

**MATRIZ TRIDIMENSIONAL PARA LA APROXIMACIÓN AL
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA**
*THREE-DIMENSIONAL MATRIX FOR AN APPROXIMATION TO QUALITY
ASSURANCE IN DISTANCE EDUCATION*

Mauro José Hernández Delgado¹
Arsenio Pérez Pérez **
UCLA
Anymir Orellana***
Nova Southeastern University

INTRODUCCIÓN

La Educación a Distancia (ED) ha demostrado ser una alternativa válida para la obtención de títulos o certificados educativos a diferentes niveles. En América Latina surgen constantemente instituciones locales de carácter público y privado ofreciendo esta modalidad educativa (Romero & Rubio, 2002; Sangrà, 2002). Adicionalmente, competidores extranjeros están constantemente incrementando las alternativas en ED en la arena latinoamericana (Holm-Nielsen, 2005; IESALC/UNESCO, 2004). Sin embargo, el constante aumento de las ofertas educativas no ha podido satisfacer la creciente demanda de alternativas educativas existente en la región (Perraton, 2000).

En relación a esta dinámica realidad de la situación educativa en América Latina, Rodríguez y Gutiérrez (2003) resaltaron la importancia a ser otorgada a los procesos de aseguramiento de la calidad en varias áreas del hemisferio educativo. Aunque ha existido un incremento en la matrícula escolar en Latinoamérica, deficientes resultados han sido reportados en cuanto a la equidad y definición de estándares (PREAL, 2001). Variados factores fueron atribuidos, en el reporte del PREAL, que han contribuido negativamente sobre el proceso educativo en la región: ausencia de estándares, falta de autoridad y responsabilidad, baja calidad e inversión insuficiente en el proceso educativo.

Bajo esta visión crítica de la situación educativa en América Latina, Porter (1999) escribió, en un artículo de opinión, que recomendaba estar “consciente del gran daño que ha provocado el proceso de crecimiento en la educación y su masificación sin control” (p. 2). Es por lo tanto, importante resaltar la indefinición de estándares sobre contenido, desempeño y sobre todo servicios escolares como medio de regulación y potenciación de la calidad en el ámbito educativo. Un enfoque gerencial dinámico debe ser tomado en cuenta para maximizar los resultados educativos positivos en la ED.

ENFOQUE METODOLÓGICO

En este trabajo, bajo la modalidad de ensayo, se propone una matriz tridimensional como inicio a una futura construcción de un modelo o guía para la evaluación de la calidad en la ED. Aunque un modelo es un artefacto o estrategia aplicada para representar y estudiar un sistema complejo existente en una realidad o entorno específico (Ford, 2001), esta propuesta sólo define una guía general como alternativa para profundizar en la comprensión de un fenómeno social en particular. Consecuentemente, una revisión selectiva de la literatura relacionada con el aseguramiento de la calidad en entornos educativos a distancia fue realizada para posteriormente plantear un enfoque multi-variable.

Recibido: 16-06-06

Aceptado: 15-02-07

RESUMEN

El aseguramiento de la calidad en la Educación a Distancia constituye un factor fundamental del éxito de esta modalidad educativa. En este artículo se aborda el aseguramiento de la calidad siguiendo un enfoque matricial tridimensional. La matriz propuesta combina las actividades gerenciales básicas de planificar, organizar, dirigir y controlar con diferentes dominios definidos por Frydenberg (2002) para el aseguramiento de la calidad. Se incluye una proyección en el tiempo como tercera dimensión en el modelo o guía propuesta para la evaluación de la calidad en la Educación a Distancia. La dimensión sobre el tiempo: corto, mediano y largo plazo es equiparada a las actividades operacionales, tácticas y estratégicas en una organización. Se resalta el dominio sobre la evaluación institucional como una actividad fundamental, fuera de la matriz propuesta, como responsable de la retroalimentación y subsiguiente mejora de los niveles de calidad obtenida.

Descriptores: aseguramiento de la calidad, Educación a Distancia, calidad educativa

ABSTRACT

The assurance of quality in Distance n is a key factor for success in this al strategy. This article covers quality e according to a tri-dimensional matrix view. posed matrix combines the managerial of planning, organizing, directing and g with the quality domains proposed by rg (2002) for quality assurance. A third n, time, is introduced in the proposed model for the evaluation of quality. Short, middle ; term, are established as the operational, and strategic activities of an educational n. The educational evaluation domain is ed as a fundamental activity, outside the matrix, responsible of the feedback process esults of the quality level obtained.

Keywords: quality assurance, Distance Education, educational quality

¹ Profesor jubilado de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Docente-investigador en el área de las Bases de Datos, elearning y Educación a Distancia. mhernandezbd@yahoo.es

** Profesor Titular de la Universidad Centroccidental Alvarado (UCLA), Docente-investigador en el área de las Redes de Comunicación de Datos, Aprendizaje Electrónico y Educación a Distancia. aperez@ucla.edu.ve

*** Profesora e investigadora de la Nova Southeastern University en tecnología instruccional y educación a distancia. Preside el comité de Mejores Prácticas para el Aprendizaje en Línea. orellana@nova.edu

Un ensayo, proveniente etimológicamente del verbo probar, es inicialmente basado en una revisión selectiva de la literatura (Universidad Michoacana de San Luis, 2006). Seguidamente un ensayo trata de exponer un punto de vista u opinión, del autor o autores involucrados, apoyada en principios académicos reconocidos (Treviño, 2006). Bajo estas premisas, este artículo plantea la alternativa de formular nuevos criterios sobre el tema educativo en cuestión exponiendo previamente hechos académicos o prácticos encontrados en una revisión selectiva de la literatura.

