

I- Título

Aplicación de la gestión de la calidad total a los sistemas de formación no-presencial

II. Autores.

ABALLAY, Alicia
prof.alicia@gmail.com

CARESTIA, Nirva
nacarestia@gmail.com

MARTIN, Adriana
adrianamartin@gmail.com

III. Resumen

Las organizaciones crean bienes o servicios destinados a un mercado determinado donde las necesidades del cliente se transforman en requisitos y éstos, a su vez, en especificaciones técnicas y de uso, las cuales necesitan como complemento estándares que permitan garantizar la calidad.

Por su parte, las instituciones educativas son organizaciones que actualmente cuentan con una infraestructura tecnológica que permite implementar servicios educativos en sistemas de formación no-presencial en red. Tales servicios deben atender a los requerimientos de la sociedad del conocimiento traducidos en propuestas creativas e innovadoras.

La calidad puede ser entendida como el conjunto de propiedades y características de un bien o servicio, que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades y expectativas explícitas o implícitas preestablecidas.

Si bien la calidad implica el cumplimiento de expectativas, la verdadera labor consiste en definir esas expectativas y documentarlas para que las personas puedan saber si están cumpliendo con ellas. Cualquier trabajo que reciba un insumo, se le agregue un valor y se le entregue a un cliente puede ser medido.

En forma análoga, en los procesos de enseñanza-aprendizaje no presenciales podríamos identificar como insumos todos los recursos que sirven de soporte al modelo pedagógico-didáctico: directivos, administradores, informáticos, especialistas, alumnos, docentes; entre otros, y las TIC.

El proceso de agregar valor -en un área disciplinar concreta- se genera en la interacción docente-conocimiento-alumno a través de una mediación pedagógica, que incluya el seguimiento continuo para la optimización de las prácticas educativas y para la construcción de aprendizajes colaborativos.

IV. Tres palabras clave.

calidad total- gestión- sistema

V. Objetivos.

Analizar el valor de la calidad en la dimensión pedagógico-didáctica en el sistema de formación no-presencial.

VI. Descripción del trabajo.

1. Introducción

El avance de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) propician que en las organizaciones educativas de nivel superior se desarrollen servicios de formación no presencial en red y brindan la posibilidad de analizar un nuevo escenario para las prácticas docentes.

Estas herramientas tecnológicas representan avances en los nuevos entornos educativos orientados a satisfacer los requerimientos de la sociedad del conocimiento, a través de propuestas creativas e innovadoras.

Las plataformas educativas exigen la introducción de cambios sustanciales que requieren la revisión de los supuestos básicos subyacentes que fundamentan las teorías y prácticas pedagógicas. En un entorno colaborativo no presencial se modifican los modos de interacción docente-alumno mediatizados por el conocimiento y por la finalidad de la enseñanza. Los alumnos adquieren un protagonismo que les exige reflexionar, producir nuevos conocimientos y utilizarlos.

El objetivo de una educación de calidad está presente en la misión de las instituciones educativas de nivel superior y se instrumenta en sus normas, tal como ocurre en nuestro país en la Ley N° 24521 de Educación Superior. Garantizar la calidad en educación es una tarea compleja que exige cambios profundos de orden cultural e institucional.

La calidad puede ser entendida como el conjunto de propiedades y características de un bien o servicio, que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades y expectativas explícitas o implícitas preestablecidas.

Los modelos de calidad siguen lineamientos aceptados a nivel internacional plasmados en estándares y reunidos en normas de calidad, guías reconocidas para la aceptación de bienes y servicios, en los diferentes países del mundo.

La norma internacional ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque a procesos dentro de una organización, lo que implica la identificación y gestión de procesos y sus interacciones. Estos estándares permiten que la gestión de la calidad sea aplicable a organizaciones dedicadas a la producción de servicios educativos en sus diferentes modalidades.

