

AUTOEVALUACIÓN DEL PAD/USAL

Desde su creación, en 1997, el PAD/USAL se ha preocupado por realizar anualmente una autoevaluación que facilite información sobre el funcionamiento y la organización del Programa así como sobre las posibilidades de optimización de la educación ofrecida.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (PAD/USAL)

1. CARRERAS, CURSOS Y TALLERES

El Programa de Educación a Distancia (PAD), dependiente del Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo de la Universidad del Salvador tiene su sede en la ciudad de Buenos Aires. Cuenta con una infraestructura (académica, tecnológica y administrativa) y recursos propios, y ha realizado estudios de factibilidad respecto de las necesidades y características de sus receptores y de las comunidades a las que pertenecen. En función de esto, cuenta con un equipo de diseño pedagógico, curricular y tecnológico de cursos y carreras a distancia que contempla la capacitación de docentes en el sistema de tutorías u orientaciones, y evaluación y producción del material.

El PAD brinda en la actualidad, los siguientes cursos, talleres y posgrados:

Nombre del Curso/Taller	Área	Responsables	Destinatarios
Talleres de Expresión Escrita: Ortografía, Puntuación y Escritura.	Lengua	Prof. Haydée Nieto, Prof. Oscar De Majo, Prof. Elena Vinelli, Lic. María Vignolles	Estudiantes terciarios o universitarios, empleados, profesionales o docentes, que quieran mejorar y acrecentar sus habilidades de escritura.
Taller de Gramática del Español del Río de la Plata	Lengua	Prof. Haydée Nieto, Prof. Oscar De Majo.	Nativos no especialistas en el área de Lengua, alumnos secundarios del ciclo Polimodal (o de 3er año en adelante), y profesores de enseñanza primaria que deseen utilizarlo como material de consulta.
Curso universitario de Iniciación a la Investigación Científica en Ciencias Sociales y Ciencias Naturales	Ciencias Sociales y Ciencias Naturales	Arq. Graciela Brandariz, Lic. Bernardo Nante, Dr. Enrique Del Acebo Ibáñez, Dr. Enrique	Graduados de carreras vinculadas con las Ciencias de la Salud y Ciencias Sociales de universidades nacionales o privadas de todo el país. En el caso de estudiantes

		Blaksley	no graduados deberán haber aprobado como mínimo los tres primeros años de la carrera.
Curso de Planeamiento Didáctico	Planeamiento y Gestión de la Educación	Lic. Susana Segovia	Directivos y docentes en ejercicio así como profesionales de distintas áreas disciplinares, comprometidos con la tarea docente.
Seminario-Taller sobre Cuento Latinoamericano del Siglo XX	Literatura	Prof. Jorge Lafforgue, Lic. María Vignolles	Docentes, estudiantes universitarios y terciarios, graduados universitarios y terciarios, empleados o profesionales que quieran ampliar sus conocimientos en torno de la cultura y la literatura latinoamericana.
Curso de Nodos y Flujos: los desafíos del diseño y la planificación organizacional para la gestión. Redes sociales, organizaciones inteligentes y cambio tecnológico.	Gestión de Instituciones Educativas	Dr. Raúl Motta, Arq. Ana María Miraglia, Lic. Karina Fernández	Profesionales, docentes, estudiantes universitarios y terciarios y todo aquel interesado en comprender los desafíos que presenta el mundo actual.
Curso de Complejidad, Educación y Transdisciplinariedad	Planeamiento y Gestión de Instituciones Educativas	Dr. Raúl Motta, Lic. Teresa Osojnik	Docentes y Profesionales de cualquier especialidad interesados en la problemática de la educación.
Taller de Formas Breves para docentes	Lengua/Actividades Extracurriculares	Prof. Elena Vinelli, Lic. Patricia Somoza Prof. Alicia Montes	Maestros y Prof. de Enseñanza Media
Taller de Formas Breves I y II	Lengua/Actividades Extracurriculares	Prof. Elena Vinelli, Lic. Patricia Somoza Prof. Alicia Montes	Los talleres están dirigidos a todas aquellas personas –cualquiera sea su profesión– que deseen practicar la escritura literaria o que busquen experimentar dicha práctica con el objeto de transferirla a otros sujetos.
Taller de Técnicas de Guion para Cine, Televisión e Historieta	Lengua/Comunicación/Actividades Extracurriculares	Prof. Haydée I. Nieto, Prof. Oscar De Majo	Estudiantes terciarios o universitarios relacionados con las letras o las ciencias de la comunicación; profesionales de medios

			televisivos, cinematográficos o editoriales; docentes que quieran utilizarlo como material para el aula; o simplemente personas que quieran mejorar y acrecentar sus habilidades de escritura. Ciclo secundario o polimodal aprobado.
Taller de Análisis Teatral. Aproximación semiótica	Lengua Literatura	Prof. Oscar De Majo	Docentes de Lengua y Literatura de EGB3 y Polimodal (Nivel medio). Público en general, interesado en el análisis teatral.
Marketing Político. Campañas, Medios y Estrategias Electorales	Marketing Política	Dr. Gustavo Martínez Pandiani	Profesionales y estudiantes de Ciencia Política, Sociología, Periodismo, Publicidad, Marketing y Relaciones Públicas. También, docentes universitarios, consultores de opinión pública y políticos.
Teoría y Práctica de la Videopolítica	Política	Dr. Gustavo Martínez Pandiani	Profesionales y estudiantes de Ciencia Política, Sociología, Periodismo, Publicidad, Marketing y Relaciones Públicas. También está dirigido a Docentes Universitarios, Consultores de Opinión Pública y Políticos.
Talleres: Cambalache. Cursos de español para extranjeros. Niveles I, II y III	Lengua	Prof. Haydée I. Nieto, Prof. Oscar De Majo, Lic. Silvana Cataldo, Lic. Soledad Alén.	Alumnos extranjeros.
Taller de Historia del Tango	Actividades Extracurriculares	Prof. Oscar de Majo	Aquellas personas que deseen conocer la cultura rioplatense a través del tango, ya sean nativos o extranjeros que tengan el español como lengua materna o segunda lengua.
Curso de Organización Bibliográfica de Información Científica	Documentación Administración de Información	Lic. Norma Mayol	Profesionales, investigadores y docentes universitarios
Taller de Redacción	Lengua	Prof. Haydée Nieto, Prof. Oscar De Majo,	Empresas

		Prof. Elena Vinelli, Lic. María Vignolles	
Taller de Productividad en los Equipos de Trabajo	Administración de Empresas	Daniel Schulman	Empresas
Taller de Organización de Material Bibliográfico y Multimedia para Bibliotecas Escolares	Bibliotecología Documentación	Lic. Norma Mayol	Docentes de escuela primaria y preescolar

<i>Postgrados a Distancia</i>	
Especialización en la Enseñanza de Español como Lengua Extranjera (en curso durante 2005 como Proyecto Piloto)	<p>En esta Especialización se realiza una revisión y una actualización del estudio de la Lengua Española, dirigido a especialistas en el área de lengua española y extranjera.</p> <p>El objetivo es capacitar a los docentes para que apliquen una didáctica del español para extranjeros que se encuadra en la educación continua y para adultos.</p>
Maestría en Educación a Distancia (en preparación) *	<p>Esta maestría desarrollará el estudio de las competencias relacionadas con la educación a distancia y las nuevas tecnologías y brindará conocimientos significativos no solo en el desarrollo de nuevas metodologías, su relación con la tecnología, su incidencia en la elaboración de los materiales didácticos y el desarrollo de la función tutorial sino también en cuanto a las áreas de gestión y planeamiento de las organizaciones educativas que adoptan la modalidad.</p>
Maestría en Gestión Ambiental Local (en preparación) *	<p>Esta maestría busca introducir en la educación aspectos ligados a la consideración de una gestión ambiental orientada a la sustentabilidad y al fortalecimiento de las capacidades locales, de la identidad regional y de los desarrollos geoculturales. En este contexto, se requiere formar personas con pensamiento renovador y entrenadas en trabajar en los aspectos problemáticos y críticos de la gestión ambiental local.</p>

* Estas dos maestrías comenzarán a ofrecerse en 2006 como Proyecto Piloto.

