un Portal Educativo Boliviano, desarrollo de motores de búsqueda, creación de foros de discusión, servicios de noticias, implementación de sitios ftp, etc.).
- i) Bibliotecas Virtuales (Creación de fondos temáticos propios, intercambio y socialización de los fondos universitarios, etc.).

Basado en la encuesta realizada a universidades en Bolivia efectuada por la UNESCO *“DIGITAL OBSERVATORY FOR HIGHER EDUCATION IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN”* observamos los siguientes resultados.

1. En Bolivia funcionan en la actualidad 49 universidades, la mayoría de las cuales está ubicada en el eje central (La Paz-Cochabamba-Santa Cruz). Algunas de ellas tienen una sede central y una o más subsedes (campus).

Gráfica N° 1 : Porcentajes de campus universitarios por ciudad



Fuente: Elaboración propia

2. Las acciones en EV que realizan o proponen realizar las Instituciones encuestadas son muy variadas y solo un par de casos cumple casi la totalidad de las anotadas en la encuesta. Las más coincidentes son:
 - a. Promover el acceso de estudiantes.

- b. Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje.
- c. Capacitar docentes y administradores. y solo en algunos casos se pretende:
- d. Extender y desarrollar uso de tecnologías digitales y redes de comunicación.
- e. Mejorar la relación costo / efectividad.

	NUR	SALESIANA	SAN SIMÓN	CATÓLICA
Acciones que realiza o se propone realizar la Inst. en EV.	Promover el acceso de estudiantes. - Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje. - Mejorar pedagogía y lenguajes de instrucción. - Capacitar docentes y administradores. - Incentivar producción de contenidos. - Incrementar aspectos relativos a la propiedad intelectual (posiblemente) - Destacar aspectos culturales nacionales y regionales en los programas ofrecidos. - Incentivar interacción y construcción de comunidades. - Mantener actualizada la información en la región. - Realizar alianzas estratégicas y asociaciones con el sector privado. - Facilitar manejo administrativo de los programas. - Extender y desarrollar uso de tecnologías digitales y	Promover el acceso de estudiantes. - Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje. - Capacitar docentes y administrativos - Incentivar producción de contenidos. - Facilitar manejo administrativo de los programas. - Extender y desarrollar uso de tecnologías digitales y redes de comunicación. - Mejorar la relación costo / Efectividad	- Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje. - Capacitar docentes y administradores. - Mantener actualizada la información en la región	Promover el acceso de estudiantes. - Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje. - Mejorar pedagogía y lenguajes de instrucción. - Capacitar docentes y administradores. - Incentivar producción de contenidos. - Incrementar aspectos relativos a la propiedad intelectual - Destacar aspectos culturales nacionales y regionales en los programas ofrecidos. - Incentivar interacción y construcción de comunidades. - Mantener actualizada la información en la región. - Realizar alianzas estratégicas y asociaciones con el sector privado - Facilitar manejo administrativo de los programas. - Extender y desarrollar uso de tecnologías digitales y redes de comunicación.- Mejorar la

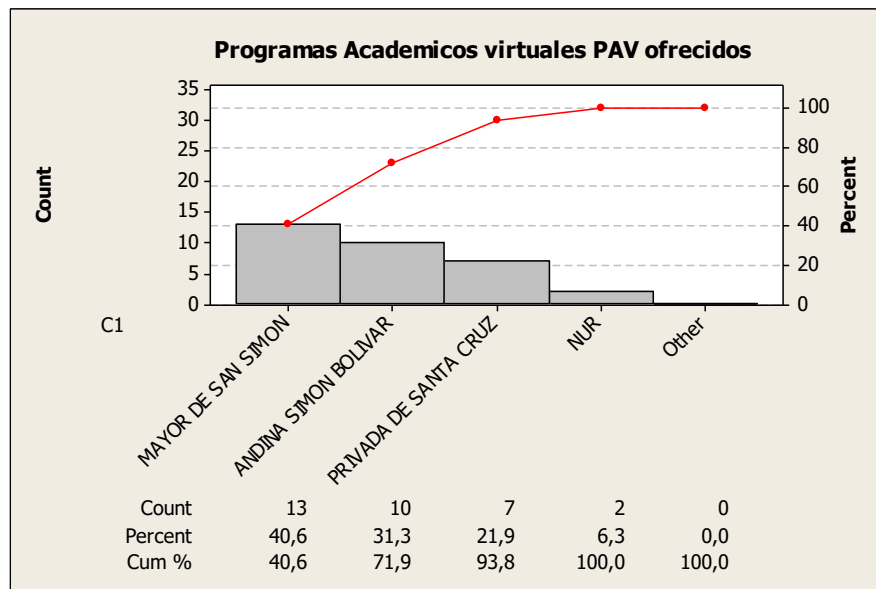
NUR	SALESIANA	SAN SIMÓN	CATÓLICA
<p>redes de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la relación costo / efectividad 			<p>calidad de la enseñanza / aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitar docentes y administradores. - Mantener actualizada la información en la región

	SAN FRANCISCO JAVIER SUCRE	UPSA SANTA CRUZ	MISAE SARACHO TARIJA	UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR (SUCRE)
Acciones que realiza o se propone realizar la Inst. en EV.	<p>Promover el acceso de estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje. - Capacitar docentes y administradores. - Incentivar producción de contenidos. 	<p>Promover el acceso de estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje. - Capacitar docentes y administradores. 	<p>Promover el acceso de estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje. - Mejorar pedagogía y lenguajes de instrucción. - Capacitar docentes y administradores. - Incentivar producción de contenidos. - Incrementar aspectos relativos a la propiedad intelectual - Incentivar interacción y construcción de comunidades - Realizar alianzas estratégicas y asociaciones con el sector privado - Facilitar manejo administrativo de los programas - Extender y desarrollar uso de tecnologías digitales y redes de comunicación - Mejorar la relación 	<p>Promover el acceso de estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad de la enseñanza / aprendizaje. - Capacitar docentes y administradores. - Incentivar producción de contenidos. - Destacar aspectos culturales nacionales y regionales en los programas ofrecidos - Incentivar interacción y construcción de comunidades - Extender y desarrollar uso de tecnologías digitales y redes de comunicación - Mejorar la relación costo/efectividad.

