UNA PROPUESTA TRIDIMENSIONAL PARA LA AUTOEVALUACIÓN Y EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS A DISTANCIA

José Pedro Rocha Reyes
Pedro.rocha@unadmexico.mx

Resumen

El aseguramiento de la calidad en la *Educación a distancia* constituye un factor fundamental del éxito en esa modalidad educativa; en este artículo se aborda el aseguramiento de la calidad a partir de una autoevaluación, siguiendo un enfoque matricial tridimensional. La matriz propuesta combina las estepas del proceso administrativo como son: planificar, organizar, dirigir y controlar con las dimensiones definidas en el marco de referencia para la evaluación y aseguramiento de la calidad de los programas de aprendizaje en línea a nivel superior, Rocha, Maina y Sangrá, (2012), 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.

Palabras claves:
Autoevaluación, Aseguramiento de la calidad, Evaluación.

Justificación

La evaluación de programas académicos tradicionales que se han desarrollado históricamente, se basan en una valoración destacada de un conjunto de indicadores asociados a los insumos y a los procesos como mecanismo de medición de la calidad de la enseñanza. Bajo este modelo se evalúan diversos factores que se presume constituyen los determinantes de los aprendizajes y se pretende establecer una relativa ponderación y jerarquización de esos insumos educativos. Actualmente están cambiando los conceptos de la calidad, la lógica de la enseñanza está más focalizada en un aprendizaje no memorístico sino basado en la adquisición de competencias, así como el uso de dinámicas de enseñanza apoyadas en

recursos tecnológicos y didácticos con un mayor peso en el autoaprendizaje y por ende, en dinámicas no presenciales.

Bartolomé (2004), menciona que tras el entusiasmo inicial y unos años de euforia, se ha ido imponiendo una decepcionante realidad: el e-learning no ha respondido a las expectativas que había creado. Es un tema delicado ya que el volumen de negocios que rodea al e-learning hace que la discusión pase del campo científico a la guerra comercial. La realidad es que las expectativas sobre matriculación, alumnos que acaban, y el porcentaje de alumnos que repiten no se han cumplido. Esta afirmación la hace el autor desde el conocimiento interno de las más importantes iniciativas del e-learning en España y algunas de las más importantes latinoamericanas, conocimiento que le permite identificar las siguientes carencias: *Los tutores de bajo costo, La sobrecarga de trabajo* y *Un gran peso del aprendizaje en los materiales que no requieren intervención humana.* Pascual (2003), considera que el 70% de las fallas y la baja calidad de los programas educativos asíncronos o a distancia se deben primordialmente a lo siguiente: problemas derivados de una deficiente planeación financiera y estudios de factibilidad; a la usual práctica de construir primero el programa y luego buscar los posibles usuarios, la falta de criterios uniformes para instrumentar los programas en la red y limitaciones tecnológicas locales y regionales sobre estimación del rendimiento de la red.

El problema, se centra principalmente en el crecimiento de la oferta educativa en línea y que no tiene un raspado de calidad, es decir no cuenta con una acreditación por parte de una institución autorizada; por tanto, la garantía de calidad en la educación a distancia es el gran reto y puede ser un tema polémico. Algunos sostienen que debe ser juzgado por los mismos criterios y métodos de la educación presencial, mientras que otros afirman que es tan diferente en su organización, modalidades de inscripción y operaciones que los mecanismos convencionales de control de calidad no se puede aplicar. La poca investigación para guiar a los gestores y a los profesionales en la aplicación del control de calidad en la educación, propicia la prioridad de establecer sistemas especializados de información válidos y confiables para la evaluación sobre las ofertas educativas no convencionales que usan intensivamente las TIC**.** y hacerlos accesibles a los responsables de las políticas públicas, a los evaluadores, a los investigadores y a la sociedad en general, desarrollando más investigación, para la identificación y construcción de nuevas