De una manera simplificada, en un sistema de formación no presencial en red se podrían distinguir dos tipos de procesos. Los **procesos principales** que son el **aprendizaje** y la **investigación** para la producción de nuevos conocimientos y los **procesos de soporte** como la **producción de materiales**, la **gestión de tutoría**, la **administración y mantenimiento** de las plataformas educativas, entre otros.

De cada proceso se obtienen productos. Los **productos obtenidos del proceso principal** no son bienes tangibles, son bienes abstractos: **competencias** en personas. Los productos obtenidos de los procesos de soporte son por ejemplo los materiales con la mediación pedagógica y comunicacional necesarias para la formación no presencial, docentes-tutores con las competencias adecuadas a la modalidad, plataformas que den soporte a la propuesta que se pretende implementar.

La gestión de la calidad en la educación a distancia está sustentada por planteamientos del enfoque sistémico [PER00], del paradigma actual de la complejidad [LOP97] y en el concepto de

mejora continua [DEM81]. Se distingue por su enfoque global e integral que debe considerar numerosas variables, factores, dimensiones, y perspectivas desde los diferentes organismos, instituciones y personas implicadas.

2. El Ciclo de Calidad

El ciclo de Deming o ciclo de calidad propone una forma de acción constante en pos del mejoramiento continuo. Plantea cuatro etapas: planear, hacer, verificar y actuar (PHVA). **Planear** incluye determinar metas, objetivos y métodos. **Hacer** implica dar educación y capacitación a los involucrados y realizar el trabajo en sí. **Verificar** consiste en evaluar los resultados de lo hecho. **Actuar** implica tomar medidas correctivas.

Como todos sabemos, el aprendizaje en línea está convirtiéndose en una de las tendencias de más rápido crecimiento en la Educación Superior. Comparado con la educación tradicional este tipo de aprendizaje requiere mayor disciplina y madurez por parte de los estudiantes, mayor esfuerzo en el planeamiento, diseño, implementación, evaluación y reajustes por parte de los docentes-tutores, si se pretenden implementar propuestas pedagógicas de calidad en los ambientes de aprendizaje basados en la red.

Planear, en educación consiste en establecer las **metas y objetivos** que expresan las necesidades que se han de satisfacer como resultado del esfuerzo educativo y deben formularse en relación con las conductas que se quieren lograr. Estas **metas y objetivos** deben expresarse por escrito, ser concretos, explícitos, suficientemente informativos y distribuirse ampliamente a quienes van dirigidos, sean éstos expertos en contenidos de la disciplina, especialistas y técnicos en la producción de materiales didácticos, tutores/consultores, profesionales informáticos, administrativos o directivos.

Las **metas y objetivos** deben acompañarse con **métodos** que establezcan un modo operativo de alcanzarlos. El estudio del proceso de enseñanza- aprendizaje debe considerar el análisis de los logros a alcanzar, los cambios que deben producirse y los procedimientos de evaluación. En educación a distancia el proyecto educativo deberá considerar las adecuadas estrategias pedagógicas, los materiales de aprendizaje, los medios pertinentes, las características de las tutorías y las formas de evaluación.

Hacer, en la educación no-presencial consiste tanto en **capacitar** a los docentes como en **realizar** la mediación pedagógica y comunicacional que sirve de soporte al proceso principal de este sistema. La realización del trabajo en sí es la ejecución del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Todos los docentes involucrados en esta modalidad deben recibir capacitación actualizada de manera constante y preferentemente a distancia. De esta forma, “poniéndose en el lugar del otro” los docentes pueden vivenciar y sentir como suyas las dificultades, percepciones, frustraciones, avances y logros que experimentarán cognitivamente los alumnos, destinatarios reales del proceso de la teleformación, en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Siguiendo con la tercer etapa que plantea el ciclo de calidad de Deming, la de **verificar**, en el área educativa utilizamos la evaluación en las diferentes instancias y niveles institucionales como forma de verificar los resultados alcanzados con relación a los objetivos planteados. La evaluación de calidad en un sistema de educación no-presencial se distingue por su enfoque global e integral y tiene presente el conjunto total de los elementos que participan en él.