2. CAMPUS VIRTUAL

La Universidad del Salvador posee un campus virtual que se abrió en abril de 2005 para la distribución por Internet de los cursos y talleres a distancia y del Plan Piloto del Postgrado: “Especialización en la Enseñanza del Español para Extranjeros”.

Se considerará en este punto cuál fue el criterio para la elección de la tecnología, el desarrollo del entorno virtual en Internet, las características técnicas del campus y sus futuras aplicaciones.

2.1. Elección de la tecnología

Considerando los aportes de la Dra. Beatriz Fainholc¹ en el tema de la elección de la tecnología, hemos tomado en cuenta los conceptos de *Tecnología Educativa Propia, Apropiaada y Crítica*: la Universidad del Salvador posee un *campus propio*, desarrollado por el Departamento de Sistemas conjuntamente con el equipo pedagógico del Programa de Educación a Distancia.

Para establecer las orientaciones del trabajo de este equipo interdisciplinario, se consideró muy especialmente el concepto de *Tecnología Apropiaada*, o sea, al decir de Beatriz Fainholc, adecuar la tecnología a los contextos, situaciones y usuarios, para realizar un trabajo holista, situado e interdisciplinario, que considere los perfiles de escenarios y actores con necesidades particulares, lo que captura el real contexto para su apropiación. En este sentido, tomando en cuenta el perfil de los alumnos del PAD, se consideró el diseño de un campus de entorno “amigable” y de recorridos sencillos para que pueda ser comprensible hasta por los que se inician en el camino de la utilización de las nuevas tecnologías. Fundamentalmente, se tuvieron en cuenta tres funciones básicas que todo campus virtual debe brindar: depósito de información, medio de comunicación y apoyo para la gestión administrativa del Programa. Como se verá más adelante, el campus ofrece amplias posibilidades de desarrollo para las tres funciones, muchas de las cuales se implementarán en el futuro; sin embargo, no se perderá de vista el concepto de tecnología apropiada, y su aplicación será pautada, considerando los problemas que surjan, los errores que se cometan y las necesidades que tanto alumnos como profesores expresen. Por otro lado, las nuevas aplicaciones se desarrollarán, también, de acuerdo a las nuevas propuestas de postgrados a distancia que, en el futuro, se distribuyan por el campus virtual y que, posiblemente, respondan a otros perfiles de usuarios.

Finalmente, se consideró el concepto de *Tecnología Crítica*, o sea, de una tecnología especial que se ocupa de las *mediaciones pedagógicas* desde una perspectiva sociocultural histórica y crítica llevada a cabo en los procesos de diseño, ejecución y evaluación/investigación de programas y materiales educativos para los nuevos entornos virtuales de aprendizaje. Esto supone transitar de una concepción de la *tecnología educativa convencional* (o sea, pautar, sistematizar y racionalizar la acción educativa a través del uso en el aula

¹ FAINHOLC, Beatriz. *Contribución de una Tecnología Educativa Crítica para la Educación Intercultural de la Ciudadanía*, en www.utem.cl/congresohumanidades/nuevas/b_fainh.htm; *El concepto de mediación en la Tecnología Educativa Apropiaada y Crítica*, en www.cedipro.org.ar/concepto.htm

de instrumentos tecnológicos como soportes de diversas funciones educativas, que podían facilitar la tarea docente y mejorar el rendimiento de los alumnos) a una conceptualización de una tecnología educativa concebida desde la cultura y las mediaciones, como una práctica socio-tecnológica educativa reflexiva de intervención cultural, directamente derivada de las características específicas del aprendizaje y la enseñanza, contextualizados en escenarios culturales y con actores particulares. Este es un enfoque holista, desde la psicología cognitiva, interactiva y constructiva para el aprendizaje y la enseñanza para la comprensión inteligente con una sociología de la comunicación social. Es una perspectiva sociocultural que propone para la Tecnología Educativa, la elección, combinación y utilización de mediaciones tecnológicas en forma reflexiva, contextualizada y estratégica.

En este sentido, se consideraron en el desarrollo del campus virtual, la producción de los contenidos y la intervención de los diferentes integrantes del equipo (especialmente, contenidistas, tutores-orientadores, informáticos, etc.) las siguientes orientaciones para el diseño tecnológico que caracteriza el campus:

- La necesidad de brindar a través del campus entornos participativos, interactivos y de confrontación, adaptados a las necesidades específicas de los usuarios para proyectos y materiales educativos.
- La reconstrucción de los contenidos por parte del alumno en forma individual y grupal.
- La estructuración de situaciones pedagógicas y de producción de materiales donde se favorezcan las relaciones y las búsquedas que el estudiante debe aprender consciente y contextualmente, en situaciones individualizadas y sociales del aprendizaje.
- La adecuación de las tecnologías sin deslumbramientos, sino estableciendo planes de incorporación en términos de necesidades propias, como ya se ha dicho.
- La construcción de la telemática global por mediaciones/negociaciones significativas para el desarrollo socio-cognitivo en la práctica cotidiana.
- El desarrollo de una moral autónoma y la autorregulación racional y madura en contextos educativos metatécnicos.

2.2. El campus: un entorno virtual como instrumento de mediación

La aplicación de una Tecnología Educativa Apropiada y Crítica supone el análisis del concepto de *mediación tecnológico-educativa*, desde un enfoque sociocultural, en donde la tecnología deja de ser instrumental para convertirse en parte de una nueva estructura de esta nueva civilización llamada *la sociedad del conocimiento*. La mediación no remite solo a artefactos sino a nuevos modos de percepción y lenguaje, nuevas narrativas y formas de lectura que configuran subjetividades y modos de circulación del saber. Las mediaciones configuran redes de sentido contextuales, intercontextuales e hipertextuales, que movilizan y enlazan una enorme diversidad de campos. La red de prácticas discursivas es el lugar de las mediaciones, donde se instala el proceso de interacción comunicativa, que explica la interactividad de los materiales educativos y las prácticas tutoriales. Es necesario comprender a las mediaciones como estrategias de producción, circulación y consumo de productos tecnológicos y de relatos o discursos, desde lugares consensuados como legítimos, por ejemplo INTERNET.

En este marco, se consideraron el campus virtual y su potencial desarrollo como un verdadero *mediador pedagógico* que permite la acción y la intervención de docentes y alumnos, y la distribución de los recursos y materiales didácticos, al facilitar la visualización de los contenidos y de las formas de comunicación que, en una selección de medios y formatos, posibilitan “andamiar” (al decir de Vigotsky) el aprendizaje a distancia y, en consecuencia, fortalecer las posibilidades de interactividad a través de materiales educativos. Así, se ha desarrollado el campus no desde una concepción meramente instrumentalista sino desde una conceptualización más sustantiva, considerando su potencialidad sociocognitiva de ser interface en y para la construcción del saber y los procesos metacognitivos.

Para el diseño del campus virtual y para su desarrollo futuro, se consideraron, desde una concepción pedagógica, las dos dimensiones propias de los entornos virtuales:

- La dimensión técnica, o sea la digitalización que permite la desmaterialización del patrimonio cultural y socialmente estructurado y que replantea las relaciones humanas y los modos de actuación educativa.
- La dimensión expresiva, o sea la estructura hipertextual, que pone a nuestro alcance nuevos lenguajes para organizar el proceso de aprendizaje no lineal.