formas o modelos de evaluar con enfoques cualitativos y cuantitativos o combinados, que den respuesta a las necesidades y requerimientos de las Instituciones de Educación Superior (IES). Por tanto, el presente artículo toma como base el estudio de Mauro José Hernández Delgado, Arsenio Pérez Pérez de la *UCLA* y Anymir Orellana de la *Nova Southeastem University.* Donde se ha conjuntado su propuesta de una matriz tridimensional para la aproximación al aseguramiento de la calidad en la educación a distancia, con un marco de referencia para la evaluación y aseguramiento de la calidad de los programas de aprendizaje en línea a nivel superior, Rocha, Maina y Sangrá (2012), utilizando por las agencias que están relacionadas con la evaluación y acreditación de las universidades *Universitat Oberta de Catalunya* (UOC) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Este último estudio se refiere a los procesos descritos por agencias e instituciones de evaluación y entidades académicas para medir la calidad de los programas en línea a nivel superior. Su propósito es identificar aquellos mecanismos que puedan facilitar la internacionalización de los programas y acuerdos entre las instituciones de educación superior de Europa y América Latina. Para el análisis se seleccionaron dos casos paradigmáticos de las instituciones antes mencionadas. A partir de ellas se identificaron las agencias de acreditación correspondientes a las instituciones: a nivel local, nacional y regional.

El Objetivo es proponer una matriz tridimensional como la base para la autoevaluación de la calidad de los programas educativos a distancia. Incorporando las dimensiones de evaluación del marco de referencia mencionado, con el proceso administrativo, en función del variable tiempo como resultado de las actividades a corto plazo operacional, mediano plazo, tácticas y largo plazo estratégicas.

Fundamentación Teórica:

El Proceso Administrativo para el aseguramiento de la calidad

Para Reyes Ponce (1990), el proceso administrativo es un conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en los objetivos de la organización, contiene dos etapas: la estática o mecánica conformada por la planeación y la organización, y la dinámica conformada por la dirección y el control. James, Stoner y Freeman (1995), dicen que el proceso administrativo es planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y utilizan todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los objetivos de las organizaciones establecidas. Concretizando, es la herramienta

administrativa que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de la organización para alcanzar sus objetivos y nos permite tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo:

Planificar: anticipar acontecimientos futuros y delimitar acciones para cumplir con los objetivos organizacionales. **Organizar:** combinar personal y recursos materiales por medio del diseño de estructuras formales de tareas y autoridad. **Dirigir:** guía y motivación a subordinados para cumplir los objetivos organizacionales. **Controlar:** evaluación del rendimiento organizacional en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Las Dimensiones de Evaluación para el Aseguramientos de la calidad

Según Rocha, Maina y Sangrá, (2012), el marco de referencia para la evaluación y aseguramiento de la calidad de los programas de aprendizaje en línea a nivel superior, integrado por las siguientes 8 dimensiones de evaluación, en su total abarcan los 34 criterios utilizados con más frecuencia por las instituciones y modelos considerados en el análisis: 1) Estructura del programa, 2) Resultados / Impactos, 3) Alumnos / Estudiantes, 4) Profesores / Docentes, 5) Infraestructura, 6) Servicios, 7) Organización Institucional y 8) Cooperación. En adición a las anteriores ocho, también se ha identificado una novena dimensión que, por su reciente incorporación, a menudo no se considera adentro de las guías y normas de calidad, siendo relevante por su enfoque la accesibilidad.

1. Estructura del Programa Por estructura del programa se entiende el diseño, desarrollo e implementación de la propuesta formativa, con sus elementos curriculares y el modelo educativo. La evaluación de la estructura del programa implica medir los siguientes criterios, todos relacionados con el desarrollo de los contenidos del programa, desde su planificación, hasta su implementación. **2. Resultados / Impactos** Esta dimensión contempla la efectividad del programa, en relación con las competencias realmente alcanzadas por los egresados, así como con su impacto social; por tanto, se trata de medir aspectos como la evaluación del aprendizaje, la bondad de los conocimientos y valores de los egresados, la satisfacción del alumno, y la trascendencia del programa.**3. Alumnos / estudiantes** La dimensión se refiere a la trayectoria académica de ingreso, permanencia, egreso y titulación del alumno, se centra en los