Consecuentemente, en este ensayo se argumentó la necesidad del aseguramiento de la calidad en ámbitos educativos impartidos a distancia para luego explicar brevemente las funciones gerenciales básicas existentes en la literatura actual. A continuación se seleccionaron algunos criterios o dominios de evaluación de la calidad para después ajustarlos y aplicarlos a las funciones gerenciales expuestas en función de la variable tiempo como resultado de las actividades a corto plazo operacionales, mediano plazo tácticas y largo plazo estratégicas. Finalmente, se analizaron las celdas resultantes de la integración entre los dominios de la calidad y funciones gerenciales a través del tiempo.

NECESIDAD DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

En vista de las referencias mencionadas sobre la situación de la educación en América Latina (Holm-Nielsen, 2005; IESALC/UNESCO, 2004, Romero & Rubio, 2002; Sangrà, 2002), resalta un factor en este dinámico ambiente pedagógico: el aseguramiento del nivel de la calidad involucrada en las ofertas educativas, especialmente las relacionadas con la ED. La excelencia académica no debe divorciarse del éxito organizacional / empresarial, dos realidades que no necesariamente siguen el mismo rumbo (W. K. Kellogg Foundation, 2000). Una constante evaluación de las acciones y logros debe ser mantenida para asegurar tanto el éxito académico como el bienestar organizacional, completando el círculo del mejoramiento continuo de la calidad.

Toda actividad creada por el ser humano es susceptible de ser mejorada. El proceso educativo no escapa a esta realidad y más aún en el ámbito universitario donde se empieza a formar el profesional que debe impactar el sistema productivo e impulsar la integración social y profesional del individuo con su hábitat. El éxito universitario no debe sólo medirse por índices sobre el nivel de la matrícula o número de investigaciones o cantidad de egresados, el cumplimiento de otros tipos de demandas sociales es relevante para la calidad (UNESCO, 1998). Los autores de este artículo opinan que la calidad involucrada en los logros comprende aspectos integrales del transcurso educativo. Es por lo tanto, que la definición de estándares de calidad comprende aspectos pedagógicos y de alta gerencia, donde los actores no son sólo todos los miembros y recursos de la comunidad universitaria sino que también son los entes externos incidentes. Esta visión multidimensional de la calidad educativa fue igualmente mencionada por Díaz Villa (2001).

El aseguramiento de la calidad educativa, sea de la forma tradicional o impartida a distancia, permitirá poseer instituciones educativas con mayor capacidad de respuesta en el ámbito tecnológico, pedagógico y no menos relevante, sobre el hecho social contextualizado. La calidad envuelve un proceso de mejoramiento continuo, donde no es posible establecer solamente parámetros estáticos: La sobrevivencia de las instituciones educativas está basada en una constante exploración, definición y adaptación de teorías y prácticas en el sostén de la calidad (Rueda, 2004).

Las instituciones educativas, como promotoras de talento, fortalecerán la base de conocimientos y ampliarán su plataforma tecnológica con miras a mantener estrategias educativas innovadoras utilizando enfoques arraigados en la calidad educativa integral. Este proceso permanente, en la búsqueda de la excelencia educativa, debe ser contextualizado, creativo y responsivo a las necesidades académicas, políticas, culturales y sociales de la comunidad educativa en su global percepción. En consecuencia, Rueda (2004) enfatizó que “la evaluación (de la calidad) se ha constituido en poco tiempo relativamente, en una parte esencial de las actividades cotidianas de las universidades” (p. 3).

FUNCIONES GERENCIALES

En este sentido, un enfoque empresarial, sin perder la visión humanística / académica, debe también ser asumido en instituciones educativas. Las funciones gerenciales básicas, tradicionalmente relacionadas con la gestión y liderazgo en el ambiente empresarial, pueden ser aplicadas con la intención de promover mejoras en los niveles de calidad educativa. Los conceptos elementales de gerencia sobre planificar, organizar, dirigir y controlar (Boone & Kurtz , 2005) son, en su mayoría, aplicables al aseguramiento de aceptables niveles de calidad en la ED. El Gráfico 1 muestra las funciones gerenciales tradicionales teniendo como epicentro la institución educativa. Es conveniente recordar que estas funciones deben ser constantemente retroalimentadas después de ejecutarse la función de control.

Una parte significativa de las organizaciones que han tenido notorios éxitos se encuentra en el área comercial privada. Los riesgos y recursos involucrados en aventuras comerciales han impulsado la creación de sólidas infraestructuras y teorías sobre la práctica efectiva en el acontecer organizacional privado. Aunque existen muchas excepciones en esta área, es relevante tomar experiencias de otros campos del saber humano y adaptarlos a la realidad educativa latinoamericana.