SAN FRANCISCO JAVIER SUCRE	UPSA SANTA CRUZ	MISAEI SARACHO TARIJA	UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR (SUCRE)
costo / efectividad			

3. Debe señalarse que solo en contados casos se advierte la existencia fehaciente de Programas Académicos Virtuales (PAV), mientras que en la mayoría de los otros, donde las universidades declaran desarrollar PAV's, en el mejor de los casos, son cursos presenciales que han incorporado recursos de las NTIC como ser: videoconferencias interactivas, chats, búsquedas bibliográficas en la Internet y otros.

Gráfica Nº 2
Programas Académicos virtuales PAV ofrecidos



Fuente: Elaboración propia

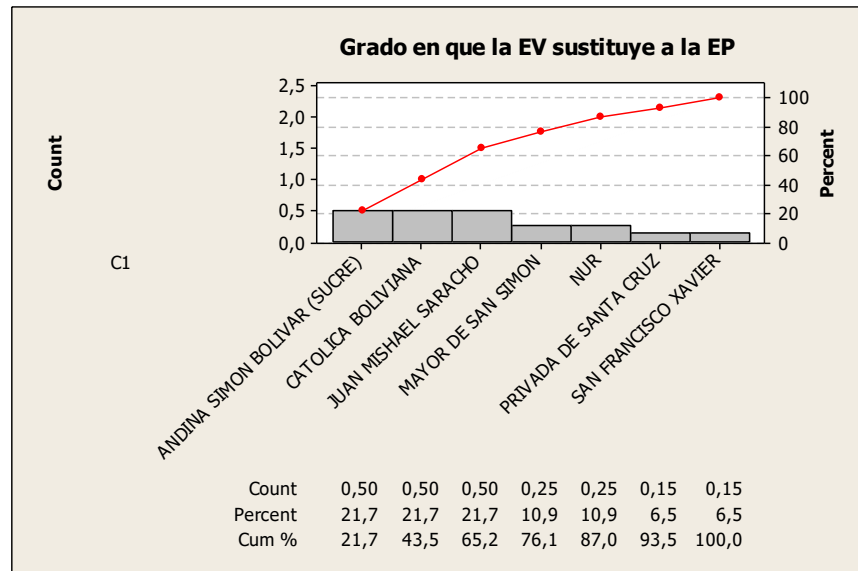
4. En algunas de las universidades se considera equivocadamente que por el hecho de contar con ciertos procesos (fundamentalmente de orden administrativo) apoyados por el uso de computadores y la habilitación de

gabinetes y salas de cómputo, con acceso de docentes y estudiantes, ya se tiene una “universidad virtual”.

5. Allí donde se dan, predominan los PAV y las “actividades académicas virtuales” en el pre-grado y en el postgrado; en este último nivel, en los grados de especialización, Diplomado y Maestría. No se tiene información sobre planes de PAV a nivel Doctoral 17.
6. Las áreas del conocimiento donde se desarrollan actividades de “educación superior virtual” corresponden mayoritariamente a: Ciencias de la Salud, Ingenierías, Economía y Administración, Humanidades y Ciencias de la Educación.
7. Sólo en 5 de las 49 universidades existentes se tienen programas de “educación superior virtual” en actual ejecución o proyectados, según el respaldo documental presentado al momento de realizar este estudio para la UNESCO.
8. En algunas universidades se viene trabajando en la adecuación de contenidos y textos de referencia de algunos cursos presenciales para ofrecerlos como cursos a distancia, utilizando para ello un software educativo ya probado o adecuando el mismo a los objetivos de los cursos.
9. En cuanto a la Articulación entre Educación Virtual (EV), Educación Presencial (EP) y grado de complementación entre ambas, la posición de las universidades es muy variable, desde Alta para alguna, hasta Inexistente para las otras.

Gráfica N° 3

Grado en que la Ev sustituye a la EP



Fuente: Elaboración propia

10. Los estudiantes inscritos en los PAV provienen básicamente del país, siendo casuales los provenientes del extranjero.

11. Por su carácter institucional internacional, una universidad en particular: la Universidad Andina Simón Bolívar enfatiza las siguientes otras acciones que se propone realizar en el corto y mediano plazo:

- a. Ampliar el alcance de nuestros programas a otros países del área andina, sin que esto represente costos adicionales de viaje y estadía, o interrupción de actividades laborales para nuestros alumnos (tomando en cuenta que sólo trabajamos a nivel de posgrado).
- b. Dar prioridad a los temas relacionados con la integración regional a1 nivel económico, político, social y cultural, llegando a una población muy amplia.

12. Entre los obstáculos a superar, las universidades coinciden básicamente en los siguientes:

- a. Capacitación de RR. HH. en la temática.

- b. Los altos costos de comunicación, de adquisición o de utilización de equipamiento y la infraestructura necesaria.
- c. Imagen poco valorada de la educación a distancia, considerada como “más fácil” que la presencial.
- d. Difusión de la información relativa a la oferta de cursos.
- e. Preparación de los docentes para una función, con matices bastante
- f. diferentes de la docencia presencial. (como la preparación muy cuidadosa del material de estudio y otros).
- g. Capacidad tecnológica de los equipos de que dispone la institución.

13. Las recomendaciones de las universidades consultadas, para desarrollar la EV en la región son muy variadas. Se destacan las siguientes:

- a. Identificación cabal de las necesidades de formación en esta modalidad.
- b. Políticas de estado e institucionales para promover acciones tendientes a favorecer el uso de nuevas tecnologías.
- c. Esfuerzos regionales de capacitación de grupos de docentes.
- d. Desarrollar consorcios de universidades que motiven y ejerzan
- e. liderazgo.
- f. Normas y criterios internacionales de calidad en EV para poder garantizar la calidad de enseñanza-aprendizaje.
- g. Garantías mínimas de contenidos nacionales en los programas.
- h. Apoyo gubernamental al desarrollo, reconocimiento y cabal valoración de los estudios virtuales.
- i. Dar mayor difusión de sus ventajas de las experiencias de otras universidades, sus ofertas académicas, modalidades de acción y sus resultados.
- j. Convenios que eviten la duplicación de esfuerzos.