recursos, medios y servicios de los que dispone el alumno a lo largo de todo el proceso de enseñanza aprendizaje. **4. Profesores / Personal docente** Atributos del programa y características de los profesores, de los cuales se consideran el perfil y la trayectoria académica, la forma de evaluación y el relativo sistema de reconocimiento, así como los recursos con los que se disponen para la ejecución de sus funciones. **5. Infraestructura** Con referencia en un programa a distancia, la infraestructura se constituye tanto por espacios y equipamiento físico en el que laboran los académicos y administrativos que lo sostienen, como por las redes informáticas y las telecomunicaciones que soportan los recursos de aprendizaje y de administración de los servicios. **6. Servicios** La dimensión contempla mecanismos administrativos y académicos de soporte a la formación. **7. Organización institucional** Por organización institucional entendemos una serie de criterios que se refieren al marco legal, estratégico y organizativo de la institución, en el cual se fundamenta y desarrolla el programa de aprendizaje en línea:

8. Cooperación La cooperación se refiere a las acciones realizadas para proyectar los beneficios derivados del programa a otras empresas e instituciones privadas y públicas, beneficios que deben ser evaluados con base en los recursos invertidos en el programa mismo, o en la institución que lo ofrece. **Accesibilidad** La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar el programa en línea independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Un primer paso es relacionar las dimensiones de la calidad con el

proceso administrativo para crear una matriz de dos dimensiones.

Cuadro 1. Se ha diseñado una matriz que vincula las dimensiones de evaluación del marco de referencia y el proceso administrativo.

Cuadro 1

Matriz Bidimensional para la Autoevaluación y el Aseguramiento de la Calidad

Dimensión	Planeación	Organizar	Dirigir	Controlar
Estructura	Planificar todos los elementos académicos necesarios para la adecuada operación de la estructura del programa.	Integrar los procesos académicos necesarios para el buen desarrollo de la estructura del programa.	Impulsar la operación de los procesos académicos para el logro de los objetivos de la estructura del programa	Vigilar la implementación de los procesos académicos y el logro de los resultados establecidos en la estructura del programa, por medio de las evaluaciones correspondientes.
Resultados	Establecer los instrumentos o mecanismos necesarios para medir y cuantificar, los resultados del programa, en términos de calidad y eficiencia.	Establecer los procesos que integran los indicadores que reflejan la medición de los objetivos contemplados en los resultados del programa.	Promover que los responsables de proporcionar la información para evaluar los resultados establecidos del programa.	Supervisar que estén cumpliendo los indicadores establecidos de calidad, proporcionando, retroalimentación y promoviendo la mejora continua.
Alumnos	Proyectar la trayectoria académica de los alumnos, desde su ingreso hasta su titulación, así como también los recursos, servicios que necesiten en el proceso enseñanza aprendizaje.	Integrar los procesos de registros estadísticos de la permanencia académica de los alumnos y los servicios académicos-administrativos ofrecidos.	Motivar e impulsar a los alumnos para que cumplan sus estudios en los tiempos establecidos por el plan académico, y utilicen los recursos o servicios disponibles.	Alertar o corregir toda desviación de la trayectoria académica de los alumnos, así como la calidad de los servicios académico-administrativo.
Profesores	Prever la plantilla básica de profesores que atienda la demanda de alumnos, así como establecer el perfil académico requerido.	Integrar los recursos humanos docentes en la dinámica del proceso enseñanza-aprendizaje, su trayectoria académica y la utilización recursos disponibles para el desempeño de sus actividades académicas.	Motivar e impulsar a los profesores para que desempeñen su actividad docente, utilizando los recursos asignados o disponibles para el mejor desempeño de sus actividades.	Supervisar las evaluaciones del desempeño docente, así como su trayectoria académica para su reconocimiento y la actualización docente.
Infraestructura	Prever los requerimientos técnicos y de infraestructura necesarios para el desarrollo del proceso de enseñanza/ aprendizaje del programa.	Ensamblaje tecnológico-humano adecuado para el logro de los objetivos planteados en el programa.	Impulsar a los miembros de la organización (profesores, alumnos y personal administrativo), al aprovechamiento de la tecnología e infraestructura	Supervisar el buen aprovechamiento de la tecnológica e infraestructura para el cumplimiento de los objetivos del