De esta forma, se consideró la aplicación de las tecnologías como una forma de mediación, que permite a docentes y alumnos aprender con la tecnología (o sea usar las tecnologías para trabajar un tema de aprendizaje concreto) y aprender de las tecnologías (lo cual estaría asociado a las transformaciones cognitivas más o menos duraderas, como consecuencia de la interacción con la estructura tecnológica en sí). El uso del Campus Virtual brinda a todos los actores implicados estrategias de pensamiento, de metacognición, formas de ver el mundo y ciertas habilidades de procesamiento y comunicación de la información, que apoyarán los procesos de enseñanza y aprendizaje; en este sentido, el uso de la tecnología implicará un “plus” en el aprendizaje.

2.3. Aplicaciones del Campus Virtual de la Universidad del Salvador

Es importante considerar que, durante este primer año, se puso el acento en la elaboración de los contenidos y su adaptación, en el aprovechamiento de los sistemas de foros disponibles, en algunas aplicaciones relacionadas con el trabajo del tutor-orientador (registros, calendarios, etc.) y en un buen funcionamiento del sistema de comunicaciones.

Diseño general

- El campus posibilita implementar el 100% de las clases en línea, así como también complementar el aprendizaje presencial.
- Tiene una interfaz de tecnología sencilla, ligera, eficiente y compatible.
- La mayoría de las áreas de introducción de texto (materiales, mensajes de los foros, etc.) pueden ser editadas usando el editor HTML, tan sencillo como cualquier editor de texto de Windows®.

- La lista de cursos muestra descripciones de cada uno de los cursos que hay en el servidor, incluyendo la posibilidad de acceder como invitado.
- Los cursos pueden clasificarse por categorías y también pueden ser buscados; el sitio puede albergar miles de cursos.
- Se ha puesto énfasis en una seguridad sólida en toda la plataforma. Todos los formularios son revisados, las *cookies* encriptadas, etc.
- Soporta un rango de mecanismos de autenticación a través de módulos de autenticación, que permiten una integración sencilla con los sistemas existentes.

Administración de usuarios

- Cada persona necesita sólo una cuenta para todo el servidor. Por otra parte, cada cuenta puede tener diferentes tipos de acceso.
- Por razones de seguridad, los profesores pueden añadir una "clave de acceso" para sus cursos, con el fin de impedir la entrada de quienes no sean sus estudiantes. Pueden transmitir esta clave personalmente o a través del correo electrónico personal, etc.
- Los profesores pueden inscribir a los alumnos manualmente si lo desean.
- Los profesores pueden dar de baja a los estudiantes manualmente si lo desean, aunque también existe una forma automática de dar de baja a los estudiantes que permanezcan inactivos durante un determinado período de tiempo (establecido por el administrador).
- Se alienta a los estudiantes a crear un perfil en línea de sí mismos, incluyendo fotos, descripción, etc. De ser necesario, pueden esconderse las direcciones de correo electrónico.
- Cada usuario puede especificar su propia zona horaria, y todas las fechas marcadas en el sistema se traducen a esa zona horaria (las fechas de escritura de mensajes, de entrega de tareas, etc.)
- Cada usuario puede elegir el idioma que usa en el sitio (inglés, francés, alemán, español, portugués, etc.)
- Brinda un método estándar de alta por correo electrónico; los estudiantes pueden crear sus propias cuentas de acceso. La dirección de correo electrónico se verifica mediante confirmación.
- Posee un método LDAP; las cuentas de acceso pueden verificarse en un servidor LDAP. El administrador puede especificar qué campos usar. IMAP, POP3, TNP: las cuentas de acceso se verifican contra un servidor de correo o de noticias (*news*). Soporta los certificados SSL y TLS.
- Acepta bases de datos externas; cualquier base de datos que contenga al menos dos campos puede usarse como fuente externa de autenticación.
- Una cuenta de administrador controla la creación de cursos y determina los profesores, asignando usuarios a los cursos.

- Una cuenta como autor de curso permite sólo crear cursos y enseñar en ellos.
- Los profesores pueden tener los privilegios de edición quitados para que no puedan modificar el curso (por ejemplo, para tutores-orientadores).

Administración de cursos

- Un profesor sin restricciones tiene control total sobre todas las opciones de un curso, incluido el restringir a otros profesores.
- Se puede elegir entre varios formatos de curso tales como especial, standart, semanal, por temas o el formato social, basado en debates.
- Ofrece una serie flexible de actividades para los cursos: foros, diarios, cuestionarios, materiales, consultas, encuestas y tareas.
- En la página principal del curso se pueden presentar los cambios ocurridos desde la última vez que el usuario entró en el curso, lo que ayuda a crear una sensación de comunidad.
- La mayoría de las áreas para introducir texto (materiales, envío de mensajes a un foro, entradas en el diario, etc.) pueden editarse usando un editor HTML integrado.
- Todas las calificaciones para los foros, diarios, cuestionarios y tareas pueden verse en una única página (y descargarse como un archivo con formato de hoja de cálculo).
- Ofrece un registro y seguimiento completo de los accesos del usuario. Se dispone de informes de actividad de cada estudiante, con gráficos y detalles sobre su paso por cada módulo (último acceso, número de veces que lo ha leído), así como también de una detallada "historia" de la participación de cada estudiante, incluyendo mensajes enviados, entradas en el diario, etc. en una sola página.
- Pueden enviarse por correo electrónico copias de los mensajes enviados a un foro, los comentarios de los profesores, etc. en formato HTML o de texto.
- Brinda escalas de calificación personalizadas; los profesores pueden definir sus propias escalas para calificar foros, tareas y diarios.

Módulo Tareas

- Puede especificarse la fecha final de entrega de una tarea y la calificación máxima que se le podrá asignar.
- Los estudiantes pueden subir sus tareas (en cualquier formato de archivo) al servidor. Se registrará la fecha en que se han subido.
- Se permite enviar tareas fuera de tiempo, pero el profesor puede ver claramente el tiempo de retraso.
- Para cada tarea en particular, puede evaluarse a la clase entera (calificaciones y comentarios) en una única página con un único formulario.

- Las observaciones del profesor se adjuntan a la página de la tarea de cada estudiante y se le envía un mensaje de notificación.
- El profesor tiene la posibilidad de permitir el reenvío de una tarea tras su calificación (para volver a calificarla).

Módulo Consulta

- El profesor puede ver una tabla que presenta de forma intuitiva la información sobre quién ha elegido qué.
- Se puede permitir que los estudiantes vean un gráfico actualizado de los resultados.

Módulo Foro

- Hay diferentes tipos de foros disponibles: exclusivos para los profesores y abiertos a todos.
- Todos los mensajes llevan adjunta la foto del autor.
- Las discusiones pueden verse anidadas, por rama, o presentar los mensajes más antiguos o los más nuevos primero.
- El profesor puede obligar la suscripción de todos a un foro o permitir que cada persona elija a qué foros suscribirse de manera que se le envíe una copia de los mensajes por correo electrónico.
- El profesor puede elegir que no se permitan respuestas en un foro (por ejemplo, para crear un foro dedicado a anuncios).
- El profesor puede mover fácilmente los temas de discusión entre distintos foros.

Módulo Diario

- Los diarios constituyen información privada entre el estudiante y el profesor.
- Cada entrada en el diario puede estar motivada por una pregunta abierta.
- La clase entera puede ser evaluada en una página con un único formulario, por cada entrada particular de diario.
- Los comentarios del profesor se adjuntan a la página de entrada del diario y se envía por correo la notificación.