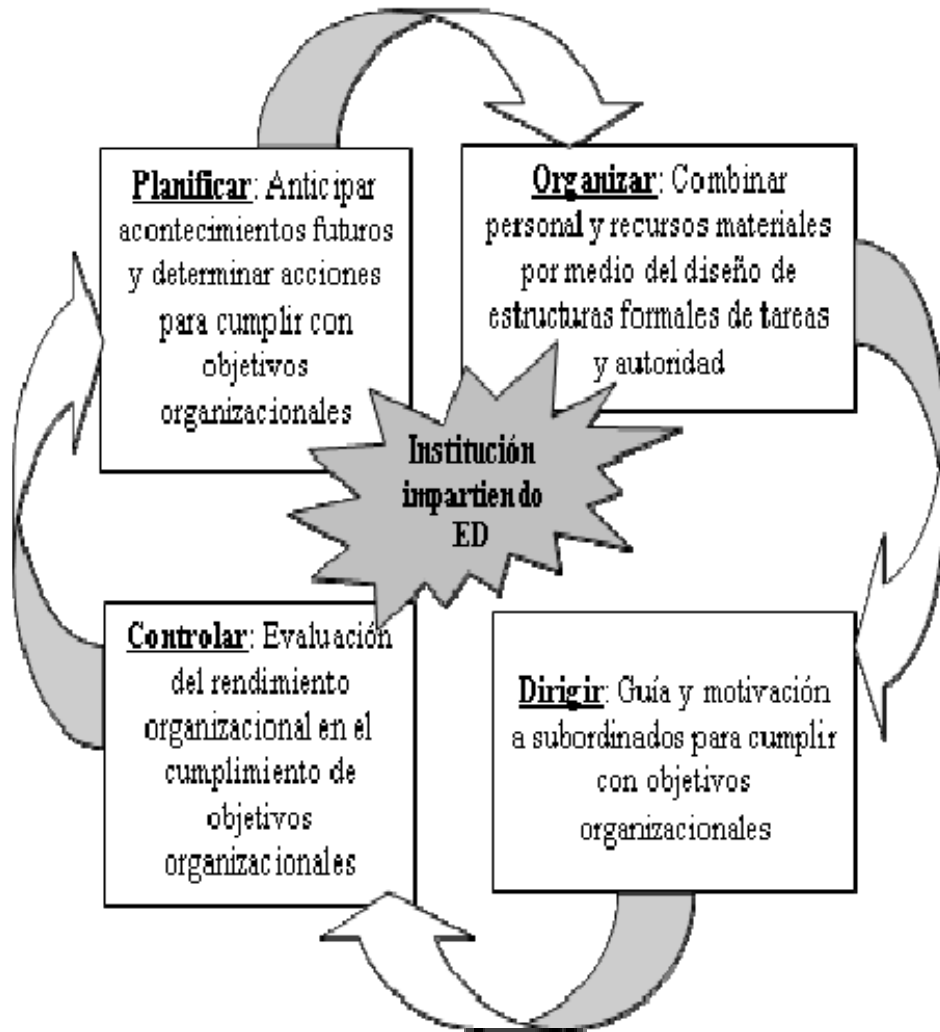


Gráfico 1. Funciones Gerenciales en Instituciones Educativas Impartiendo ED.

Las funciones gerenciales han probado ser un punto de partida ampliamente aceptado. Es conveniente advertir que este enfoque gerencial hacia la educación no debe opacar otros aspectos relevantes del proceso. Calvo de Mora (2005) enfatizó que los constructos sobre mentalidad y confianza social son fundamentos para el logro de la calidad educativa y

Porter (1999) comentó la relación entre el logro de la calidad y un medio ambiente sustentable en el marco educativo en América Latina.

Varias organizaciones, en diferentes áreas del *quehacer* humano, han identificado el “manejo del conocimiento” (*Knowledge Management*) como componente nuclear para obtener el éxito y equilibrio institucional (Na Ubon y Kimble, 2002; Thorn, 2001). En este sentido, un modelo integral de manejo del conocimiento donde se organice y gerencia la información para guiar las estrategias, la estructura y la cultura organizacional toca los niveles operacionales, tácticos y estratégicos de la organización (Beirjese, 2000). El desarrollo de una base de datos de conocimiento sobre calidad educativa para la maximización de los resultados organizacionales aplicado a la ED será de beneficio.

Consecuentemente, la aplicación elemental de las funciones gerenciales contribuye efectivamente al manejo de datos sobre la calidad en el proceso educativo. Bajo esta perspectiva, si toda actividad educativa debe implicar una planificación, organización, dirección y finalmente control con retroalimentación, es imperativo evaluar la calidad asociada a la aplicación de estas funciones en el ejercicio de la ED. Es bajo este enfoque que Arbós (2003) identificó las actividades de control y retroalimentación como fundamentos para la evaluación de la calidad educativa.

DOMINIOS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ED

Sin embargo, no es suficiente mencionar las funciones gerenciales sin determinar sobre cuales áreas o dominios se aplicarán en una institución que imparta ED. Diferentes autores e instituciones han sugerido áreas críticas en el proceso de asegurar adecuados niveles de calidad en la administración de la ED (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, 2000; Frydenberg, 2002; Malcom Baldrige, 2005 y La Universidad de Loja / BID, 2005). Aunque no es tema de este artículo determinar cuáles son los dominios más adecuados, sí se seleccionó una propuesta específica para poder desarrollar el presente ensayo.

La propuesta planteada por Frydenberg (2002) fue seleccionada como ejemplo para establecer conexiones o relaciones entre las funciones gerenciales y ciertos dominios del aseguramiento de la calidad. Una clara y concisa determinación de áreas de interés o dominios, suministradas por este autor, fue el criterio utilizado para seleccionar esta propuesta. Esta selección en ningún momento desmerita o invalida los esfuerzos realizados por otros autores en el campo del aseguramiento de la calidad educativa.

Según Frydenberg (2002), la mayoría de la literatura existente sobre aseguramiento de calidad se centra en aproximadamente nueve dominios o áreas críticas. Los dominios, para el aseguramiento de la calidad en la ED, propuestos por este autor se encuentran desplegados en la Gráfico 2.