			disponibles en el desempeño de sus actividades académicas-administrativas.	programa.
Servicios	Proyectar los servicios técnicos y administrativos necesarios para atender a los alumnos, profesores o personal administrativo, para el logro de los objetivos del programa.	Integrar los servicios suficientes para satisfacer las necesidades de los alumnos, profesores o personal administrativo, involucrado en el desarrollo del programa.	Supervisar la atención oportuna de soluciones, para resolver cualquier requerimiento de los alumnos, profesores o personal administrativo, involucrado en el desarrollo del programa.	Inspeccionar niveles de satisfacción estudiantil y del profesorado del programa.
Organización institucional	Determinar la estructura y la normatividad institucional necesaria para el desarrollo del programa.	Establecer las normativas / procedimientos, establecidos para asegurar el funcionamiento del programa.	Motivar a todo el personal al cumplimiento de la normatividad institucional para el logro de los objetivos del programa.	Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional para asegurar el desarrollo del programa.
Cooperación	Proyectar la vinculación académica con las Instituciones Educativas a nivel Superior (IES) nacionales e internacionales, para el fortaleciendo de la internacionalización del programa.	Integrar convenios de cooperación en proyectos que fomenten el desarrollo académico de los alumnos y profesores en un marco de internacionalización.	Promover la internacionalización a través de la cooperación entre las IES y los sectores de la sociedad, públicos y privados.	Evaluar los impactos o beneficios que generan los convenios de cooperación, en el marco de la internacionalización del programa.
Accesibilidad	Prever las estrategias Tecno-pedagógicas referentes a la accesibilidad a los alumnos con capacidades diferentes en el programa.	Integrar los procesos de accesibilidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje para alumnos con capacidades diferentes en el programa.	Motivar a los alumnos con capacidades diferentes para cumplir con la carga académica establecida en el programa.	Supervisar el desempeño del proceso enseñanza-aprendizaje de los alumnos con capacidades diferentes y promover mejores niveles de accesibilidad.