Módulo Cuestionario

- Los profesores pueden definir una base de datos de preguntas que podrán ser reutilizadas en diferentes cuestionarios.
- Las preguntas pueden ser almacenadas en categorías de fácil acceso, y estas categorías pueden ser "publicadas" para hacerlas accesibles desde cualquier curso del sitio.
- Los cuestionarios se califican automáticamente, y pueden ser recalificados si se modifican las preguntas.

- Los cuestionarios pueden tener un límite de tiempo a partir del cual no estarán disponibles.
- El profesor puede determinar si los cuestionarios pueden ser resueltos varias veces y si se mostrarán o no las respuestas correctas y los comentarios.
- Las preguntas y las respuestas de los cuestionarios pueden ser mezcladas (aleatoriamente) para disminuir las copias entre los alumnos.
- Las preguntas pueden crearse en HTML y con imágenes.
- Las preguntas pueden importarse desde archivos de texto externos.
- Las preguntas de opción múltiple pueden definirse con una única o múltiples respuestas correctas.
- Pueden crearse preguntas de respuesta corta (palabras o frases).
- Pueden crearse preguntas tipo verdadero/falso.
- Pueden crearse preguntas de emparejamiento.
- Pueden crearse preguntas aleatorias.

Módulo Material

- Admite la presentación de cualquier contenido digital, Word[®], Powerpoint[®], Flash[®], video, sonidos, etc.
- Los archivos pueden subirse y manejarse en el servidor, o pueden ser creados sobre la marcha usando formularios Web (de texto o HTML).
- Pueden enlazarse aplicaciones Web para transferir datos.

Módulo Lección

- Se utiliza una lección cuando es necesario ofrecer a los estudiantes cierta información sobre el tema que se enseña.
- El contenido será fraccionado en pequeñas partes y se mostrará al estudiante parte por parte.
- Cada estudiante tiene que cumplir el requisito de contestar a las preguntas.
- Los estudiantes acceden a los diferentes contenidos de la lección solo cuando han contestado correctamente a las preguntas.
- Las respuestas erróneas son penalizadas mostrando el mismo contenido otra vez o incluso alguna parte posterior adicional de la lección, o hasta el principio de la lección.

Módulo Taller

- Permite la evaluación de documentos entre iguales, y el profesor puede gestionar y calificar la evaluación.
- Admite un amplio rango de escalas de calificación posibles.

- El profesor puede suministrar documentos de ejemplo a los estudiantes para practicar la evaluación.

Ayuda

- Existe ayuda contextual en casi todos los módulos y pantallas del sistema.

3. MODELO ORGANIZACIONAL DEL PAD/USAL

El PAD/USAL responde a un modelo organizacional **bimodal** dado que forma parte de una institución (Universidad del Salvador) que tiene una tradición presencial que data de 1956. Sin embargo, no se ajusta a la descripción de los ejemplos denominados "puros" ya que no se ofrecen en el PAD los mismos cursos que se dan en la modalidad presencial y los alumnos tampoco son los mismos. Asimismo, el PAD no tiene los mismos sistemas de evaluación que son exigidos en la modalidad presencial. La evaluación de los alumnos a distancia está a cargo del tutor, quien durante toda la cursada, corrige sus actividades, incluso el trabajo evaluador final.

Las estructuras no son estáticas y ello ha enriquecido al Programa.

El PAD realiza reuniones de docentes y tutores e intenta mejorar los mecanismos de comunicación con los alumnos y presentar y resolver las dificultades que se van presentando en cada curso (contenidos, dificultades con las consignas, actualización bibliográfica, etc.).

Las estructuras organizacionales, entonces, son complejas y variadas; no son estáticas sino que evolucionan a medida que las estrategias de intervención y las tareas dentro del Programa cambian.

Como institución bimodal, funciona -por ahora- con un modelo centralizado ya que los servicios inherentes a la modalidad a distancia se organizan en el PAD, que asume gran parte de las decisiones logísticas, los recursos económicos y su distribución y se encarga de establecer relaciones directas con las unidades académicas involucradas en las distintas disciplinas con las que se relacionan los cursos impartidos.

A pesar de que el modelo, actualmente, y tal como lo señaláramos, es centralizado, el PAD proyecta para el futuro un "Modelo de Administración Compartida" en el que solo una parte de los servicios serán ofrecidos por el Programa, quedando la otra parte de dichos servicios en manos de la unidad o departamento académico específico o de otros departamentos administrativos dentro de la Institución.

4. ENFOQUES DE APRENDIZAJE

El PAD/USAL se caracteriza por seguir dos enfoques de aprendizaje: **cognitivism** y **constructivismo** y, a la vez, por emplear dos estilos de aprendizaje: **individual** y **colaborativo**.

El paradigma constructivista es considerado por muchos teóricos como "la explosión de las teorías cognitivas del aprendizaje"². Para entender el constructivismo, según Tomás Pérez y otros³, es necesario mirar "debajo de los principios cognitivos del aprendizaje"; concretamente, considerar el papel de los modelos mentales. Los cognitivistas buscan explicar qué ocurre durante el aprendizaje y los constructivistas

² BRENES ESPINOZA, Fernando. "Principios psicopedagógicos constructivistas para el diseño de instrucción en la educación a distancia", en *Innovaciones Educativas*, año VI, Nro. 10, 1999, UNED de Costa Rica, pág. 45.

³ PÉREZ, Tomás A. et al. *Hipermedia, adaptación, constructivismo e instructivismo*. Universidad del País Vasco, en <http://aepia.dsic.upv.es/revista/numeros/12/Perez.pdf>

intentan aplicarlo en el aula. La teoría cognitiva y el constructivismo indican que los alumnos utilizan modelos internos y modelos mentales para interpretar e incorporar experiencias, y entonces construir conocimientos.

En este sentido, el PAD/USAL es **cognitivista** porque privilegia los medios interactivos que exigen un involucramiento y un esfuerzo mental por parte del estudiante. El tutor es un entrenador que interviene frecuentemente, un mediador entre los conocimientos y el estudiante. Los medios permiten al estudiante estructurar y organizar la información de manera significativa.

También es **constructivista** porque el aprendizaje es un proceso activo de construcción de conocimientos; en los cursos del Programa, el estudiante asume el proceso y el tutor un rol de apoyo. Además, se tiene en cuenta la dimensión social del aprendizaje, connotando con ello, que los procesos psicológicos superiores se adquieren primero en un contexto social y luego se internalizan.

El PAD/USAL concibe un ambiente de aprendizaje - en un campus virtual o en un soporte CD- que sostiene, estimula y pone al estudiante un desafío en su proceso de aprendizaje.

En cuanto a los estilos de aprendizaje, los alumnos tienen una instancia de **aprendizaje individual** que responde al **modelo autonomista**, ya que cada materia propone actividades de tipo cognitivo, metacognitivo y afectivo según los requerimientos pedagógicos de cada una de ellas.

A su vez, se apunta a un **aprendizaje colaborativo** a partir de la utilización de los medios de comunicación que ofrece el campus virtual de la USAL, principalmente, el foro, el chat y el e-mail.

AUTOEVALUACIÓN 2005

1. CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DEL PAD/USAL EN EL 2005

- Entre febrero y diciembre de 2005 el PAD/USAL tuvo 206 alumnos.