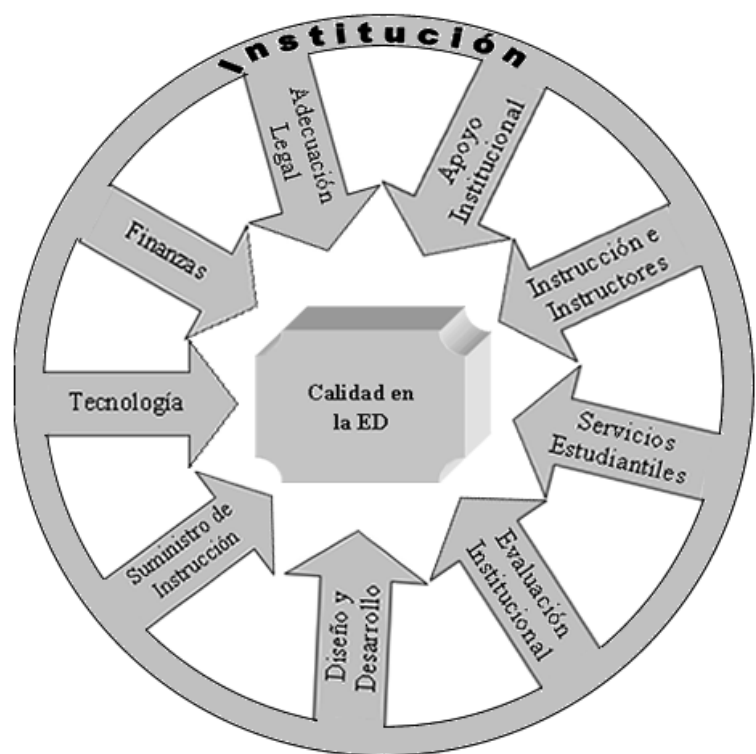


Gráfico 2. Dominios para el Aseguramiento de la Calidad en la ED (Frydenberg, 2002).

Es de señalar que los dominios propuestos por Frydenberg (2002) fueron analizados desde el punto de vista de la institución educativa y no desde el enfoque del estudiante. Los dominios propuestos por Frydenberg fueron los siguientes:

a) Apoyo Institucional: Nivel de soporte que ofrece la institución para hacer viable la ED. Este soporte incluye infraestructura física, financiera, técnico, legal, administrativo y otros elementos que sustente la ED en la institución.

b) Tecnología: Infraestructura tecnológica tanto para administrar el suministro de la instrucción e instructores como también para desarrollar medios de instrucción.

c) Servicios Estudiantiles: Recursos físicos y humanos para ofrecer servicios a estudiantes actuales y futuros.

d) Diseño instruccional / desarrollo de clases: Análisis, diseño, implementación de materiales de instrucción y servicios de entrenamiento inicial a instructores para impartir clases por medio de esos materiales. No necesariamente el creador del material de instrucción es el que usa el material.

e) Instrucción e instructores: Maximización de niveles de interacción estudiantes/instructores/asistentes/materiales y soporte continuo al instructor en el uso de la tecnología y procedimientos didácticos.

f) Suministro de la instrucción: Infraestructura necesaria para permitir el suministro oportuno de la instrucción: políticas, procedimientos, definición de responsabilidades, comunicación y gerencia. Según Frydenberg, algunos autores incluyen este dominio en el dominio de Apoyo Institucional. En este documento se fusionaron estos dos dominios.

g) Finanzas: Soporte financiero del proceso de ED. Procedimientos estandarizados de administración y contabilidad. Distribución y recuperación de costos fijos / variables.

h) Adecuación legal / regulatoria: Asesoría y soporte legal para permitir el transcurso libre de problemas del proceso educativo en cuanto cumplimiento o adherencia a restricciones legales gubernamentales u organismos externos de acreditación nacional o internacional. En este documento se agrega la Adecuación Ecológica a este dominio: La interacción y apoyo de entes externos, no regulatorios, para apoyar el proceso de ED en la institución. Las alianzas con otras instituciones educativas u organizaciones en el campo del ejercicio profesional.

i) Evaluación institucional: Valoración del rendimiento institucional en cuanto al cabal cumplimiento en todos los dominios del sistema educativo.

Otros investigadores han también resaltado la necesidad de establecer criterios o estándares adecuados para evaluar la ED y algunos insinúan áreas o dominios en donde deben centrarse los esfuerzos (Benson, 2003; Carstens & Worsfold, 2000; DeBard & Guidera, 2000; MacDonald & Thompson, 2005; Speck, 2000). En su mayoría, las áreas de interés para definir criterios de calidad pueden ser ubicadas en las ya mencionadas por Frydenberg. Es recomendable apuntar que dependiendo de particularidades existentes en la institución involucrada, es conveniente modificar o agregar nuevos dominios.

Igualmente, varias organizaciones han aportado valiosas ideas sobre dominios relevantes en el aseguramiento de la calidad en la ED. Los modelos propuestos por Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (2000), Malcom Baldrige (2005) y la Universidad de Loja / BID (2005), además de incluir dominios muy parecidos a los ya mencionados, reflejaron un marcado interés alrededor de la evaluación de los resultados

institucionales. Según estas instituciones, el dominio sobre resultados del rendimiento global debe ser incluido como un parámetro crítico en el apoyo a mejores niveles de calidad de la ED (Universidad de Loja / BID, 2005).

DOMINIOS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y FUNCIONES GERENCIALES

En una primera aproximación al objetivo fundamental del presente estudio, se ha diseñado una matriz que vincula algunos puntos expuestos por Frydenberg (2003) y las funciones básicas gerenciales. Los dominios sobre el aseguramiento de la calidad y las funciones gerenciales para vigorizar el ejercicio tanto efectivo como eficiente de los mismos se integran en la Cuadro 1.

Cuadro 1. Matriz Bidimensional de Análisis de Calidad.

	1 Planificar	2 Organizar	3 Dirigir	4 Controlar
A Apoyo Institucional	Anticipar y determinar los mejores cursos de acciones institucionales en apoyo a la ED	Normativas / Procedimientos establecidos y recursos asignados para asegurar el proceso de ED	Motivar a los involucrados para el logro de los objetivos / metas educacionales a distancia	inspección del nivel de logro de los objetivos / metas institucionales relacionadas a la ED
B Infra-estructura Tecnológica	Prever la interactividad y pronta respuesta en el proceso de ED	Ensamblaje tecnológico-humano adecuado	Impulsar a los miembros de la organización a que la tecnología le sirva efectivamente al proceso educativo	Supervisar la integración tecnológica / humana para el cumplimiento cabal de la ED
C Servicios Estudiantiles	Proyectar los niveles de atención necesarios a los estudiantes	Integrar recursos humanos / físicos para satisfacer las necesidades estudiantiles	Inspirar al suministro oportuno de soluciones al estudiantado	Inspeccionar niveles de satisfacción estudiantil
D Desarrollo Instruccional	Provisión sobre el análisis, diseño e implementación de materiales instruccionales	Mecanismos para mantener el análisis, diseño e implementación de materiales instruccionales	Promover la consecución de materiales de instrucción responsivos a las necesidades contextuales y ambiente laboral	Vigilar la materialización de instrumentos de instrucción congruentes con las necesidades académicas, organizacionales y ambientales
E Ejecución Instruccional	Prever las necesidades laborales, académicas y personales involucradas en el suministro terminal de	Utilizar adecuadamente materiales instruccionales y talentos pedagógicos	Encaminar la combinación óptima de recursos para lograr una instrucción efectiva, impactante al ambiente	Alertar/corregir desviaciones de los planes y estrategias establecidas para