En este punto consideramos importante hacer la siguiente aclaración: si bien la evaluación arroja información de suma importancia sobre todos los recursos intervinientes en un modelo

psicopedagógico de educación a distancia -sean éstos recursos humanos, materiales, tecnológicos, comunicacionales, etc.- y sirve de fundamento a los fines de tomar acciones correctivas, no menos importante resulta **anticiparse y tomar acciones de carácter preventivo**.

Por último, **actuar** -la cuarta fase del ciclo- es la que nos permite, a partir del diagnóstico de la situación detectada en la verificación, investigar las causas, establecer medidas correctivas y ponerlas en acción. En el contexto educativo, resulta prioritario emprender acciones apropiadas que apunten a corregir, ajustar, reformar, desarrollar, o fortalecer aquellas áreas optimizables que inciden en la calidad educativa.

Consideramos que en el marco de un sistema de educación no-presencial, la retroalimentación que se logra a partir del seguimiento, el análisis y evaluación de debilidades y fortalezas debe ser utilizada para formular planes de mejoras y convertir la gestión de la calidad en un objetivo decisivo del sistema.

3. Dimensiones del Proceso Enseñanza -Aprendizaje

El entorno virtual crea la necesidad de transformar la manera tradicional de “hacer las cosas” y a la vez de mantener la presencialidad en la distancia. Se requiere de un análisis que involucre todas las dimensiones del proceso educativo, a saber, dimensión epistemológica, dimensión pedagógico-didáctica, dimensión psicológica y dimensión tecnológica. [ABA06]

En la dimensión epistemológica se identifica la naturaleza del área disciplinar, los principios y generalidades que estructuran la disciplina y las operaciones del pensamiento involucradas. La dimensión pedagógico-didáctica incluye la selección, organización y secuenciación de contenidos y objetivos de carácter cognoscitivo, procedimental y actitudinales, los materiales de aprendizaje, la función tutorial y las estrategias didácticas y de interacción.

Por su parte, el análisis psicológico arroja luz sobre cómo aprende el alumno, tomando como punto de partida sus conocimientos y experiencias previas, los procesos cognitivos implicados en el aprender a pensar y actuar y las exigencias de las tareas cognitivas. Para la dimensión tecnológica se toma como eje el aporte de las NTIC al proceso enseñanza-aprendizaje, aprovechando todas las potencialidades que brindan las plataformas educativas.

Consideramos que todas las dimensiones anteriormente mencionadas admiten un análisis de calidad, pues cualquier trabajo que reciba un insumo, se le agregue un valor y se le entregue a un cliente puede ser medido. La norma internacional ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque a procesos dentro de una organización, lo que implica la identificación y gestión de procesos y sus interacciones.

Si bien los productos utilizados para la educación no presencial son “productos software”, para los cuales es posible aplicar los estándares de calidad de la Ingeniería de Software, vinculados con la dimensión tecnológica, consideramos que debe priorizarse la obtención de calidad en cuanto a la función educativa de los mismos. Por esta razón en este trabajo nos enfocamos en la gestión de la calidad relacionada con la dimensión pedagógico-didáctica.

3.1 La Gestión de la Calidad en la Dimensión Pedagógica-Didáctica

3.1.1 Objetivos y Contenidos

Los **objetivos** constituyen el punto de partida de cualquier propuesta formativa. Ahora bien, para que una propuesta formativa sea integral y de calidad consideramos que debe incluir además de los objetivos de carácter cognitivo, objetivos metacognitivos y objetivos socio-afectivo a fin de cubrir todas las dimensiones del proceso educativo.

Con relación a qué características deben reunir los **contenidos** a ser incluidos en una propuesta pedagógica de calidad, pensamos que deben priorizarse aquellos que reflejen la situación actual del área disciplinar de que se trate. Nos referimos a contenidos relevantes y actualizados que se seleccionen expresamente para el curso/programa en cuestión, o que estén integrados en torno a una buena guía didáctica.