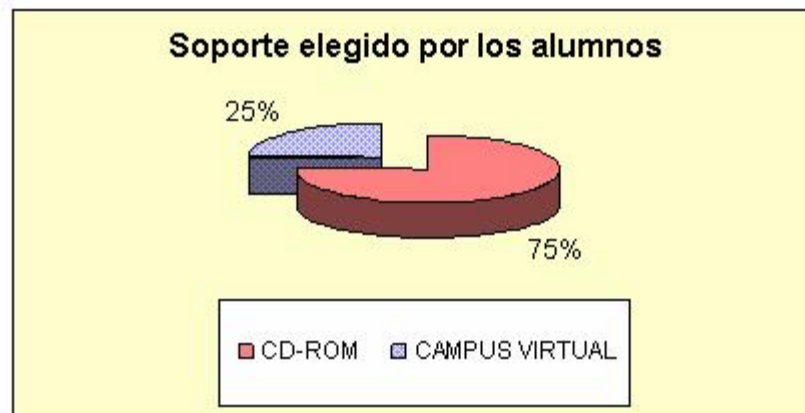


Gráfico 1

Como puede observarse en el gráfico 1, solo el 25% de los estudiantes empleó el campus virtual durante el período evaluado. Esto se debió a dos factores:

- 1) Los distintos cursos que ofrece el PAD fueron incluidos en el campus de la USAL en forma paulatina durante todo el período. Para ello, debieron ser previamente adaptados por un equipo interdisciplinario (diseñador gráfico, diseñador didáctico, ingeniero en sistemas, licenciado en informática, especialistas en ciencias de la educación). Por esta razón algunos cursos recién estuvieron disponibles en el campus hacia el final del período, por lo que a los estudiantes no les quedaba otra alternativa que elegir el soporte CD.
- 2) Hay estudiantes que prefieren llevar el CD, como si fuera un libro, que tienen siempre disponible para consultar en cualquier ocasión.

Cabe aclarar que la carrera de postgrado se ofrece a través del campus virtual, aunque los estudiantes tienen la opción de comprar el material en CD como complemento. En cuanto a los cursos y talleres, continuarán ofreciéndose en el soporte CD y/o en el campus virtual según el perfil de los destinatarios a quienes estén dirigidos.

- Los cursos no tienen una instancia presencial obligatoria, hecho que hace posible que alumnos del interior del país y también del exterior puedan capacitarse en esta modalidad.

El examen final si es presencial en las carreras de postgrado, según lo estipula el reglamento de carreras de postgrado de la USAL. A pesar de ello, es muy alto el porcentaje de alumnos del exterior inscriptos en la **Carrera de Especialización en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera**, tal como puede observarse en el gráfico 2:

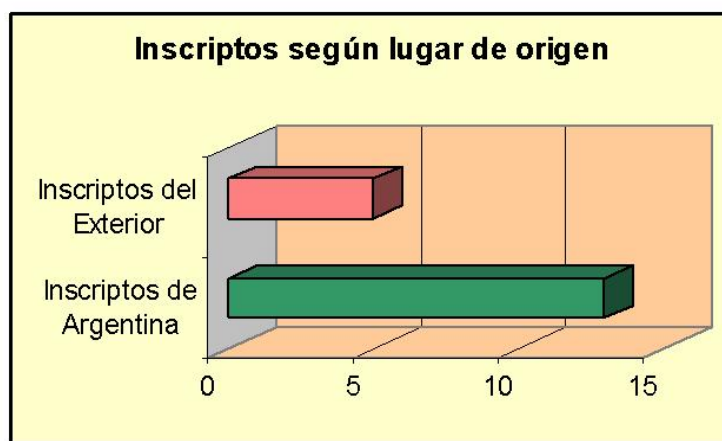


Gráfico 2

Cabe destacar que entre los inscriptos del exterior hay un alto porcentaje de argentinos que vive en países de habla inglesa (particularmente, Estados Unidos y el Reino Unido) y que trabajan como profesores de español en esos países.

- El PAD/USAL otorga una importancia considerable al concepto de “comunidad virtual”; es por ello que considera que, a través de los cursos y postgrados que ofrece, debe tener presentes dos clases de relaciones comunitarias:

por eso, intenta contextualizar siempre los contenidos de sus cursos a través de la presentación de actividades de aprendizaje que motivan en el alumno el análisis de su realidad.

1. **La del individuo con su comunidad de origen:** por eso, intenta contextualizar siempre los contenidos de sus cursos a través de la presentación de actividades de aprendizaje que motivan en el alumno el análisis de su realidad.
2. **La del individuo con la comunidad virtual:** cada sujeto de la educación (educador-educando) participa en la comunidad virtual realizando aportes desde su propia cultura; el PAD intenta aprovechar una facilidad que ofrece Internet: la creación de un nuevo concepto de comunidad virtual que puede contribuir -bien empleada- a la superación de las diferencias culturales (en cuanto al entendimiento, no en cuanto a la anulación de las diferencias).

Una manera de impulsar el desarrollo de la “comunidad virtual de la USAL” es la utilización de alguna de las herramientas que posee el campus: el **foro** y el **chat**. Al respecto pudo observarse que los foros generales tienen un lenguaje informal mientras que los obligatorios tienen un lenguaje más cuidado y una elaboración más profunda. El foro retoma las ventajas de la oralidad, de la construcción socrática de la verdad, de la dialéctica y al mismo tiempo las de la escritura, con la instancia reflexiva y la posibilidad de almacenamiento y revisión.

Lo cierto es que, en el campus virtual de la Universidad del Salvador, los estudiantes que aún no habían colocado su foto o bien habían desistido ante la posibilidad de hacerlo, la colocaron en cuanto comenzaron a funcionar el foro de discusión general y los foros obligatorios de cada una de las materias. Aparentemente, la posibilidad de intercambio discursivo con otros implicaba también para ellos la necesidad de un acercamiento a través del conocimiento de la imagen.

En relación con el **chat**, comenzó a implementarse recién a fines de noviembre de 2005, solo como una herramienta de diálogo y no como una instancia evaluativo o que permita un amplio desarrollo discursivo. El equipo interdisciplinario aún se encuentra estudiando las posibilidades de mayor aprovechamiento de esta herramienta tecnológica.

En cuanto a las posibilidades que ofrece el campus virtual, aún no se han implementado todas (por ejemplo, las que permiten el trabajo colaborativo, o las planillas de seguimiento de los estudiantes). Hay algunas herramientas que no son empleadas, por ejemplo, la que permite que el docente instale directamente sus cursos, porque el PAD considera que brinda un diseño restrictivo desde el punto de vista del hipertexto y que es mejor que el docente trabaje con el equipo interdisciplinario del PAD para asegurar la calidad de los materiales., los cuales son entregados a docentes experimentados del PAD para una primera prueba de calidad.

Otra herramienta que no es empleada es la que permite la creación de evaluaciones del tipo verdadero/falso, ya que no condice con uno de los objetivos de la USAL que es la educación personalista.

El PAD considera, en este sentido, una capacitación constante y gradual tanto de los docentes que colocan cursos en la modalidad a distancia como de los orientadores.

Al comenzar a funcionar el campus virtual fue necesario optimizar diferentes áreas del Programa:

- **Área administrativa:** lleva adelante un seguimiento detallado de cada uno de los alumnos en cuanto a pagos y certificaciones, comunica las novedades en el área de secretaría del campus virtual, solicita las claves de acceso para los estudiantes, actualiza permanentemente la base de datos del Programa a distancia, etc.
- **Área de Coordinación:** se creó el cargo de Coordinador de la Carrera de Especialización de Enseñanza de Español para Extranjeros, quien, además, realiza, momentáneamente, las tareas de coordinación del campus virtual, es decir, el apoyo a docentes y estudiantes, un seguimiento permanente de los ingresos de los estudiantes al campus, verificación del correcto funcionamiento de las herramientas del campus, etc.
- **Área de Informática:** si bien esta área no funciona en el PAD sino en el Vicerrectorado Económico, trabaja en forma coordinada con el PAD para generar las claves de acceso, solucionar los problemas técnicos, responder a las consultas de docentes y estudiantes y optimizar el funcionamiento del campus virtual.
- **Área Interdisciplinaria:** se ocupa de la producción de los cursos, la interacción de la comunidad académica virtual y/o a distancia a partir de la generación de discusiones teóricas a través de los foros y los chats.