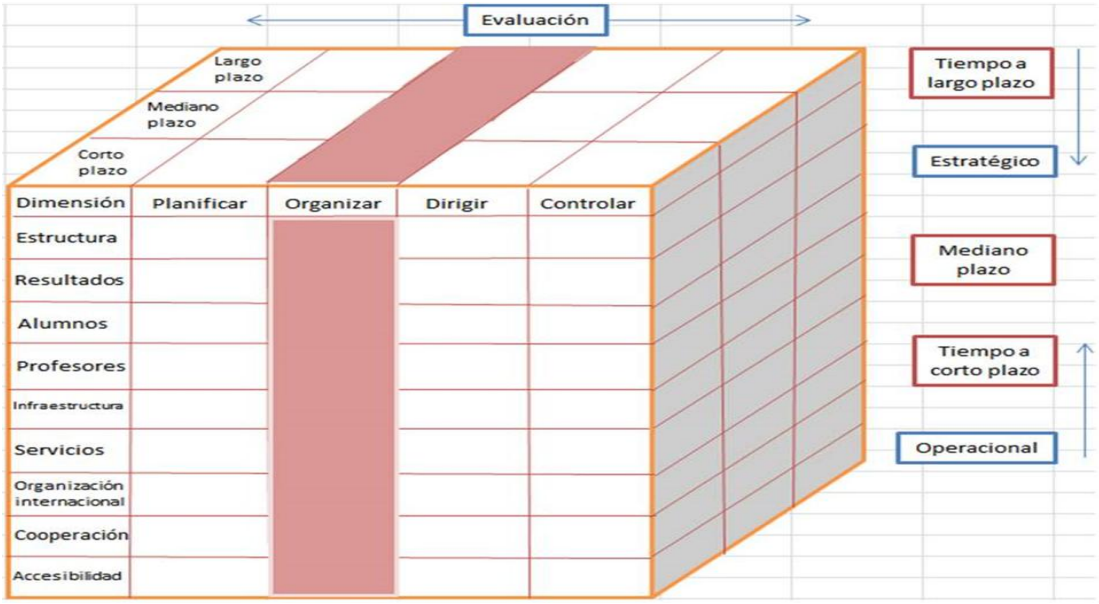
La matriz presentada en la Cuadro 1 enfatiza que cada dimensión debe incluir una fase de planificación, organización, dirección y control. La autoevaluación de los programas educativos a distancia se debe analizar en cada una de estas fases y determinará la calidad existente y los correctivos a ser aplicadas en caso de ser necesario a los procesos involucrados. La visión de los dimensiones de evaluación del marco de referencia de la 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 1 muestra ésta proyección temporal de algunos de las dimensiones de evaluación señaladas 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. La proyección temporal de la matriz original es la tercera dimensión del aseguramiento de la calidad educativa.La matriz bidimensional enfatiza que cada dimensión de evaluación debe incluir una fase de planificación, organización, dirección y control. La evaluación del producto obtenido en cada una de esas fases determinará la calidad existente y los correctivos a ser aplicadas en caso de ser necesario a los procesos involucrados. La visión de las dimensiones de evaluación de la calidad a través del proceso administrativo no es una actividad puntual para un sólo momento. En este sentido, una proyección en el tiempo es adecuada.

El gráfico1 muestra la 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 la otra matriz la calidad obtenida aplicando el proceso administrativo con respecto a cada dimensión de evaluación, 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 de la matriz tridimensional para la autoevaluación y el aseguramiento de la calidad. Los plazos de tiempo mencionados corresponden a los niveles de las actividades tradicionales de la gerencia: operacional, táctico y estratégico. 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 y actividades realizadas (mediano plazo). c) Nivel estratégico: dar valor agregado a la institución educativa.

Gráfico 1

Matriz tridimensional para la Autoevaluación y el Aseguramiento de la Calidad

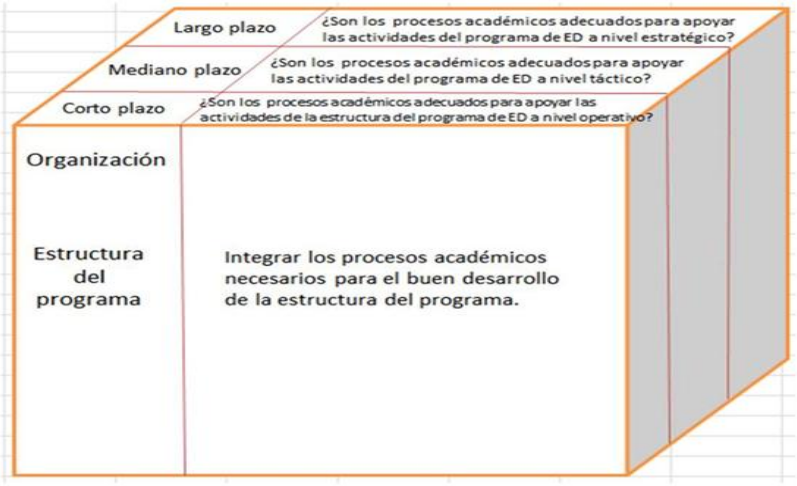


Tomando en cuenta los niveles gerenciales planteados, cualquier dimensión del aseguramiento de la calidad que utilice la institución educativa debe ser evaluada en estos tres lapsos de tiempo. Las preguntas genéricas básicas para una dimensión se plantearían de la siguiente forma: a) ¿Cómo se evalúan la(s) actividad(es) (en cuanto a planificar / organizar /dirigir / controlar) para la dimensión X en el nivel operacional o corto plazo? b) ¿Cómo 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) ¿Cómo se evalúan la(s) actividad(es) (planificar / organizar / dirigir /controlar) para la dimensión X en el nivel estratégico o largo plazo?