- k. Capacitación de Profesionales con alta experiencia en la administración de educación virtual, sobre todo que conozcan cómo manejar chat, los foros y cómo lograr la motivación.
- l. Canales de financiamiento.
- m. Convenios interinstitucionales para el desarrollo de plataformas y programas de interés empresarial y social.

14. Entre las tendencias identificadas por las instituciones de educación superior para el desarrollo de la EV, sobresalen:

- a. La necesidad de una capacitación docente en NTIC, que se expresa por la mayor experiencia en Educación a Distancia en Ciencias de la Educación.
- b. El fortalecimiento institucional para la elaboración de materiales multimedia.
- c. Programas con metodologías mixtas.
- d. Colaboración entre universidades y empresas.
- e. Mejora de la aceptabilidad de estas metodologías por la población.
- f. Reconocimiento del valor de la educación virtual en la formación continua y de Post Grado.

15. Las estrategias seguidas por las universidades para la adopción y utilización de las NTIC son muy diversas:

- a. Formación e intercambio de docentes.
- b. Instalación de biblioteca virtual y capacitación.
- c. Implementación de sistemas Académico Administrativos específicos que cubren todas las Unidades de la Universidad.
- d. Uso del periódico electrónico y otros utilitarios.
- e. Programas piloto de educación virtual.

- f. Relaciones con universidades virtuales para el fortalecimiento institucional.
- g. Organización de Centros de Tecnologías Educativas.
- h. Incorporación de NTIC en proyectos de extensión universitaria y de investigación aplicada.
- i. Portal académico institucional.
- j. Organización de una comunidad virtual de aprendizaje para ciertas carreras de pregrado.
- k. Creación de empresas para apoyar al desarrollo de infraestructura (telecentros para la zona rural y centros educativos tecnológicas en colegios fiscales).
- l. Contratación de asesores en NTIC.
- m. Alianzas estratégicas con otras instituciones pioneras en este campo.
- n. Adquisición de software.

7. Lineamientos generales para la implementación de un sistema de gestión de calidad

Para fines de la monografía tomaremos como base las guías para la aplicación ISO 9001:2000 en la educación, documento que se conoce con el título en inglés de International Workshop Agreement (IWA2)²⁶.

El IWA2 se formuló como propuesta en una reunión de ISO que se realizó en Acapulco, Guerrero, a mediados del mes de octubre de 2002. Asistieron expertos en calidad de los cinco continentes. Allí se consensuaron las guías para la aplicación de las normas ISO 9000:2000 en los planteles escolares.

Las guías para la aplicación de ISO 9001:2000 en la educación contribuyen al desarrollo y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad en las instituciones y planteles que ofrecen servicios formación Superior. Son útiles para su mejora continua, particularmente para prevenir errores, desviaciones, simulaciones y para

²⁶ TORRE SÁNCHEZ. Roberto de la; CARACHEO GARCÍA. Francisco. (1996). Modelo de Evaluación Centrado en Indicadores (MECI); Memorias del II foro Nacional de Evaluación Educativa. México. Pág. 95

reducir las grandes pérdidas económicas y desperdicios que se causan en el sector educativo superior por su falta de calidad.

A las llamadas escuelas que las autoridades les llaman escuelas de calidad, para que verdaderamente merezcan ese calificativo es necesario implementar, mantener y mejorar continuamente en ellas, sistemas de gestión de la calidad, como el ISO 9000:2000. Dicha norma se fundamenta en los principios de la calidad ISO 9000, situación que se considera pertinente estudiarlas:

- a) Enfoque basado en procesos en las organizaciones educativas
- b) Compromiso de la dirección en las organizaciones educativas
- c) Recursos humanos en las organizaciones de educación superior convencional y virtual
- d) Gestión de procesos para asegurar la calidad
- e) Calidad centrada en el proceso de formación
- f) Calidad centrada en los productos de la formación

7.1. Enfoque basado en procesos en las organizaciones educativas

Las organizaciones educativas que proporcionan servicios de enseñanza deberían definir sus procesos. Estos procesos, que son generalmente multidisciplinarios, incluyen servicios administrativos y otras formas de apoyo, así como aquellos concernientes con la evaluación, tales como:

- a. Los procesos estratégicos para determinar el papel de la organización educativa en el entorno socio-económico;
- b. La provisión de la capacidad pedagógica de los educadores;
- c. El mantenimiento del ambiente de trabajo;
- d. El desarrollo, revisión y actualización de planes y programas de estudio;
- e. La admisión y selección de candidatos;
- f. El seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje del educando;

- g. La evaluación final aplicada para otorgar al educando un grado académico, un grado que será respaldado por un diploma, un reconocimiento, un título de licenciatura o un certificado de competencias;
- h. Los servicios de apoyo para el proceso de enseñanza aprendizaje realizados para el cumplimiento satisfactorio de los programas de estudio, y el apoyo al educando hasta que pueda obtener con éxito su grado o certificado académico;
- i. La comunicación interna y externa;
- j. La medición de los procesos educativos.
- k. Responsabilidad de la dirección

7.2 Compromiso de la dirección en las organizaciones educativas

La alta dirección, una persona o un grupo de personas que dirigen y controlan al nivel más alto una organización de Educación Superior Virtual, debería identificar cuáles son los factores que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente.

El requisito principal de esta cláusula es que la alta dirección identifique y muestre su compromiso para lograr el desarrollo y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Algunas estrategias que podrían utilizarse en organizaciones educativas son:

- a) Políticas de calidad de la organización;
- b) Difusión del sistema de gestión de la calidad;
- c) Revisión y seguimiento del plan de difusión.