	la instrucción	para cumplir los planes organizacionales	interno y externo	obtener instrucción de calidad apropiada a los mismo
F Adecuación Legal / Ecológica	Proyectar acciones que eviten confrontaciones con el medio legal establecido y promuevan armonía con el entorno empresarial	Concertar recursos para minimizar conflictos y maximizar resultados significativos	Motivar la consecución de la armonía entre la institución y el medio ambiente externo	Reportar / modificar el nivel de adecuación a requerimientos legales o necesidades de entes externos

Los dominios sobre la calidad en la ED no pueden existir aislados, por lo tanto, una matriz de dos dimensiones establece las relaciones puntuales entre cada dominio (Frydenberg, 2003) y las funciones gerenciales (Boone & Kurtz , 2005) son representados en el Cuadro 1. Un proceso de continua retroalimentación esta implícito entre ambas dimensiones de la matriz propuesta. Es importante notar que algunas dimensiones expuestas por Frydenberg han sido modificadas, mezcladas o simplemente forman parte intrínseca de las funciones gerenciales que se encuentran relacionadas. Este reacomodo, realizado por los autores de este ensayo, en ningún momento significa que pierdan su validez o relevancia en un marco saludable para aseguramiento de la calidad en la educación a distancia.

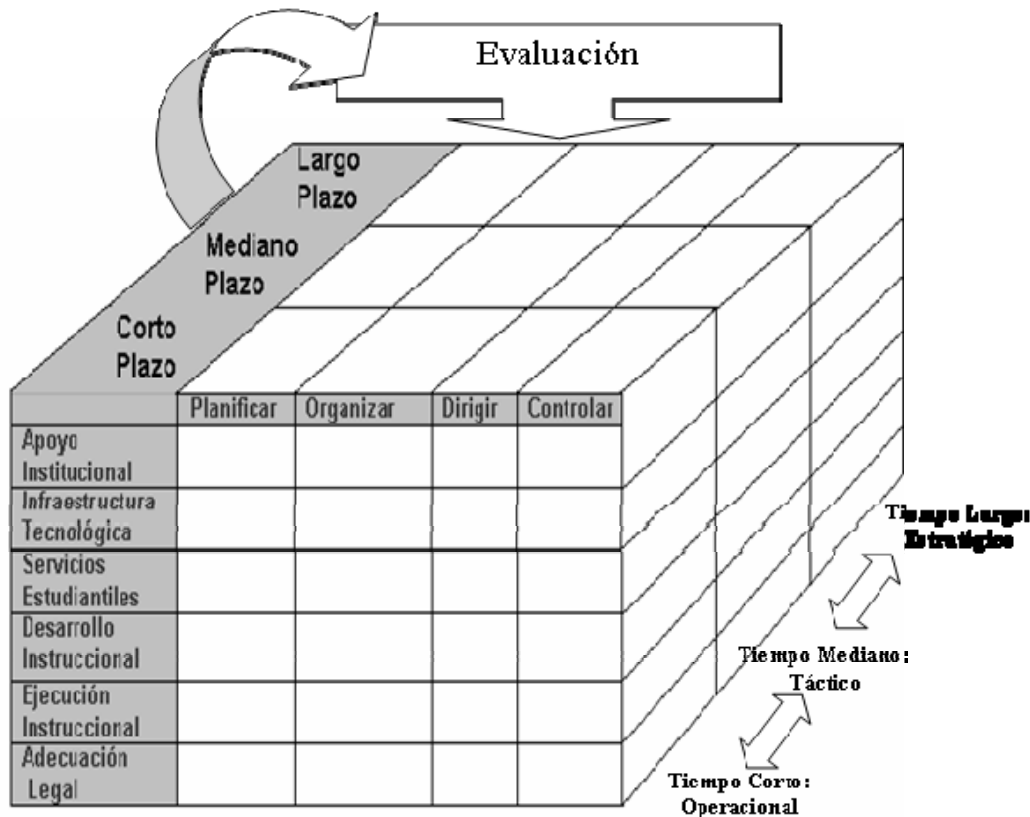
La matriz, presentada en la Cuadro 1, enfatiza que cada dominio debe incluir una fase de planificación, organización, dirección y control. La evaluación del producto obtenido en cada una de estas fases determinará la calidad existente y los correctivos a ser aplicadas en caso de ser necesario a los procesos involucrados.

La visión de los dominios de calidad a través de las funciones gerenciales no es una actividad puntual, para un sólo momento. En este sentido, una proyección en el tiempo es adecuada. El Gráfico 3 muestra esta proyección temporal de algunos de los dominios señalados anteriormente en diferentes periodos. Es significativo resaltar que el proceso de evaluación, como una actividad de retroalimentación, ocurre a todos los niveles y dimensiones de la matriz propuesta.