El propósito es enfatizar que esta activada debe ser ejecutada tanto en el plano de las dimensiones de evaluación como en cada parte del proceso administrativo en su proyección temporal. La autoevaluación

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. 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 siguiente gráfico 2 muestra la expansión y la dimensión estructura del programa en su intersección con la etapa de organización, y la dimensión sobre el plazo o tiempo de evaluación. Es posible apreciar que para cada lapso de tiempo se pueden definir diferentes interrogantes.

Gráfico 2



Estas interrogantes se establecen en función de las actividades gerenciales a nivel operacional, táctico y estratégico , en el siguiente Cuadro 2 se platean las preguntas en la etapa de organización por cada una de las todas dimensiones de evaluación, consideradas en el marco de referencia.

Cuadro 2

Estructura del Programa	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
Integrar los procesos académicos necesarios para el buen desarrollo de la estructura del programa, que contemple: 1. Plan de Estudios /Mapa curricular	¿Los procesos académicos son adecuados para apoyar las	A nivel táctico.	A nivel estratégico.

2. Evaluación del proceso de aprendizaje 3. Objetivos y competencia 4. Modelo educativo 5. Perfil de ingreso y egreso 6. Diseño instruccional 7. Proceso de enseñanza-aprendizaje/ utilizando las TIC	actividades de la estructura del programa de ED.? A nivel operacional.		

Resultados	A Corto Plazo	A Mediano Plazo	A Largo Plazo
Establecer los procesos que integran los indicadores que reflejan la medición de los objetivos contemplados en los resultados del programa, contemplando: 1. Efectividad / productividad del programa/ Eficiencia terminal 2. Evaluación del programa 3. Seguimiento de egresados / Inserción laboral 4. Contribución al conocimiento / Investigación 5. Satisfacción del alumno 6. Cobertura	¿Los procesos para medir los resultados de los programas son adecuados para el logro de los objetivos establecidos? A nivel operacional.	A nivel táctico.	A nivel estratégico.
Alumnos	A Corto Plazo	A Mediano Plazo	A Largo Plazo
Integrar los procesos de registros estadísticos de la permanencia académica de los alumnos y los servicios académicos-administrativos ofrecidos contemplando: 1. Acceso y admisión de estudiantes 2. Movilidad e intercambio 3. Trayectoria escolar 4. Tutorías 5. Becas	¿Los registros estadísticos referentes a la permanencia y trayectoria de los alumnos son adecuados, para las actividades del programa ED.? A nivel operacional.	A nivel táctico.	A nivel estratégico.
Profesores	A Corto Plazo	A Mediano Plazo	A Largo Plazo