La organización educativa debería establecer un plan de difusión que facilite visualizar el compromiso y los valores de la alta dirección, que crean el ambiente propicio para:

- a) Establecer una política de calidad que permita que todos los miembros de la organización conozcan la visión y la misión con la cual la alta dirección ha decidido gestionar los procesos relativos a la calidad;

- b) Establecer objetivos de calidad para convertir los objetivos e intenciones expresados en la política de calidad, en acciones operativas;
- c) Asegurar la disponibilidad, hasta donde sea posible, de los recursos materiales y humanos, necesarios para el logro de los objetivos;
- d) Comunicar a toda la organización educativa, a través de su estructura formal, la importancia de cumplir con los requisitos de los educandos/clientes, así como con los requisitos legales y reglamentarios para el servicio educativo proporcionado;
- e) La publicación de boletines de la organización para comunicar los asuntos importantes relativos a la calidad como es el comportamiento de los objetivos de calidad, proporcionando retroalimentación a los educandos/clientes;
- f) La medición del desempeño de la organización para dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y objetivos establecidos.

La alta dirección debería asegurar que el programa y los procesos educativos cumplan con los requisitos legales y reglamentarios, para su certificación o acreditación.

7.3 Recursos humanos en las organizaciones de educación superior convencional y virtual

Las organizaciones educativas deberían establecer un sistema de personal para mantener y mejorar la competencia del personal docente y de apoyo.

La competencia puede incluir algunos elementos como:

- a) Adecuación de la currícula para integrar los avances científicos y tecnológicos;
- b) Evaluación del desempeño del educando y de la efectividad de la institución basada en el logro de los objetivos educativos;
- c) Asegurar la competencia del personal para la adecuada realización de sus funciones.

Las partes interesadas necesitan asegurarse que la organización cuenta con el personal docente calificado para cubrir los requisitos de educación para los estudiantes. La calificación puede incluir los grados académicos alcanzados por los

docentes, su experiencia profesional, cursos especiales o certificados, y capacitación para el servicio, que deben formar parte de los registros de calidad"²⁷

7.4 Gestión de Procesos para asegurar la calidad

"Otro enfoque de la calidad, por ahora no desarrollado en esta página, se aplica a los productos de la formación y su reflejo en el desempeño laboral de la persona formada. Para una mejor comprensión desagregamos algunas características de los dos enfoques:

7.5 Calidad centrada en el proceso de formación

Se refiere fundamentalmente a los aspectos institucionales y de procesos que de hecho están definidos en el contenido de la norma ISO 9000. Los grandes temas a los que apunta la búsqueda de conformidad de esta norma son:

- a) Responsabilidad de la dirección
- b) Enfoque al cliente en las organizaciones educativas
- c) La política de calidad en las organizaciones educativas
- d) Planificación: Definir los objetivos de calidad y las actividades y recursos necesarios para alcanzar los objetivos
- e) Responsabilidad, autoridad y comunicación
- f) Provisión y gestión de los recursos
- g) Recursos humanos competentes
- h) Infraestructura y ambiente de trabajo de conformidad con los requisitos del proceso educativo
- i) Planificación y realización del producto
- j) Diseño y desarrollo
- k) Proceso de compras
- l) Control de los dispositivos de seguimiento y medición
- m) Satisfacción del cliente
- n) Auditoría Interna ISO

²⁷ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Algunos apartes de la guía para facilitar la aplicación de la norma ISO 9001: 2000 en las organizaciones Educativas (IWA 2). <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/nov/apartes.htm>

- o) Revisión y disposición de las no conformidades
- p) Análisis de datos
- q) Proceso de mejora continua

Este enfoque apunta al mejoramiento continuo de la institución y de su servicio de formación. Al aplicar la norma ISO 9001 se estarían aplicando criterios muy útiles para determinar la calidad de los procesos y permitiría responder positivamente las siguientes cuestiones:

- a) ¿Esta el currículo atendiendo las necesidades del mercado objetivo?
- b) Los docentes y personal administrativo y técnico, ¿son competentes?
- c) ¿Se trabaja en estrecha relación con los empleadores para definir las necesidades de formación?
- d) ¿Las aulas y talleres son adecuadas para impartir formación?
- e) ¿Son satisfactorios los procesos de ingreso, evaluación y certificación?
- f) ¿Una vez formados los participantes pueden trabajar en el mercado objetivo?

7.6 Calidad centrada en los productos de la formación

En este caso se hace referencia a las competencias demostradas por los participantes una vez han transitado por el proceso formativo. Está basada entonces en la evaluación de las competencias laborales efectivamente desarrolladas por la formación.

En las experiencias de algunos países por ejemplo se ha llegado a diferenciar la evaluación de acuerdo con las diferentes formas en que se obtuvieron las competencias aceptando que estas también pueden provenir de la experiencia o de una mezcla de formación y experiencia.

Este enfoque se podría delinear con mayor certeza si se analizara, entre otros, a la luz de temas como:

- a) La evaluación se desarrolla garantizando la imparcialidad y transparencia
- b) Los evaluadores son competentes
- c) El desempeño laboral esperado está definido en términos de competencias

- d) La persona demuestra su capacidad para realizar un trabajo en una situación real o simulada
- e) El trabajo en el cual la persona demuestra su competencia está relacionado con las competencias incluidas en el proceso formativo

A este tipo de criterios apuntan las evaluaciones de impacto de la formación o las normas sobre calidad de organismos certificadores. En el ámbito educativo muchos países aplican pruebas en diferentes grados de escolaridad que miden las competencias de los evaluados en relación con el estándar de conocimientos y capacidades que se espera deban tener de acuerdo con el año de estudio que cursan.

En este enfoque no se analiza el proceso, más bien las características del resultado a que conduce el proceso formativo y estas se miden verificando si la persona posee las competencias que el proceso formativo ofreció desarrollar. (Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional"²⁸

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

1. Así como en muchos países hoy en día, nuestra Bolivia también se encuentra enfrascada en discusiones sobre la calidad educativa, su mantenimiento, aseguramiento y evaluación constante.
2. Uno de los aspectos más exigentes en el camino hacia el aseguramiento de la calidad es la definición y especificación de los procesos, sobre todo si se tiene en cuenta que estamos hablando de Instituciones Educativas de Nivel Superior.
3. Sobre la base de los diferentes autores que realizaron investigaciones se puede señalarse que la “educación superior virtual” en las universidades bolivianas constituye una experiencia innovadora reciente, aún no evaluada, que se da en muy pocas universidades, entre ellas: -una universidad supra

²⁸ Op. Cit.

regional con status de organismo internacional, que recibe subsidios de los gobiernos de los 5 países andinos (la Universidad Andina Simón Bolívar). -una universidad privada, (sin fines de lucro). -dos universidades públicas (que tienen un importante soporte internacional: una de UNESCO y otra de la cooperación de países de la Unión Europea).