Procesos académicos

La capacitación permanente que propicia la Universidad del Salvador es una política del PAD/USAL. Todos los miembros del Programa han realizado cursos de capacitación acerca de la modalidad a distancia, tanto en Argentina como en el exterior; la mayoría tiene estudios de postgrado finalizados o en curso.

Para 2006, el PAD/USAL piensa desarrollar un área de **Investigación** relacionada con la Educación a Distancia, la Educación Virtual, las NTICs, los Modelos Organizacionales y otros aspectos vinculados con la enseñanza en la modalidad.

2. ENCUESTAS

2.1. Conclusiones de las Encuestas a los Alumnos

- Organización administrativa del Programa: la información brindada fue ágil y precisa, recibieron el material y/o la clave de acceso en tiempo y forma; el apoyo técnico en relación con la navegación del campus virtual fue adecuado. (Todos los estudiantes)
- Expectativas al inscribirse: los estudiantes pudieron realizar una revisión y cuestionamiento del marco teórico pero les gustaría que se ampliara la recomendación bibliográfica y que se adaptaran los contenidos hacia una gramática pedagógica. (Lengua Española, Especialización) Incorporar más lecturas en la biblioteca virtual (Teoría de la Educación). En los demás cursos y materias se advirtió una adecuada gradación de los contenidos y los tiempos se ajustaron a las necesidades.
- El orientador siempre respondió a las inquietudes, sus respuestas fueron pertinentes y enriquecedoras y experimentaron un trato personalizado. (Todos los estudiantes) Hubo algunas dificultades en los casos de los cursos de "Marketing

- Político” y el “CIC”, sin embargo, todos los estudiantes están satisfechos con la calidad de las propuestas.
- El material: no les resultó ameno, solo en parte advirtió una adecuada gradación en los niveles de complejidad y los tiempos planificados se ajustaron solo en parte. La consigna de la evaluación final fue muy abierta, habría que realizar especificaciones en cuanto a la profundización y la extensión de los temas. (Lengua Española).
 - Campus virtual: el diseño fue claro y amigable, la comunicación a través del campus fue efectiva, hay que mejorar la participación en los foros; el diseño didáctico e hipertextual de los materiales en el campus es correcto y acorde con el soporte utilizado. (Todos los estudiantes)
 - Continuar con la oferta educativa en la modalidad a distancia.

2.2. Conclusiones de las Encuestas para los Orientadores

- Causas de deserción de los alumnos: motivos de viaje, enfermedades familiares o personales. En algunos casos el material fue adquirido para ser empleado como material de consulta, mientras que en otros, específicamente los alumnos de los Talleres de Escritura por convenio con la Universidad José Matías Delgado de El Salvador, es posible que no hayan tenido toda la información necesaria sobre el curso o bien que sus expectativas fueran otras. Otros estudiantes no pudieron autogestionar su aprendizaje.
- Hacer del foro una herramienta necesaria para aprobar la cursada y poner más énfasis en la motivación de los alumnos para que intervengan en las discusiones.⁴
- Especializar los contenidos de Lengua Española para los destinatarios de la Especialización en la Enseñanza de Español como Segunda Lengua.
- La necesidad de promover la autogestión, ya que a algunos estudiantes les cuesta adaptarse a la modalidad.
- El diseño didáctico e hipertextual de los materiales en el campus virtual es adecuado y facilita el proceso de enseñanza.
- Modificar algunas consignas de actividades de diferentes materias.
- No todos los estudiantes rindieron un exámen final acorde con las expectativas y el nivel propuesto.
- Las comunicaciones a través del campus virtual deben acrecentarse ya que la mayoría usa e-mails fuera del entorno virtual.
- Los estudiantes no se comunicaron por otro medio que no fuera el correo electrónico.

Cabe aclarar que el Programa está trabajando, y piensa continuar haciéndolo durante 2006, en la solución de los inconvenientes mencionados así como en la optimización de los recursos tecnológicos que ofrece el campus virtual de la USAL.

3. CRITERIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (PAD) DE LA UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

En la actualidad se han elaborado, internacionalmente, distintos modelos que agrupan los criterios de calidad, y es recomendable tenerlos en cuenta dentro de una institución para delimitar de alguna manera un tema tan complejo. Los

⁴ Cabe aclarar que el empleo del foro es reciente.

más conocidos son el EFQM y Modelo Alfa, del ámbito europeo; el Malcolm Baldrige, del ámbito norteamericano, y el Modelo Iberoamericano, del que se desprende el elaborado por el "Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad en América Latina y el Caribe", con sede en la Universidad Técnica Particular de Loja (Ecuador), creado para este y otros fines a instancias del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) y la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD). Este último, por razones de pertenencia a la región y de mayor identificación, es el que ha elegido el Programa de Educación a Distancia de la Universidad del Salvador. Es de hacer notar que hemos tomado los criterios del modelo, pero nuestros subcriterios, objetivos y estándares de calidad han sido adaptados de acuerdo con la endoidentidad e idiosincrasia de la Universidad del Salvador, sus principios fundacionales y su tradición educativa personalista.

El modelo está compuesto por distintos elementos que forman parte de una estructura jerárquica, a saber: **criterios y subcriterios, objetivos, estándares e indicadores de calidad**. Para una mejor comprensión, consideramos necesario definir cada uno de los términos utilizados:

- **Criterio:** es el aspecto general sobre el cual se determina el buen funcionamiento de una organización.
- **Objetivo:** está relacionado con la mejora de la calidad, el servicio a los destinatarios, la reducción de costos, el incremento de la flexibilidad del sistema, el cumplimiento de los plazos establecidos, etc.
- **Estándar:** es el grado definido como necesario e indispensable para que un objetivo se considere realizable.
- **Indicador de calidad:** es el elemento distintivo que permite identificar de forma objetiva el cumplimiento de los estándares. En realidad no son una parte integrante de un modelo, sino que surgen con la autoevaluación o evaluación externa de cada programa.

3.1. Modelo PAD-USAL

a) Definición de calidad: La Organización Internacional de Normalización (ISO) define calidad como el "...conjunto de propiedades o características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades expresadas o implícitas" (*Guía para la interpretación de la norma ISO 9001:2000 en la educación*). Aunque esta guía de interpretación de las normas ISO 9000 para la educación reconoce que los proyectos de las Normas Internacionales anteriores (1987 y 1994) se limitaban a los productos de la industria manufacturera convencional, y que con esta tercera edición pretenden dar los lineamientos de cómo comprender e implementar estas normas en el ámbito de la educación, lo cierto es que la medición que proponen se limita a los servicios que se dan en cuanto a edificio, comodidades, tecnología, etc., pero no se mide la calidad de la educación propiamente dicha, la calidad de la "clase" (contenidos, docentes), sea presencial o a distancia, por lo que el Programa de Educación a Distancia de la Universidad del Salvador considera que esta definición debe ampliarse.

"Es bastante difícil referirse a la calidad de los programas y la Educación a Distancia que se brindan porque aún están en prueba, expansión, etc., lo que remite a una reflexión más profunda: la necesidad de discernir qué es en realidad la calidad, cuáles son sus rasgos. Para nosotros, es un atributo añadido, no integrado a un programa de Educación a distancia: cuando está, se nota, cuando no está, también" (Fainholc, Beatriz. *La calidad en la Educación a Distancia continúa siendo un tema muy complejo*, Buenos Aires, Educar, 2004).