Integrar los recursos humanos docentes en la dinámica del proceso enseñanza-aprendizaje, su trayectoria académica y la utilización recursos disponibles para el desempeño de sus actividades académicas tomando en cuenta: 1. Núcleo académico básico 2. Evaluación y reconocimientos 3. Productividad y trayectoria académica 4. Movilidad Académica 5. Formación Técnico-Pedagógica para ED	¿La selección e integración de los profesores son los necesarios y adecuados para el desarrollo de las actividades del programa ED? A nivel operacional.	A nivel táctico.	A nivel estratégico.
Infraestructura	A Corto Plazo	A Mediano Plazo	A Largo Plazo
Ensamblaje tecnológico-humano adecuado para el logro de los objetivos planteados en el programa, contemplando: 1. Equipamiento 2. Tecnología de la información comunicación/ Campus virtual 3. Espacios/ Instalaciones	¿El ensamblaje tecnológico-humano adecuado para apoyar las actividades del Programa ED? A nivel operacional	A nivel táctico.	A nivel estratégico.
Servicios	A Corto Plazo	A Mediano Plazo	A Largo Plazo
Integrar los servicios suficientes para satisfacer las necesidades de los alumnos, profesores o personal administrativo, involucrado en el desarrollo del programa., contemplando: 1. Orientación / servicios a los alumnos 2. Información y documentación 3. Bibliotecas digitales	¿La integración de los servicios para satisfacer las necesidades de los, alumnos, profesores y personal administrativo, son adecuados para las actividades del programa ED? A nivel operacional.	A nivel táctico.	A nivel estratégico.
Organización Institucional	A Corto Plazo	A Mediano Plazo	A Largo Plazo
Establecer las normativas / procedimientos, establecidos para asegurar el funcionamiento del programa. 1. Normatividad y justificación	¿Las normas establecidas son adecuadas para el logro de los objetivos del programa ED?	A nivel táctico.	A nivel estratégico.

2. Planeación 3. Políticas generales / La institución	A nivel operacional.		
Cooperación	A Corto Plazo	A Mediano Plazo	A Largo Plazo
Integrar convenios de cooperación en proyectos que fomenten el desarrollo académico de los alumnos y profesores en un marco de internacionalización, contemplando: 1. Vinculación con otras instituciones y sectores de la sociedad 2. Financiamiento / El retorno de la Inversión	¿Los convenios de cooperación fomentan el desarrollo académico de los alumnos o profesores, son adecuados para las actividades en un marco de internacionalización del programa ED? A nivel operacional.	A nivel táctico.	A nivel estratégico.
Accesibilidad	A Corto Plazo	A Mediano Plazo	A Largo Plazo
Integrar los procesos de accesibilidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje para alumnos con capacidades diferentes en el programa. • Normas de accesibilidad	¿Los procesos de accesibilidad al proceso de enseñanza-aprendizaje para los alumnos con capacidades diferentes son adecuados para las actividades del programa ED? A nivel operacional.	A nivel táctico.	A nivel estratégico.

Conclusiones

El tomar como base el desarrollo de una matriz bidimensional y tridimensional para la Autoevaluación y el Aseguramiento de la Calidad, genera una serie de reflexiones internas de la institución educativa que favorecen para el desarrollo de una adecuada autoevaluación, en este solo ejercicio tomando la etapa de la organización aplicado a las dimensiones de evaluación se contemplan 27 preguntas guía a nivel operacional, táctico y estratégico que conllevan a un aseguramiento de la calidad de los programas académicos a distancia, impulsando una cultura de la calidad en la institución. El enfoque multidimensional

sobre el aseguramiento de la calidad en la Educación a distancia posee varias implicaciones: Primero, la evaluación del cumplimiento de estándares de calidad requiere por 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 continúa retroalimentación y evaluación de la consecución de la calidad en el proceso educativo es factor fundamental en la adecuada aplicación de estándares de calidad.

Bibliografía

- Bartolomé, A. (2004). Blended learning. Conceptos básicos. *Revista. Pixel-bit*. Número 23, Universidad de Barcelona, abril 2004.
- Hernández Delgado Mauro José, Pérez Pérez Arsenio (2007)
  Matriz tridimensional para la aproximación al aseguramiento de la calidad en la educación a distancia, UCLA y Nova Southeastern University USA.
- Pascual, M. P. (2003). *El blended learning reduce el ahorro de la formación online pero gana en calidad*. Educaweb, 69, octubre de 2003.
- Reyes, Agustín (1990). *Administración de empresas*. México: Limosa.
- Rocha, Maina, Sangrá (2012) El marco de referencia para la evaluación y aseguramiento de la calidad de los programas de aprendizaje en línea a nivel superior, Virtual Educa 2013.
- Stoner F. James y Freeman Richard (1995). *Administración,* sexta edición, México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.