4. Por otros medios (Internet y prensa) se conoce de universidades, en particular una, que tendría planes muy adelantados, de llevar adelante, en asociación con una empresa de una telefónica trasnacional y dos bancos, un ambicioso emprendimiento comercial de Telecentros, bajo la modalidad de franquicias (concesiones).
5. El Reglamento General de Universidades Privadas contiene artículos fundamentales para el funcionamiento de universidades virtuales y programas académicos virtuales, normativa para las universidades privadas. No se observa siempre que esta base normativa se cumpla a plenitud.
6. Las universidades públicas han venido trabajando sobre los aspectos conceptuales y operativos de la educación virtual en Bolivia y más específicamente en el Sistema de la Universidad Boliviana y pese a que la normativa y organización de dichas universidades responde casi exclusivamente a un sistema de educación presencial basado únicamente en la formación de pregrado, se tienen evidencias de los avances conceptuales y estratégicos que se vienen logrando tanto como Sistema así como particularmente.
7. En materia de iniciar o desarrollar “educación superior virtual” en Bolivia, se advierte que existen instituciones que por si solas, o con algún soporte externo, están logrando avances interesantes, pero en muchos de los casos, se espera demasiado del gobierno o se tiene una visión demasiado comercial del tema.
8. Así, también revisamos que el sistema de certificación ISO 9001:2000 es un instrumento utilizado para evaluar la calidad de una Institución de Enseñanza Superior y que enfoca sus propósitos, solo en adaptar los procedimientos administrativos de dicha Institución a la norma internacional para asegurar una

gestión educativa de calidad. De esta manera establece, como propósito esencial de la Institución, lograr que los alumnos aprendan lo que deben de aprender y se confiere especial cuidado al grado de satisfacción del estudiante con respecto a los servicios que recibe en la escuela, es decir, siempre se verá al estudiante como "cliente".

9. Las observaciones se derivan de que el actual proceso de certificación y recertificación por empresas privadas a Instituciones de Educación de Nivel Superior –Públicas o Privadas - basado en la Norma ISO 9001:2000, desde nuestro punto de vista, no incide directamente en la formación académica de los alumnos y nuestra reflexión es que esto se debe a que las auditorias se han enfocado a los procesos administrativos más que a la evaluación de los programas de estudio, así como a las técnicas de enseñanza- aprendizaje.
10. Certificar un proceso dentro de una institución superior, no debe confundirse con la implantación de un sistema motivacional o de posicionamiento de imagen de una empresa o institución, no es una moda, es una tendencia de mejora continua en donde se propone involucrar las actividades de los diferentes departamentos para lograr la satisfacción de nuestros clientes, pero de una manera integral, cubriendo los procesos administrativos y las técnicas de enseñanza aprendizaje
11. Un verdadero trabajo de evaluación en una institución no debe circunscribirse al análisis de su trabajo interno, sino a investigar en qué medida ésta favorece y responde a las necesidades presentes y futuras de la economía y de la sociedad; y cómo puede ayudar en la búsqueda del avance económico y del progreso social.
12. Durante la década de los setentas, iniciaron las primeras inquietudes acerca de evaluar la calidad de las Instituciones de Educación Superior en nuestro país; de ahí se desprenden una serie de ejercicios realizados por diversas organizaciones con el objeto de incrementar la calidad educativa de la enseñanza superior.
13. La intención de este trabajo es que el proceso de Evaluación Educativa dentro de las Instituciones de Educación Superior Virtual, sea acorde a los

lineamientos en el que se define: "La evaluación de la Educación Superior Virtual es un proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante. Como resultado, proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones".

14. Existe un interés gubernamental manifiesto en dotar al país de una política e instrumentos que fomenten, permitan y normen el desarrollo y aplicación local de las NTIC. Tal interés se demuestra en los avances logrados en el Programa de la Vicepresidencia de la República: "Programa Nacional de Gobernabilidad" (PRONAGOB) durante la anterior gestión de gobierno.

8.2 Recomendaciones

1. Un Modelo de Autoevaluación Institucional deberá centrarse en los tres ejes fundamentales del proceso de enseñanza-aprendizaje como son el ingreso, la permanencia y el egreso de los estudiantes. Este proceso deberá contemplar todos los programas, proyectos y procesos de la institución, sus diferentes áreas, la interrelación entre éstas y su relación hacia el exterior, garantizando su máxima eficiencia mediante mecanismos de auto corrección oportunos.
2. Es por ello que en el presente trabajo, puntualmente aseveramos, que toda institución educativa en la actualidad debe de considerar como parte de su desarrollo gerencial y de planeación, la implementación de un proceso de auto-evaluación; sin duda, traducida como una evaluación detallada y cuidadosa, llevada a cabo de manera periódica por la propia dirección de la organización.
3. Aunado a esto, deberá contar con un sistema de gestión de la calidad maduro, el cual pueda ser utilizado para comparar los resultados de su desempeño al de organizaciones de carácter externo, por ejemplo, un grupo colegiado de expertos en educación, administración y evaluación de la calidad, además de un marco de referencia mundial (benchmark).