Cabe recordar que en la sociedad de la información, la producción de conocimiento en todas las ramas del saber es abrumadora, con la inevitable consecuencia de que los contenidos se vuelven obsoletos en un corto lapso de tiempo. No obstante, Internet y las TICs nos ofrecen un espacio de información en constante creación y actualización. Este reservorio ilimitado de sitios de interés, enlaces hipertextuales y material complementario, nos permite acceder a todo el conjunto de nuevos contenidos o nuevos enlaces que se van introduciendo a otros documentos en cada área de conocimiento.

Un criterio pedagógico importante a tener en cuenta tanto en la planificación como en la concreción de la acción educativa en sí, es que exista coherencia entre los **objetivos** educativos que se plantean, el tratamiento de los **contenidos** y las **actividades** de aprendizaje propuestas para lograrlos.

En este punto, sostenemos que el compromiso con la calidad se apoya en la totalidad del proceso metodológico utilizado y en el sistema de evaluaciones establecido. La evaluación es el instrumento que nos permite saber -mediante el seguimiento constante del alumno- el grado de dominio de los contenidos y nivel de profundización alcanzado con relación a los objetivos planteados. Y, en consecuencia, la posibilidad de realizar las correcciones/ reajustes necesarios para optimizar nuestras futuras prácticas educativas y volver a empezar.

3.1.2 Materiales didácticos

En educación a distancia, la mediación pedagógica y comunicacional implica un conjunto de acciones o intervenciones, recursos y materiales didácticos que sirven como puentes de unión espacio/temporales en la interacción profesor-estudiante.

En este contexto no-presencial, los materiales son “el conjunto de informaciones, orientaciones, actividades y propuestas elaboradas ad-hoc para guiar al alumno en su proceso de aprendizaje, y que están contenidos en un determinado soporte (impreso, audiovisual, informático) y son enviados a los destinatarios por diferentes vías”.MEN01]

Los **materiales didácticos** en esta modalidad cumplen distintas funciones, entre los que se destacan las siguientes: favorecer la autonomía, recuperar los saberes previos, facilitar el logro de objetivos propuestos, poner en marcha el proceso de pensamiento, permitir el contacto con problemas y situaciones reales, entre otros.

Una planificación detallada que tenga en cuenta: las múltiples funciones y características de los materiales educativos, la realidad del contexto de los destinatarios y que prevea núcleos

problemáticos (dificultades y desviaciones) es el punto de partida para producir materiales educativos en un marco de calidad total.

Se trata de adecuar el diseño del material al requerido para procesos de estudio autónomo y a distancia, enriqueciéndolo con la variedad de recursos multimediales que nos brindan las nuevas tecnologías.

A continuación rescatamos algunas de las características propuestas por García Aretio [GAR06] con relación a la calidad de los materiales:

- **Programados:** que no surjan a partir de la improvisación; que se tenga en cuenta qué objetivos/contenidos se quieren conseguir, qué material se habrá de utilizar, en qué momento y contexto de aprendizaje y a quién está destinado.
- **Precisos y actuales:** deben brindar representaciones lo más exactas posibles de los hechos, principios, leyes y procedimientos que tratan de exponer. Deberán representar los conocimientos más actualizados en el área del saber de la que se trate.
- **Integrales:** que se desarrollen íntegramente todos los contenidos exigidos para lograr los conocimientos, capacidades o actitudes previstas o que se dirijan/orienten con claridad hacia las fuentes o utilización de otros medios complementarios.
- **Abiertos y flexibles:** deben invitar a la crítica, a la reflexión, a la complementación de lo estudiado, que sugieran problemas que obliguen al análisis y elaboración de respuestas. Adaptados a los distintos contextos, ritmos, estilos y capacidades de aprendizaje.
- **Coherentes:** que sustenten congruencia entre las distintas variables y elementos del proceso de enseñanza aprendizaje, entre objetivos, contenidos, actividades y evaluación.
- **Interactivos:** que mantengan un diálogo simulado y permanente con el estudiante, que faciliten la retroalimentación constante, preguntando, ofreciendo soluciones a problemas y ejercicios, facilitando resúmenes, etc.
- **Significativos:** que sus contenidos representen algo interesante para el destinatario, que estén presentados progresivamente, de manera que los nuevos saberes estén basados en conocimientos, habilidades o experiencias ya tenidas por el que va a aprender.
- **Que permitan la autoevaluación:** proponiendo actividades, ejercicios, preguntas, etc. que permitan comprobar los progresos realizados mediante la consulta inmediata de las soluciones a los trabajos propuestos.