Como es de observar, en esta otra matriz la calidad obtenida en cada función gerencial, con respecto a cada dominio, debe ser valorada en relación a tres lapsos diferentes: corto, mediano, y largo plazo. Estos lapsos de tiempo encajan dentro de las actividades operacionales, tácticas o estratégicas de cada dominio. Esta proyección temporal de la matriz original, según los autores de este artículo, es la tercera dimensión del aseguramiento de la calidad educativa. Los plazos de tiempo mencionados se

corresponden a los niveles de las actividades tradicionales de la gerencia: operacional, táctico y estratégico. Según Cuevas (2004), los niveles mencionados están relacionados con la actividad educativa de la siguiente forma:

- a) Nivel Operacional: Epicentro de la actividad educativa diaria. Medida inmediata de la calidad y eficiencia educativa (Actividades realizadas corto plazo).
- b) Nivel Táctico: Alineación a mediano plazo para lograr los objetivos educacionales estratégicos Actividades realizadas (mediano plazo).
- c) Nivel Estratégico: Dar valor agregado a la institución educativa



(Actividades realizadas a largo plazo).

Gráfico 3. Matriz Tridimensional de Análisis de Calidad en la ED.

Tomando en cuenta los niveles gerenciales planteados, cualquier dimensión del aseguramiento de la calidad que utilice la institución educativa debe ser evaluada en estos tres lapsos de tiempo. Las preguntas genéricas básicas para una dimensión se plantearían de la siguiente forma:

- a) ¿Como se evalúan la(s) actividad(es) (en cuanto a planificar / organizar / dirigir / controlar) para la dimensión X en el nivel operacional o corto plazo?
- b) ¿Como se evalúan la(s) actividad(es) actividad (en cuanto a planificar / organizar /dirigir / controlar) para la dimensión X en el nivel táctico o mediano plazo?
- c) ¿Como se evalúan la(s) actividad(es) (planificar / organizar / dirigir / controlar) para la dimensión X en el nivel estratégico o largo plazo?

Seguidamente, nótese que el dominio sobre evaluación fue movido hacia la parte superior de la matriz. El propósito es enfatizar que esta activada debe ser ejecutada tanto en el plano de los dominios como en cada función gerencial en su proyección temporal. La evaluación del programa es una actividad global que por sus características representa la culminación del aseguramiento de la calidad en el plano temporal y sirve de base para el establecimiento del ciclo de la mejora continua. En este orden de ideas, las actividades de planificación estratégica, táctica y operacional para cada dominio deben existir y estar minuciosamente vinculadas. Por ejemplo, la calidad en el proceso educativo a distancia se vería afectado si no existe una planificación, organización o dirección proyectada a estos niveles de tiempo para el dominio sobre Infraestructura Tecnológica.

Con el propósito de observar la relación entre el tiempo a corto, mediano o largo plazo, es conveniente observar detenidamente por lo menos una de las celdas existentes en la matriz tridimensional. El gráfico 4 muestra la expansión de la dimensión Infraestructura Tecnológica en su intersección con la función gerencial de Organizar y la dimensión sobre el plazo o tiempo de evaluación. Es posible apreciar que para cada lapso de tiempo se pueden definir diferentes interrogantes. Estas interrogantes se establecen en función de las actividades gerenciales a nivel operacional, táctico y estratégico.

Siguiendo este planteamiento, se pueden establecer 72 interrogantes conducentes a la identificación de criterios para el aseguramiento de la calidad en la educación. La cantidad total de interrogantes sobre puntos críticos para el aseguramiento de la calidad variará dependiendo de los criterios básicos seleccionados. En este caso, los autores de este artículo utilizaron los dominios establecidos por Frydenberg (2002).

Gráfico 4. Expansión de la Celda “Infraestructura Tecnológica / Organizar” de la Matriz Tridimensional de Análisis de Calidad en la ED.



Aunque se ha mencionado la importancia de establecer planes estratégicos en la ED (Berge and Mrozowski, 2001; Care & Scanlan, 2001; Walton, 2001), no es de menos importancia la coherencia de los mismos con planes a mediano y corto plazo. En esta línea de acción, es inconcebible evaluar la calidad de cualquiera de los dominios mencionados si no se toman en cuenta las actividades involucradas a diferentes puntos temporales y funcionales. Comentando los múltiples enfoques que posee el tema de la calidad en ambientes educativos, Vidal (2004) mencionó que “las necesidades o expectativas son amplias y diversas, por que están referidas a los clientes en su amplio concepto, es decir, los usuarios o consumidores, los propietarios de la empresa, el personal, los proveedores y la sociedad en general” (p. 2). Bajo este enfoque global, Ehlers (2004), afirmó que la calidad no es sencillamente suministrada a los estudiantes por la institución, pero producto de la coproducción de la calidad por parte de los estudiantes y el ambiente de aprendizaje.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