4. La evaluación de las Instituciones de Educación Superior Virtual deberá atender a un sinnúmero de elementos que son todos importantes en la pretendida obtención de la calidad educativa; de esta manera, el proceso evaluativo de la calidad en una Institución de Educación Superior Virtual tendrá que ser un proceso muy amplio que deberá abarcar evaluaciones tanto de carácter interno como externo.
5. Si tomamos como base la premisa de que dependiendo del tipo de organización o institución educativa, de sus objetivos y de sus políticas, se deberá planificar tanto la amplitud como la profundidad del proceso de auto-evaluación.
6. Del mismo modo, se deriva como conclusión, que un verdadero trabajo de evaluación de una institución no debe circunscribirse al análisis de su trabajo interno, sino a investigar en qué medida ésta favorece y responde a las necesidades presentes y futuras de la economía y de la sociedad; y cómo puede ayudar en la búsqueda del avance económico y del progreso social.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alarcón, F. y Luna, J. (2003): Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación de la educación superior en Centroamérica, iesalc.
2. Bernal, J.B. (1993) La Calidad: desafío que enfrenta la educación en el momento actual. Proyecto.
3. Caarion. Carmen; FERNÁNDEZ. Alfredo. Experiencias en la autoevaluación Institucional en México. Revista de la ANUIES; Volumen XVIII No. 1 (69). México. 1989.
4. Casillas Muñoz, Ma. de Lourdes. Los procesos de la planeación y la evaluación. Revista de la ANUIES. México, D.F. 1997
5. CEPAL, 1998.
6. Crespo C., Zambrana H, Tecnología de Información en Bolivia, Proyecto Andino De Competitividad CAF, UCB, La Paz, mayo de 2001.
7. De la Orden Hoz, Arturo. "Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su Evaluación". Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Volumen 3. Número 1-2 (1997).
8. Fernández R, El FMI , el BM y la reformulación del Poder : Globalización, Neoliberalismo y Estado
9. Hernández Sampieri R. Fernández Collado C. Baptista Lucio P.(1998) Metodología de la investigación. Segunda edición. Editorial McGraw Hill México D.F. Pág.57
10. Mertenz, Leonardo (2000). La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación
11. Michavila, F. (2001). "¿ Soplan vientos de cambio universitarios?". Boletín de la Red Estatal de Docencia Universitaria, núm. 1, Madrid.
12. MINTZBERG, H. (1991). La estructuración de las organizaciones.

Barcelona: Ariel Economía.

13. Navarro, Ernesto. Gestión y Estrategia. Nº 11 y 12. UAMA-A. Enero - Diciembre 1997.
14. Neocolonial en Bolivia (1985 - 2000). Editorial Plural, La Paz, 2003.
15. NZQA (1993), Dearing (1996), Brink (1997), citados por Woodhouse, op. cit., Lemaitre y Atria, 2004.
16. Padilla A, et. al. Plan de Desarrollo 2002-2007 de la Universidad Mayor de San Simón, Cochabamba, Bolivia. Editora "J.V. ", Cochabamba, 2001.
17. Padilla Alvaro., Diagnóstico de la "Educación Superior Virtual" en Bolivia. IESALC/UNESCO,Caracas, enero, 2003.
18. Panorama Social 1999-2000, CEPAL.
19. ROSENBERG, M.J. (2001). E-learning. Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age. New York: McGraw-Hill.
20. TORRE SÁNCHEZ. Roberto de la; CARACHEO GARCÍA. Francisco. (1996). Modelo de Evaluación Centrado en Indicadores (MECI); Memorias del II foro Nacional de Evaluación Educativa. México. Pág. 95
21. UAJMS. Lineamientos para el desarrollo de las universidades bolivianas en la nueva sociedad del conocimiento. Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Universitario. Dirección de Tecnologías de Comunicación e Información. Tarija, Bolivia, Julio de 2002.
22. UNESCO "DIGITAL OBSERVATORY FOR HIGHER EDUCATION IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN"
23. UNICEF, 2000.
24. VAN DUSEN, G.C. (1997). "The Virtual Campus". A: ASHE-ERIC Higher Education Report, Vol. 25, n. 5. Washington, DF: The George Washington University.
25. Woodhouse, D. (1998): "Quality Assurance in Higher Education: the Next 25 Years", en Quality in Higher Education, vol. 4, núm. 3, pp. 257-273.
26. www.iesalc.unesco.org.ve/pruebaobservatorio/Documentos%20formatos%20varioBolivia.PDF

27. http://www.eua.be/eua/en/policy_bologna.jsp para el documento y sus derivaciones.

ANEXOS

ANEXO N°1
TABLA DE ABREVIATURAS

BM	Banco Mundial
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
Coeficiente	
GINI	Coeficiente de Dilatación Lineal
EP	Educación Presencial
ES	Educación Superior
EV	Educación Virtual
INE	Instituto Nacional de Estadísticas
	International Standardization Organization - Organismo Internacional
ISO	de Normalización
NTIC	Nuevas Tecnologías de la Información y comunicación
PAV	Programas Académicos Virtuales
PIB	Producto Interno Bruto
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

ANEXO Nº 2
PRESUPUESTO
COSTOS TENTATIVOS

ESTIMACIÓN DE COSTOS TENTATIVOS
PRESUPUESTO DESGLOSADO

CÓDIGO	ITEMS	
A	Servicios profesionales	Bs.
A.1	Sistematizador de información	1.000,00
	Personal de recolección de información	
A.2	secundaria	1.700,00
A.3	Asistente I	850,00
A.4	Asistente II	750,00
	SUB TOTAL	4.300,00
B	Materiales	Bs.
B.1	Toner para impresoras	150,00
B.2	Papel para impresión	125,00
B.3	Revelado de fotografías	35,00
B.4	CD	25,00
B.5	Material de escritorio	150,00
	SUB TOTAL	485,00
C	Logística	Bs.
C.1	Transporte	45,00
C.2	Fotocopias	65,00
C.3	Imprevistos	40,00
C.4	Empastado	180,00
	Sub total	330,00
	TOTAL	5.115,00

Nota: Los montos desglosados como los globales no incluyen impuesto de Ley

ANEXO 3

REGLAMENTO GENERAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA EN UNIVERSIDADES PRIVADAS DE BOLIVIA

Capítulo Primero Estructura de la Administración Curricular

Art. 1 La estructura de la administración curricular está conformado por el Ministerio de Educación y Deportes a través del Viceministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, representado además por la Dirección General de Universidades y Postgrado que ejercen las funciones de promoción, asesoramiento, aprobación normativa, supervisión, evaluación y fiscalización.

Art. 2 El Viceministerio de Educación Superior coordinará y compatibilizará permanentemente las experiencias y resultados con los programas de educación a distancia.

Art. 3 Mientras no exista una institución oficial encargada de proporcionar un servicio de educación superior a distancia, la operacionalizadora de la modalidad a distancia, asumirá el Viceministerio con toda la responsabilidad, alentando a las instituciones privadas para que libremente definan el diseño y los contenidos de sus programas puestos a consideración del Ministerio para su aprobación.