En concordancia con el ciclo PHVA, en la fase del *hacer*, estos materiales mediados entrarán en interacción con el alumno, y se pondrá a prueba su eficacia en el logro de los aprendizajes previstos. En la etapa de la *verificación* deberán prepararse encuestas específicamente orientadas al sondeo de opinión tanto en alumnos como en profesores, como instrumentos para medir el grado de satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos permiten iniciar las acciones correctivas que retroalimentan la planificación dando lugar así al comienzo de un nuevo ciclo.

3.1.3 Gestión Tutorial

La gestión tutorial es un elemento fundamental para el logro de los objetivos de calidad en un sistema de educación a distancia. El docente-tutor tiene la responsabilidad de llevar a cabo tareas de distinta naturaleza, *orientadoras* –centradas en el área afectiva-, *académicas* –relacionadas con el ámbito cognoscitivo- e *institucionales* –de nexos y colaboración con la institución y profesores responsables de la disciplina. [GAR96]

Al igual que con los materiales, la gestión tutorial requiere de una planificación detallada como herramienta anticipatoria y de orden que regule el proceso de enseñanza-aprendizaje sustentado en la interacción comunicacional y que contemple la múltiple trama que implica el hecho educativo en educación a distancia.

Para la planificación de objetivos, metas y métodos, dentro del enfoque de calidad total, se impone realizar una investigación diagnóstica sobre el perfil de los potenciales destinatarios que considere: sus necesidades, nivel de conocimientos, grado de alfabetización tecnológica, acceso a los medios, etc. De este modo, se busca adecuar las acciones tutoriales a las características y expectativas de los alumnos.

Si no se dispone de esta información deberán explicitarse con claridad cuáles son los conocimientos y/o habilidades con las que debe contar el grupo destinatario puesto que “la integración y el uso de las nuevas tecnologías propicia la participación de sujetos cognoscentes activos que resuelven situaciones y circunstancias novedosas, establecen vínculos con los conocimientos y experiencias que ya poseen en su estructura cognitiva, modifican o (re)construyen otros nuevos en interacción social con sus pares y tutor(es), y se involucran en aprendizajes significativos” [CAR07]

Los programas de capacitación y formación de los tutores que se han de desempeñar en propuestas a distancia deben estar orientados a desarrollar una metodología y técnicas pedagógicas adecuadas a parámetros propios de esta modalidad.

Creemos que una tutoría de calidad demanda un sólido manejo de estrategias de acción/interacción/retroalimentación que caracterizan al proceso educativo interactivo, a fin de desarrollar ambientes óptimos de aprendizaje que posibiliten tanto la construcción de saberes individuales como colaborativos.

La integración de las tecnologías educativas a los procesos educativos y formativos exige contar con tutores de tiempo completo absolutamente comprometidos con la ardua tarea de orientar, alentar, dinamizar grupos de estudiantes. Tutores que puedan involucrarse seriamente con su quehacer y sean responsables incondicionales de gestionar, guiar y evaluar el aprendizaje concreto de sus alumnos conservando las capacidades de “leer/escuchar” al otro, empatía cognitiva, inmediatez en la devolución de respuestas, trabajos y/o evaluaciones, flexibilidad, tolerancia, respeto y cordialidad en el trato, entre otras.