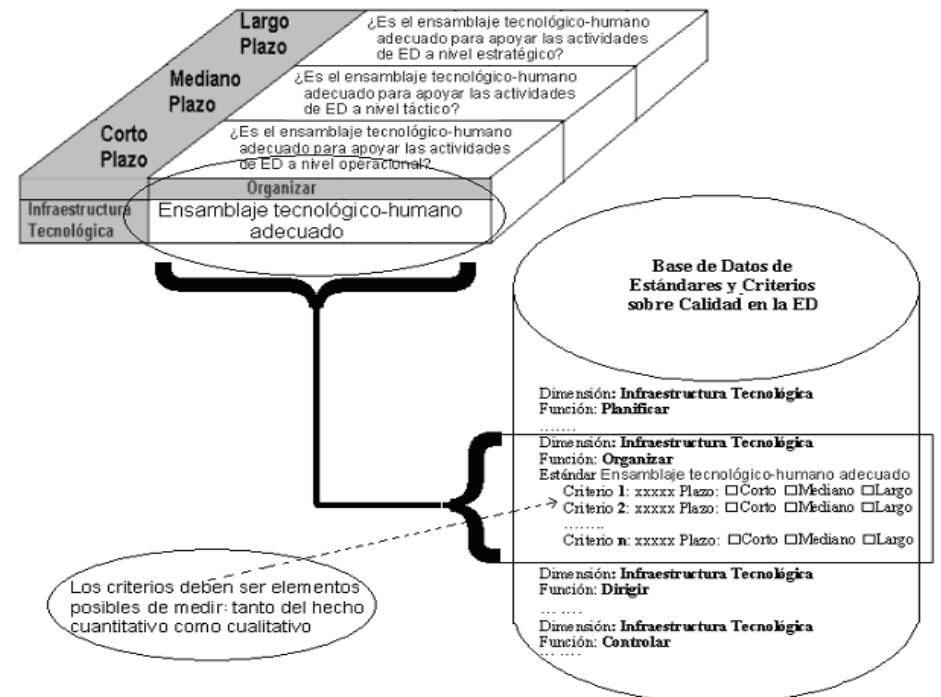
El enfoque multidimensional sobre el aseguramiento de la calidad en la ED posee varias implicaciones. Primero la evaluación del cumplimiento de estándares de calidad requiere, por lo tanto, de la conformación de grupos y actividades multidisciplinarias. Segundo, el aseguramiento de la calidad debe ser enfocado tanto desde la perspectiva

gerencial como también de los dominios o áreas particulares al hecho educativo. Tercero, investigaciones futuras deben definir la elaboración, aplicabilidad y validez de instrumentos que permitan evaluar el proceso de aseguramiento de la calidad en cada celda existente en la matriz propuesta.

El uso de la tecnología de la información y computación pueden apoyar a definir los elementos necesarios para aplicar la matriz tridimensional propuesta. La implementación de una base de datos, para ser constantemente enriquecida, por entes internos y externos es recomendada. El establecimiento de criterios contextualizados en función de asegurar una continua retroalimentación y evaluación de la consecución de la calidad en el proceso educativo es factor fundamental en la adecuada aplicación de estándares de calidad.

El gráfico 5 despliega la estructura básica de esta base de datos donde el hecho cuantitativo como cualitativo sobre la calidad educativa deben ser representados. En este caso se utiliza igualmente una sola celda de la matriz tridimensional propuesta con el propósito de ejemplificar el sistema informático requerido. La cantidad de criterios a ser almacenados dependerán de las características particulares de la institución educativa involucrada.

Gráfico 5. Definición de Estándares y Criterios para las Celdas de la Matriz Tridimensional para la Aproximación de la Calidad en la ED.



La matriz tridimensional sugerida, utilizando las dimensiones originalmente propuestas por Frydenberg (2002), no implica que otras dimensiones acotadas por diferentes autores no sean aceptables. El punto a resaltar en este artículo es la necesidad de un enfoque multidimensional donde una proyección temporal de las funciones básicas de la gerencia deben ser tomadas en cuenta. Las instituciones educativas, como cualquier organismo vivo, fortalecerán sus niveles de calidad en la medida que implanten estrategias multi-variantes en la persecución del ofrecimiento de sus servicios mientras se recogen éxitos institucionales.

En términos de Díaz Villa (2001), la calidad educativa es el “nivel o grado definido como necesario e indispensable para que algo pueda ser considerado aceptable” (p.38). Si bien, Díaz Villa puntualizó una definición de calidad ampliamente reconocida, una matriz multidimensional sobre consecución de los requerimientos mínimos de calidad más una búsqueda acuciosa sobre las oportunidades y fortalezas de la institución involucrada deben ser tomadas en cuenta. Los autores de este artículo agregan que la calidad educativa puede ser la consecución exitosa del embargo de nichos: donde se den respuestas tanto regionales como globales, que representen un éxito institucional en términos generalizados e integrales y resultados útiles específicos al entorno donde se genera principalmente el hecho educativo.

La búsqueda de estas dimensiones sobre el aseguramiento de la calidad es génesis de futuras indagaciones. La matriz multidimensional expuesta puede servir de fundamento para la ulterior elaboración de un modelo adecuado para el aseguramiento de altos niveles de calidad en situaciones educativas impartidas a distancia. Es en este sentido, el aseguramiento de la calidad en el proceso educativo es fundamental y especialmente crítico en regiones en vías de desarrollo donde las estadísticas muestran que la demanda educativa desborda la oferta existente (Perraton, 2000).

REFERENCIAS

- Arbós, A (2003). Hacia un modelo sistémico de evaluación del sistema educativo. *OEI-Revista Iberoamericana de Educación*. Consultado el 7 de febrero de 2006, en <http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/416Arbos.pdf>
- Beirjese, U. (2000). Knowledge management in small and medium-sized companies. *Journal of Knowledge Management*, 4(2), 162-179.
- Berge, Z. L., & Mrozowski, S. (2001). Review of research in distance education, 1990 to 1999. *The American Journal of Distance Education*, 15(3), 5-19.