Art. 4 Todo programa de educación a distancia debe tener una administración central responsable de los procesos que corresponda a los diferentes subsistemas. De esa sede central deben depender los Centros Regionales u Organizaciones Operativas, las mismas que se constituirán en células centrales y medios de apoyo mas importantes para el desarrollo de sus programas.

Art. 5 Los centros Regionales, cumplirán las funciones básicas del desarrollo de los programas académicos y los que comprende la administración de estudiantes, recursos educativos y evaluación de los procesos educativos.

Art. 6 Todo Centro contribuirá paulatinamente a la descentralización administrativa para el desarrollo regional y autónomo, a la desconcentración de servicios aunque en forma gradual.

Art. 7 Los centros u Organismos Operacionales atenderán fundamentalmente los sistemas:

- Operativo
- Administrativo
- Académico
- Estudiantil
- Investigativo

Evaluativo

Art. 8 Los programas para su desarrollo y ejecución pueden adoptar cualquier tipo de modelo orgánico específico para educación a distancia, entre ellos pueden estar los modelos Integrales, Cooperativo, Interinstitucional, Liderazgo Institucional, Integral Múltiple, Integral descentralizado o Cooperativo Interinstitucional o Integral Cooperativo u otros.

Art. 9 Se entiende por Modelo Integral, a una institución educativa ya reconocida que sirve de Sede Central y organiza sus propios centros regionales de interacción. Es integral porque la Universidad Sede controla y administra todo el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Art. 10 Es modelo Cooperativo Interinstitucional, cuando la Universidad se asocia con otras instituciones sin depender de ellas pero que se integran para el desarrollo de programas a través de convenios específicos.

Art. 11 El modelo de Liderazgo Institucional, se da cuando una Universidad se asocia con otras instituciones para transferir su experiencia, sus materiales sin excluir a las instituciones asociadas que puedan ofrecer sus propios programas sean estos formales o de otra índole.

Art. 12 Son de modelo Integral Múltiple, cuando una institución oficial asume la coordinación de las instituciones con el fin de planificar programas, transferir experiencias, evitar duplicaciones y maximizar el uso de recursos. Cada institución a su vez ejecuta sus programas, independientemente pero dentro de los parámetros dados por la institución oficial.

Art. 13 El modelo Integral Descentralizado se da en el caso de instituciones que han creado programas a distancia, pero tienen en cada Centro programas diferentes.

Art. 14 El modelo Cooperativo Interinstitucional o Integral Cooperativo, los centros sirven a diferentes instituciones y a diferentes programas.

Art. 15 Todo programa de educación a distancia deberá contener la dedicación académica, la carga horaria de cada carrera, lo que significa, las horas semanales dedicadas, la asistencia de tutorías, uso de medios, los créditos, los periodos académicos y finalmente el rendimiento que será considerado en evaluación.

Art. 16 La producción de cursos.-En un sistema a distancia para la producción de cursos debe detallarse los equipos de producción que generan la comunicación educativa, señalando específicamente el plan, el diseño, la producción e implementación, donde se determina los contenidos, las guías de estudio, uso de medios, especificando las evaluaciones.

Cada asignatura estará diseñada en función al texto o medio utilizado y producido por el sistema.

Art. 17 El diseño necesariamente debe contar con las características del medio maestro (asesor) a utilizarse y la producción de medios complementarios (los instrumentos) para la enseñanza -aprendizaje y finalmente los instrumentos de evaluación.

Art. 18 La producción.- El sistema debe indicar claramente el prototipo instruccional, los conductores o monitores, la edición y reproducción del prototipo, la función y actividad del tutor.

Art. 19 En la implementación se debe señalar las formas de entrega de los materiales y como funciona el subsistema de correspondencia con los profesores y alumnos.

Art. 20 La utilización de medios.- Todo programa a distancia necesariamente deberá explicar de manera concreta y específica el uso de los medios como medio maestro o como medio complementario, para cuyo efecto acompañará un original sea escrito, auditivo, visual o audiovisual en cada materia.

El Viceministerio garantizará el derecho original de la propuesta, para evitar copias o reproducciones sin autorización.

Art. 21 La elaboración de medios impresos, la realización en otros medios corresponde a los proponentes y directores de programas a distancia, quienes asumirán íntegramente los derechos de autor que puedan suscitarse y asumir toda la responsabilidad emergente de estos usos.

Art. 22 La solicitud para aprobación del funcionamiento de programas a distancia, deberá contar con los mismos documentos que establece el reglamento general para universidades privadas.

Art. 23 El programa debe contener claramente la calificación de docentes, tutores y monitores dentro de su propio estatuto orgánico y demás disposiciones reglamentarias respectivas.

Las universidades que dentro de su estatuto original no hubiesen considerado la incorporación de la modalidad, deben modificarlo e incorporarlo. Capítulo Segundo Conceptualización.

Art. 24 La educación a distancia es una modalidad de enseñanza en el que debido a la separación física entre alumnos y profesores, las interacciones entre ellos se realiza a través de mecanismos impresos, mecánicos o electrónicos; es también un “proceso sistemático” que implica la necesidad de distinguir objetivos de aprendizaje claramente definidos, componentes, interrelaciones mecanismos de control de calidad intra y extra programáticos, procedimientos de obtención y control de información y la existencia de mecanismos formales para asegurar la regularidad de la toma de decisiones, lo que plantea el requerimiento de disponer también, de situaciones de evaluación.

Capítulo Tercero Naturaleza, Composición y Finalidad

Art. 25 En la educación a distancia esta claramente establecida la mediatización o sustitución del profesor por formas intermedias.

El hecho concreto, y fácilmente identificable, de que el emisor esté distante de “receptor” temporal y/o espacial es la cualidad significativa de los programas de educación a distancia.

Art. 26 La expresión tele educación como sinónimo de Educación a Distancia es aceptable y al considerar esta situación es recomendable interpretar que la expresión “relación a distancia entre el emisor y el receptor” se debe entender como referida a una “distancia” a los límites físicos que impone el “campus” universitario, donde se origina el diseño y control del programa.