Proponemos algunas de las características de calidad de la gestión tutorial:

- **Programada:** que no surjan a partir de la improvisación; sino de una investigación y planificación que tenga en cuenta qué objetivos/contenidos se quieren conseguir y a quién está destinada la acción tutorial.
- **Integral:** se trata que la acción de tutela abarque los diferentes problemas del alumno tanto en lo académico como afectivo. Además, debe servir de nexo con la institución, los expertos

disciplinarios o tecnológicos para resolver las dificultades que se planteen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- **Abierta y flexibles:** deben permitir la crítica, la reflexión, aceptar las características individuales de los alumnos y adaptarse a los distintos contextos, ritmos, estilos y capacidades de aprendizaje.
- **Comprometida:** con los objetivos de la institución educativa y con la gestión de calidad de la modalidad a distancia.
- **Interactiva:** que facilite la comunicación multidireccional y permanente con el estudiante, que promueva la retroalimentación constante, motivando, consultando, corrigiendo, ofreciendo soluciones, etc.
- **Efectiva:** que conjugue eficiencia en la atención permanente y seguimiento continuo del aprendizaje y eficacia para la satisfacción de los requerimientos de los destinatarios.
- **Significativa:** que favorezca el desarrollo de competencias metacognitivas, de autodirección y autoevaluación y las relativas a ser capaz de mantener un aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

En la etapa de evaluación de la gestión tutorial es necesario analizar la cantidad, frecuencia, medio y motivo de las consultas al tutor, para detectar si se presentaron dificultades y cuál fue el origen. Se trata de investigar si los problemas estuvieron en la falta de claridad de los mensajes enviados por el tutor, el tiempo de respuesta, el apoyo brindado para el aprendizaje, o si surgieron de la interpretación de consignas, comprensión del material educativo, o fueron de orden tecnológico.

Toda la información que se obtenga a través de la plataforma educativa y de encuestas de opinión a los alumnos que revelen las disfuncionalidades, permiten iniciar las acciones correctivas que retroalimentan la planificación dando lugar así al comienzo de un nuevo ciclo.

4.2.3 Estrategias Didácticas y de Interacción

Nuestra concepción como docentes-investigadores se enmarca dentro del enfoque socio-constructivista de lo que significa enseñar para que los alumnos aprendan de manera significativa y progresivamente más autónoma. Según Vygotsky, el aprendizaje implica siempre adquisición de conocimientos y construcción de significados, y el actor principal del proceso es el estudiante, aunque no el único.

Para el socio-constructivismo vygotskiano, el concepto de mediación resulta clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En el contexto educativo, la mediación pedagógica y social se da a través de todos los medios de enseñanza-aprendizaje y, fundamentalmente, a través del lenguaje – sea éste escrito u oral- como forma de interacción en la construcción del conocimiento y el desarrollo cognitivo del sujeto que aprende.[BEC03]

En un entorno tecnológico dicha mediación -hipermediación- puede materializarse a través de un libro electrónico, material audiovisual, software interactivo, una presentación multimedia, una página web, vínculos de hipertexto, o cualquier forma de ayuda que brinde el docente desde su tutoría electrónica. El papel mediacional del docente no implica esfuerzo adicional de su parte sino que adquiere una forma cualitativamente superior y diferente.

En esta modalidad el docente se convierte en un mediador crítico de los aprendizajes del alumno, propiciando un ambiente favorable de orientación metodológica y apoyo afectivo que le permita construir conocimientos de manera conjunta, en un primer momento, y de manera autónoma a medida que vaya alcanzando su nivel potencial de desarrollo.

Es sabido que en la enseñanza a distancia, las competencias del alumno para desenvolverse de manera autónoma es una de las variables que incide en los índices de retención. En este sentido, creemos que el docente-tutor debe intervenir estratégicamente implementando sus actividades y acciones tutoriales de modo que favorezcan y potencien la autonomía cognoscitiva de sus alumnos a distancia.

Como la mayoría de las actividades de cierta complejidad, la intervención estratégica del docente requiere de una acción organizada. Esto implica una primera etapa de determinación de un **plan de acción** que, posteriormente, le permitirá **aplicar** aquellas estrategias didácticas y de interacción que más se utilizan en la disciplina en la que actuará como tutor.