- Benson, A. (2003). Dimensions of quality in online degree programs. *The American Journal of Distance Education*, 17(3), 145 – 159.
- Boone, L. E, & Kurtz, D. L. (2005). *Contemporary Business 2006*. Cincinnati: South-Western College Pub.
- Calvo de Mora, J. (2005). Procesos de construcción de la confianza social en las universidades. *OEI- Revista Iberoamericana de Educación*. Consultado el 7 de febrero de 2006, en <http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/1062Calvo.pdf>
- Care, W. D., & Scanlan, J. M. (2001, April). Planning and managing the development of courses for distance delivery: Results from a qualitative study. *The Online Journal of Distance Learning Administration*, 4(2).
- Carstens, R. W., & Worsfold, V. L. (2000). Epilogue: A cautionary note about online classrooms. In R.E. Weiss, D.S. Knowlton, and B.W. Speck (Eds.), *Principles of Effective Teaching in the Online Classroom*, 84, 83-87. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cuevas (2004). *Modelo de un sistema de evaluación del desempeño de una organización de educación superior, usando el enfoque OPM*. Consultado el 20 de febrero de 2006, en http://intranet.dict.uh.cu/Revistas/Educ_Sup/032004/Art050304.pdf
- DeBard, R., & Guidera, S. (2000). Adapting asynchronous communication to meet the seven principles of effective teaching. *Journal of Educational Technology Systems*, 28(3), 219 – 230.
- Díaz Villa, M. (2001). *Estándares mínimos de calidad para la creación y funcionamiento de programas universitarios de pre-grado*. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, Bogotá, Colombia.
- Ehlers, U. (2004), Quality in e-learning from a learner's perspective. *European Journal of Open and Distance Learning*. Consultado el 12 de marzo de 2006, de http://www.eurodl.org/materials/contrib/2004/Online_Master_COPs.html
- Ford, F. (2001). *Modeling the environment: An introduction to system dynamics modeling of environmental systems*. Consultado 22 de enero, 2006, en: <http://www.wsu.edu/~forda/chapters.html>
- Frydenberg, J. (2002). Quality standards in elearning: A matrix of analysis. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 3(2).

- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (2000). *Interpretación del modelo iberoamericano a la educación*. Consultado el 7 de febrero de 2006, en <http://www.fundibq.com/renfe/sites/fundibeq/9913930799341/educacion.doc>
- Holm-Nielsen, L. B. (2005). *In response to Maria Jose Lemaitre's presentation on: "between privatization and state control: Chile's experience of regulating a widely privatized system through quality assurance"*. International Institute for Educational Planning, UNESCO.
- IESALC/UNESCO (2004). *Nuevos proveedores externos de educación superior en Bolivia*. Consultado el 7 de febrero de 2006, en <http://www.iesalc.unesco.org.ve/programas/internac/Informe%20Internacionalizaci%C3%B3n%20Bolivia.pdf>
- MacDonald, C. J., & Thompson, T. L. (2005). Structure, content, delivery, service, and outcomes: Quality e-learning in higher education. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 6(2).
- Malcom Baldrige (2005). *Education criteria for performance excelente*. Consultado el 24 de octubre de 2005, en: http://www.baldrige.nist.gov/PDF_files/2005_Education_Criteria.pdf
- Na Ubon, A. and Kimble, C. (2002). Knowledge management in online distance education, in Proceedings of the 3rd International Conference Networked Learning 2002, University of Sheffield, UK, Marzo 2002, 465-473.
- Perraton, H. (2000). *Open and distance learning in the developing world*. London: Routledge.
- PREAL (2001). *Quedándonos atrás: Un informe del progreso educativo en América Latina*. Consultado 10 de octubre, 2005, en: <http://www.preal.org/docs-series/QuedAtras.pdf>
- Porter, L. (1999). Crisis en el gobierno de nuestras universidades públicas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1 (1). Consultado el 7 de febrero de 2006 en: <http://redie.uabc.mx/vol1no1/contenido-porter.html>
- Rodríguez, C. y Gutiérrez, J. (2003). Debilidades de la evaluación de la calidad en la universidad española. Causas, consecuencias y propuestas de mejora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 5 (1). Consultado el 14 de febrero de 2006, en: <http://redie.ens.uabc.mx/vol5no1/contenido-sabiote.html>
- Rueda, M. (2004). La evaluación de la relación educativa en la universidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6 (2). Consultado el 6 de febrero de 2006 en: <http://redie.uabc.mx/vol6no2/contenido-rueda.html>
- Romero, L. & Rubio, M. (2002). *Concepción sistémica de la educación superior a distancia y universidad bimodal: una vía hacia la calidad en latinoamérica: experiencia de la universidad técnica particular de Loja*. Consultado el 14 de febrero de 2006, en: <http://www.uned.ac.cr/biblioteca/global/tecnologia/transmision/articulos/concepcion.htm>
- Sangrà, A. (2002). Educación a distancia, educación presencial y usos de de la tecnología: una tríada para el progreso educativo. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 15. Consultado el 1 de marzo de 2006 en: http://www.uib.es/depart/gte/edutec-e/revelec15/albert_sangra.htm
- Speck, B. W. (2000). The academy, online classes, and the breach in ethics. In R.E. Weiss, D.S. Knowlton, and B.W. Speck (Eds.), *Principles of effective teaching in the online classroom*, 84, 73-81. San Francisco: Jossey-Bass.
- Thorn, C. A. (2001). Knowledge management for educational information systems: What is the state of the field? *Education Policy Analysis Archives*, 9(47).
- Treviño, P. (2006). Metodología para la elaboración de ensayos. Consultado 18 de febrero, 2006, en: <http://www.mty.itesm.mx/dhcs/deptos/ri/ri95-801/ptrevino/documentos/metoensay.html>
- UNESCO (1998). Aprendizaje abierto y a distancia. Perspectivas y consideraciones políticas. UNED, Madrid.
- Universidad de Loja / BID (2005). *Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América latina y el caribe*. Loja: Ecuador.
- Universidad Michoacana de San Luis (2006). *La etimología de un ensayo*. Consultado 15 de febrero, 2006, en: <http://dieumsnh.qfb.umich.mx/gesinfo/ensayo.htm#ensayo>

Vidal, L. (2004). Evaluación organizacional de la excelencia docente. *Revista Iberoamericana de Educación* Consultado el 10 de marzo de 2006 en: <http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/600Vidal.PDF>

Walton, I. (2001, June). Technology and educational policy. *Journal of the Faculty Association of California Community Colleges*, 22-23.

W. K. Kellogg Foundation (2000). *Assessing and promoting organizational excellence*, The State University of New Jersey. Consultado el 20 de febrero de 2006, en: http://www.udel.edu/academics/mac-linc/proposals/proposals/proposal_rutger.doc