Art. 27 En un programa educativo en el cual la relación de distancia entre el emisor y el receptor, está referida sólo al hecho de que el aprendiz no tiene un profesor frente a él, y que tiene un texto programado, o un módulo auto-instruccional: puede considerarse como “educación a distancia”.

Art. 28 El criterio para definir la “distancia temporal y/o espacial” debe considerarse desde el punto de vista administrativo, como académico.

a) Desde una perspectiva administrativa, implica que el aprendiz está inscrito oficialmente en la universidad o institución, para seguir estudios en un programa determinado, pero está individualizado como una persona que no accede, físicamente al “campus” donde se origina la emisión del programa, por razones de trabajo, impedimento físico, situación geográfica u otras condiciones.

b) Desde el punto de vista académico, el alumno en un programa de Educación a Distancia, es una persona que establece una relación comunicacional con un programa de enseñanza mediante módulos, tele educativa, tele conferencia, internet. Además, se compromete a cumplir las exigencias del mismo, conducentes al logro de los objetivos de aprendizaje, a través de una interacción que no requiere una relación presencial sistemática, entre él y un profesor.

En este sentido la educación a distancia no omite ni impide cualquier tipo de relación directa entre un facilitador del aprendizaje “implica más bien considerar un reconocimiento crucial, para todo programa tele educativa, pero que a menudo se olvida o descuida. En otras palabras, un programa de tele educación deberá ser apoyado en el terreno, por personas que cumplan la función de reducir los efectos negativos de la distancia, entre el emisor y el alumno, en la decodificación de mensajes, continuidad y en la retroalimentación de todo el sistema comunicacional, inherente al programa en cuestión. Este “facilitador de aprendizaje” aparece como cumpliendo la función de extender las acciones y reacciones entre el emisor y el receptor.

a) Asimismo En esta misma perspectiva no puede considerarse al alumno como un simple “buzón” pasivo, tanto profesor y aprendiz, deberán cumplir un rol eminentemente dinámico e interpretativo de la intencionalidad de un programa, y de las reacciones intelectuales y afectivas que se generan, tratando de convertir al receptor a perceptor.

Art. 29 La finalidad de la educación a distancia es crear nuevos ámbitos de aprendizaje en los diferentes ciclos para las personas que se encuentran marginadas de la educación bien sea por la distancia geográfica o simplemente por otro tipo de “distancias” como son los que se derivan de las estructuras sociales, económicas, y aquellas que se derivan de las estructuras rígidas de los métodos formales y tradicionales.

Art. 30 La educación a distancia es una metodología educativa con estructura necesariamente tecnológica.

Art. 31 La educación a distancia pretende entre otras cosas:

- . Reducir el nivel de desempleo especialmente de los jóvenes.
- . Capacitación permanente para profesionales que no tienen posibilidades de acudir a las aulas tradicionales.
- . Alcanzar con la educación de cualquier nivel y especialmente superior a los sectores rurales y semi urbanos donde es difícil instalar centros universitarios.
- . Ofrecer la segunda oportunidad a las personas que abandonaron sus estudios superiores por diversas causas.
- . Capacitar a aquellas personas que sin formación dirigen empresas e instituciones.
- . Ofrecer nuevas perspectivas de observar la realidad y prepararlo al enfrentamiento con las nuevas tendencias y tecnologías que invaden el mundo del trabajo y aún de la recreación.

-Incorporar a la gama de jóvenes, adultos que no tienen la oportunidad de iniciar, reiniciar o concluir estudios superiores.

Capitulo Cuarto Marco Jurídico

Art. 32 La ley 1565 de la Reforma Educativa en su artículo 9, inciso 4, establece la modalidad de educación a distancia, para aquellas personas que por razones geográficas o económicas se encuentran limitadas para acceder a la Universidad.

Capitulo Quinto Sistema Nacional de Educación a Distancia

Art. 33 La educación a distancia es una modalidad de atención creada para apoyar la formación de estudiantes en las diferentes carreras.

Art. 34 De acuerdo al artículo 9, capítulo IV, la estructura de Organización Curricular comprende la modalidad de atención a distancia, que es la transmisión de conocimientos a través de medios de comunicación e informática en sus diversas combinaciones para ofrecer opciones educativas flexibles en tiempo y en espacio.

Capitulo Sexto Objetivos

Art. 35 Objetivo General:

Determinar la normativa, la metodología, dirección, disciplina interior y funcionamiento de Educación a Distancia que rige como complemento de las disposiciones consagradas en el Estatuto Orgánico de la Universidad y otra normativa pertinente.

Art. 36 Objetivos Específicos:

1. Ampliar las posibilidades de capacitación en Educación Superior en la Universidad, mediante la implementación de la Modalidad a Distancia.
2. Fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje, utilizando técnicas basadas en el material didáctico impreso, diseñado para generar la autosuficiencia en la formación superior.

3. Acercar la Universidad a poblaciones alejadas de las urbes principales del país, por medio de la Educación a Distancia brindando la posibilidad de estudiar carreras a nivel superior, contextualizadas a las necesidades de la región.

Capítulo Séptimo Autorización y Funcionamiento

Art. 37 Requisitos Para obtener la autorización de apertura y funcionamiento de las Universidades Privadas a distancia, deberán presentar una solicitud mediante memorial al Ministro de Educación Cultura y Deportes, debiendo acompañar los siguientes documentos en doble ejemplar:

1. Copia legalizada de los documentos de constitución y reconocimiento de la personalidad jurídica, incluyendo antecedentes.
2. Acta de fundación y escritura de constitución
3. Nómina, datos generales de los fundadores y miembros directivos y administración que incluya certificados de solvencia fiscal, de no tener sentencia condenatoria.
4. Acta de aprobación del Estatuto y los Reglamentos con el dictamen de aprobación emitido por la Dirección Generales de Universidades y Postgrado.
5. Indicar domicilio y localidad de funcionamiento de la Universidad de Educación a Distancia.
6. Constancia de pago de aranceles para la evaluación del proyecto.
7. Una vez aprobado el proyecto institucional completar la siguiente información