Si consideramos que cada persona constituye una unidad bio-psico-social con emociones, actitudes, capacidades y limitaciones cognitivas, ritmos (alumnos lentos vs. rápidos) y estilos de aprendizaje propios (mayor o menor demanda de asistencia externa), etc. el docente-tutor debe **utilizar** un repertorio muy variado de estrategias, seleccionando las que favorecen las potencialidades creativas de sus alumnos de acuerdo a las instancias de aprendizaje que se van sucediendo.

Dado que el entorno virtual posibilita la comunicación sincrónica y asincrónica y el seguimiento personalizado de los alumnos, el tutor on-line puede ir **verificando** constantemente los logros, avances, inconvenientes o retrocesos de los estudiantes y **actuar de manera flexible** sobre la marcha, introduciendo otras estrategias correctivas destinadas a facilitar la resolución de una tarea muy compleja, la comprensión de una consigna de trabajo, etc.

De esta manera, el ciclo de calidad total: Planear, Hacer, Verificar y Actuar puede percibirse en estos contextos educativos interactivos como un círculo virtuoso en permanente retroalimentación que permite tanto el mejoramiento de la calidad educativa como la satisfacción de los que aprenden y de los que enseñan.

VII. Conclusiones.

El análisis educativo, objeto del presente trabajo, permite afirmar que se puede adaptar un modelo de gestión de calidad a la dimensión pedagógica-didáctica en un sistema de formación no presencial en red, siguiendo los lineamientos del ciclo de la calidad y enmarcados en normas internacionales.

Todas las dimensiones del proceso enseñanza-aprendizaje contribuyen al logro de los propósitos educativos institucionales y se pueden incorporar en el modelo de gestión de calidad total adecuando normas de calidad que contribuyan a la mejora integral del sistema.

La calidad total se concibe como un modelo de gestión integrador de las diferentes actividades y personas de cualquier organización en el camino hacia la excelencia. Los estándares de calidad permiten que la gestión de la calidad sea aplicable a organizaciones dedicadas a la producción de servicios educativos en sus diferentes modalidades.

La gestión de un sistema de formación no-presencial debe contemplar el sistema total y

todos sus procesos, incluyendo aspectos académicos, tecnológicos y administrativos en interrelación e interdependencia, para garantizar una educación con niveles de calidad que respondan a las cambiantes demandas del entorno.

La mejora continua, principio de la calidad total, exige fijar objetivos realistas pero desafiantes y proveer los recursos, oportunidades, y motivación a todos los actores de un sistema para su concreción.

Consideramos que la información obtenida -a partir del seguimiento, el análisis y valoración de puntos fuertes y débiles- deben ser el estímulo para que los directivos y responsables de la puesta en marcha de un sistema educativo a distancia, formulen estrategias correctivas de mejora continua para satisfacer necesidades actuales y potenciales y sustentar propuestas creativas e innovadoras para una gestión de calidad total.

VIII- Referencias Bibliográficas

[ABA06] Implementación de una Unidad Didáctica Utilizando la Plataforma e-ducativa Exactas a Distancia. En TE&ET Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología Volumen 1 N° 1.

BECCO,G.R. “Vygotsky y teorías sobre el aprendizaje. Conceptos centrales de la perspectiva vygotskyana”.En www.jalisco.gob.mx/srias/educacion/9riolugo.htm (Consultada en enero de 2003)

[CAR07] ALLEXIS Software Educativo para la Enseñanza de Vocabulario en Fuentes Informáticas en Inglés. En TE&ET Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología N° 2- Julio 2007, p. 54-61

[GAR96] García Aretio L. Educación a distancia hoy. Madrid: UNED.

[GAR06] Materiales de Calidad. En: Editorial del BENED

[MEN01] Los materiales en Educación a Distancia en: Programa de Formación Integral en Educación a Distancia. UNNE, 2001

[PER00] Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación. En Revista RELIEVE v. 9, n.2, p.101-120