Como se puede apreciar, el concepto de calidad es complejo y presenta manifestaciones diferentes que pueden ser entendidas como complementarias. Según Ramón Pérez Juste ("La calidad de la educación universitaria. Peculiaridades del modelo a distancia", en *Ried*, Madrid, UNED, Vol. 1, N° 1, 1998), las más importantes son:

- La excelencia en las notas o características del objeto o servicio.
- El logro efectivo del objeto o servicio.
- La percepción del objeto o servicio como algo más o menos satisfactorio.
- El logro de la excelencia, por medio de procesos eficientes que conducen a resultados eficaces.
- Un concepto profundo de calidad, entendida como algo global y unificador a lo que debe tender todo emprendimiento.

Consideramos que desde la óptica de la educación, la calidad debe ser entendida como la dedicación de un sistema educativo para optimizar los productos educativos a fin de obtener la satisfacción del alumno y de los propios integrantes del sistema. Por lo tanto, podemos señalar que el esfuerzo de individuos y grupos por hacer bien lo que hacen, para satisfacer sus necesidades y las de sus semejantes.

La calidad va estrechamente ligada a la relación entre las personas, en donde recíprocamente alguien da y alguien recibe. La aptitud de una persona para "satisfacer las necesidades de otros" dependerá de su capacidad para percibir esas necesidades, de su conocimiento de cómo satisfacerlas, de hacer lo que sea necesario para satisfacer la necesidad, de informar a otros de lo que se necesita y de su capacidad para convivir con sus semejantes y su entorno. De todo esto podemos deducir que la calidad, en todos los ámbitos del quehacer humano, y por ende en la educación "es el resultado organizado de personas capacitadas y comprometidas, es decir, de personas con los conocimientos, las destrezas, los valores y las actitudes necesarias para hacer bien lo que hacen" (Moya Segura, José Alberto. "Calidad y educación: conceptos y relación", en *Innovaciones Educativas Nro. 9*, San José de Costa Rica, UNED, 1998). Si se pretende una educación de calidad y calidad en la educación, no debe olvidarse que el objetivo primordial de la educación es la formación integral del ser humano para el mejoramiento de su propia calidad de vida y de la sociedad a la que pertenece.

b) Criterios de Calidad

Criterio 1: LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN:

1.a. (subcriterio): Liderazgo de los dirigentes.

1.a.1. (objetivo): tener compromiso con la Institución (Universidad del Salvador).

Estándares: promover y enunciar de modo participativo la misión institucional.

1.a.2. (objetivo): implicarse en forma real en situaciones concretas.

Estándares: intervenir en planes y proyectos de actuación; involucrar no solamente a los integrantes internos del programa, sino también a los externos, dentro y fuera de la Universidad.

1.a.3. (objetivo): reconocer a todo nivel los esfuerzos y actuaciones de todo el grupo humano implicado.

Estándares: manifestar públicamente y difundir los méritos de los equipos, profesores, personal no docente y alumnos, es decir, de todos los que se esfuerzan por mejorar la calidad total del programa a distancia.

1.b. (subcriterio): Gestión del personal:

1.b.1. (objetivo): aprovechar debidamente a las personas que intervienen en el programa.

Estándares: realizar una correcta planificación del personal, estrechamente relacionada con la política y la estrategia; evaluar constantemente al personal; tener en cuenta las posibilidades reales de participación de cada uno, contribuir a que se logre un buen clima de trabajo.

1.b.2. (objetivo): asignar responsabilidades y descentralizar la autoridad.

Estándares: constatar continuamente el grado de desconcentración de la autoridad y la responsabilidad.

Criterio 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA:

2.a. (Subcriterio): Planificación estratégica adecuada:

2.a.1. (objetivo): gestionar una planificación estratégica coherente con la Institución:

Estándares: formular objetivos de una forma clara y precisa, alineados con las políticas y estrategias de la Universidad del Salvador; lograr que la planificación estratégica institucional sea conocida y compartida por todos los integrantes del programa, para que todos puedan intervenir en la planificación y sepan qué se espera de cada uno de ellos.

2.b. (Subcriterio): Necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes implicados:

2.b.1. (objetivo): identificar los temas prioritarios de interés.

Estándares: planificar el desarrollo de los objetivos del programa considerando las expectativas y demandas actuales y futuras de la sociedad a la que están dirigidos; tener en cuenta las directrices, normativas y legislaciones vigentes.

2.c. (Subcriterio): Continua adecuación, actualización y mejora del programa:

2.c.1. (objetivo): asegurar que la planificación estratégica se concrete en un plan de acción realista y actual.

Estándares: evaluar riesgos, debilidades y fortalezas; realizar estudios de mercado y factibilidad; confrontar con planes de acción de otras universidades, del país y del exterior.

2.c.2. (objetivo): fomentar una cultura de evaluación sistemática.

Estándares: realizar anualmente una detallada evaluación del programa; implementar encuestas para alumnos, profesores y personal administrativo, con respecto a los materiales, funcionamiento del campus virtual, desempeño de alumnos y orientadores, atención personalizada, canales de comunicación, tiempos y formas de recepción y devolución, etc.

Criterio 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS:

3.a. (Subcriterio): Planificación y mejoramiento de la gestión del personal del programa:

3.a.1. (objetivo): adaptar las funciones de cada integrante del programa a las necesidades que se van presentando.

Estándares: diseñar el perfil de cada puesto de trabajo, con el fin de facilitar la selección y evaluación del desempeño; establecer correspondencias entre las responsabilidades y la planificación y estrategia del programa; evaluar los desempeños de cada persona y comunicar los resultados a los interesados;

3.a.2. (objetivo) promover la participación de todos en la implicación y la participación en la mejora continua.

Estándares: fomentar la intervención de todos en los procesos de autoevaluación; incorporar la cultura de gestión de calidad en el personal; ofrecer al personal docente y administrativo una capacitación acorde con la función que desempeñan en el programa.

Criterio 4: RECURSOS Y ALIANZAS:

4.a. (subcriterio): Utilización de tecnologías propias y apropiadas:

4.a.1. (objetivo): gestionar y asignar recursos materiales, al servicio de la mejora progresiva de la calidad.

Estándares: prestar especial atención a los recursos de comunicación a distancia, tanto informáticos como telemáticos; tener en cuenta el sistema de asignación de dichos recursos, el control de su utilización y su uso eficiente; reciclar materiales ya existentes e introducir nuevas tecnologías.

4.a.2. (objetivo) "diseñar para evitar ser diseñados".

Estándares: contextualizar y no trasladar en forma acrítica programas importados; fomentar el uso de las nuevas tecnologías sin deslumbramientos y utilizando las ya existentes; fomentar el uso de materiales propios y no comprados o adaptados de terceros.

4.a.3. (objetivo) diseñar y administrar el Campus Virtual de la USAL.

Estándares: implementar un campus virtual propio, que responda a las características y a la identidad de la Universidad del Salvador y refleje su imagen institucional; tender a que el Campus comparta recursos visuales con las demás webs o portales de la Institución; proyectar una imagen corporativa que cumpla con los valores de personalidad, coherencia y normalización de la Universidad del Salvador; brindar los elementos necesarios de información a los usuarios, de una manera simple, amigable y atractiva; lograr que el campus virtual se constituya en una herramienta para la formación, en un correcto depositario de los contenidos y en la infraestructura necesaria para la consecución de los objetivos educativos de la Universidad; ofrecer los mecanismos necesarios para una correcta interacción entre profesores y estudiantes y estudiantes entre sí, por medio de recursos sincrónicos y asincrónicos; garantizar la accesibilidad, usabilidad e interactividad del Campus Virtual; lograr que el Campus se convierta en una verdadera plataforma de educación y comunicación.

4.b. (Subcriterio): Gestión de los recursos:

4.b.1. (Objetivo): gestionar los recursos económicos y financieros del programa.

Estándares: elaborar el presupuesto que responde a la planificación y estrategia del programa; realizar el plan de seguimiento del mismo.

4.b.2. (Objetivo): asumir la responsabilidad de la gestión de los recursos tecnológicos y de información.

Estándares: definir y obtener la infraestructura tecnológica necesaria para el desarrollo del programa; mantener la información actualizada; difundir las carreras y cursos que ofrece el programa.

4.c. (subcriterio): Alianzas estratégicas:

4.c.1. (objetivo): identificar, revisar y mejorar los procesos de alianzas críticas a fin de que tengan un efecto optimizador sobre la calidad del programa.

Estándares: facilitar el establecimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa; promover que la Institución forme parte de Consorcios y Organismos internacionales de Educación a Distancia; evaluar los resultados de las relaciones establecidas.

Criterio 5: DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS:

5.a. (subcriterio): Identificación, proceso de aprendizaje y evaluación de los alumnos del programa:

5.a.1. (objetivo): identificar a los destinatarios de una manera coherente, clara y precisa.

Estándares: establecer el perfil del alumnado; planificar el desarrollo de los objetivos del programa considerando el perfil de los futuros alumnos; identificar los requisitos para participar en el programa; identificar claramente las necesidades y las expectativas de los alumnos.

5.a.2. (objetivo): desarrollar los procesos de aprendizaje.

Estándares: fomentar el autoaprendizaje en los alumnos; fomentar su responsabilidad en el trabajo; lograr una correcta interacción y aprendizaje colaborativo.

5.a.3. (objetivo): evaluar los procesos de aprendizaje:

Estándares: establecer distintos procedimientos de evaluación del aprendizaje de los alumnos: actividades de autocorrección, de corrección en sede, de semirresolución; establecer criterios unificados de evaluación; evaluar la participación en foros y herramientas de comunicación sincrónica; adecuar la evaluación a los objetivos del programa; informar a los alumnos acerca de los criterios y resultados de las evaluaciones.

5.b. (subcriterio): Identificación de los procesos educativos para el desarrollo del programa: diseño y mejoras.

5.b.1. (objetivo): establecer los objetivos del programa.

Estándares: especificar los objetivos del programa; diseñar el perfil del profesional que se pretende obtener.

5.b.2. (objetivo): diseñar el curriculum del programa, de acuerdo con sus objetivos.

Estándares: elaborar un curriculum estructurado, con fundamentación pedagógica y metodológica; mantenerlo actualizado; adecuar la distribución de créditos y horas de cursada.

5.b.3. (objetivos): desarrollar didácticamente los materiales de enseñanza.

Estándares: establecer estrategias didácticas para el desarrollo de los contenidos de los distintos materiales de enseñanza; incluir actividades obligatorias, optativas y complementarias, para los alumnos que necesitan establecer recorridos alternativos, relacionadas con los contenidos y con las diferentes técnicas de estudios y teorías del aprendizaje; diseñar materiales de aprendizaje adecuados para la enseñanza a distancia, guías, agendas, etc.; utilizar medios tecnológicos adecuados para la enseñanza a distancia, coherentes con el concepto de tecnología propia, apropiada y crítica; privilegiar en todos los casos el diseño de materiales propios; propiciar la participación en su diseño del cuerpo docente de la Universidad del Salvador.

5.b.4. (objetivos): desarrollar pedagógicamente las orientaciones y/o tutorías.

Estándares: capacitar didácticamente como orientadores a distancia a docentes especialistas en cada tema, con experiencia en educación presencial; tender a una comunicación estrecha entre contenidistas y orientadores; establecer las funciones de orientaciones y atención tutorial de acuerdo con los objetivos y la

normativa del programa; facilitar a los alumnos la información acerca de las modalidades de orientaciones y atención tutorial; instruir a los orientadores o tutores acerca de cómo debe realizarse el proceso de "feed-back" con los alumnos; establecer un número de alumnos por tutor coherente con los preceptos de la educación a distancia y los objetivos del programa; propiciar tutorías presenciales opcionales; poner a disposición de los orientadores un instructivo con sus funciones.

5.b.5. (objetivo): definir los procesos de evaluación y mejora del programa.

Estándares: realizar y publicar en la página web del PAD una autoevaluación anual del programa; recoger información sobre los procesos evaluativos utilizados en el programa para comprobar su adecuación y vigencia; utilizar encuestas y grillas de evaluación; hacer participar a todos los integrantes del proceso: alumnos, directivos, profesores, tutores, personal administrativo; desarrollar las acciones de mejora del programa a partir del seguimiento de todos los procesos involucrados; aportar soluciones concretas a los problemas que se perciban a través de la evaluación del programa.

Criterio 6: RESULTADOS DE DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS:

6.a. (Subcriterio): Criterios para medir el grado de satisfacción de los destinatarios:

6.a.1. (objetivo): medir periódicamente el grado de satisfacción de los alumnos.

Estándares: evaluar el grado de satisfacción de los alumnos relativo a los objetivos del programa, curriculum, metodología docente y recursos didácticos, atención tutorial, contenidos, evaluaciones, soporte administrativo, entorno tecnológico, funcionamiento del Campus Virtual y expectativas con respecto al programa.

6.a.2. (objetivo): informar a los alumnos los resultados obtenidos y mejoras realizadas a partir de las evaluaciones.

Estándares: dar a conocer a través de la página web del programa y del Campus Virtual los resultados obtenidos y las mejoras realizadas.

Criterio 7: RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS:

7.a. (Subcriterio): Percepción de las personas implicadas en el programa:

7.a.1. (objetivo): Medir periódicamente la percepción del personal sobre todos los aspectos que afectan el desarrollo satisfactorio del programa:

Estándares: evaluar la satisfacción o no con respecto a las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, las instalaciones y servicios, el trato, la realización personal, las oportunidades de formación y perfeccionamiento, el

reconocimiento de cada uno, la participación en la toma de decisiones y en los procesos de mejora, el trabajo en equipo, la relación con otras unidades, etc.; realizar reuniones semanales con el personal más cercano y más implicado, y reuniones mensuales con todo el equipo.

7.a.2. (objetivo): Informar acerca de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción.

Estándares: dar a conocer a las instancias superiores de la Universidad la información obtenida por parte de los responsables del programa a partir de la percepción de satisfacción del personal; informar a las instancias superiores los logros y progresos del personal.

7.b. (Subcriterio): Factores que influyen en el accionar del personal.

7.b.1. (objetivo): medir periódicamente los factores que intervienen en la motivación y desarrollo del personal.

Estándares: evaluar el grado de formación y perfeccionamiento del personal; evaluar el grado de participación de cada uno en cuanto a iniciativas y sugerencias, trabajo en grupo, etc.; tener en cuenta cómo se perciben las sugerencias o reclamos que se les hace; actuar sobre las áreas que se han mostrado deficientes; incentivar a las áreas que se han mostrado más eficientes.

Criterio 8: RESULTADOS DE SOCIEDAD:

8.a. (Subcriterio): Resultados obtenidos por el programa en cuanto a la satisfacción de las expectativas de la sociedad.

8.a.1. (objetivo): medir periódicamente la percepción de la sociedad sobre el programa.

Estándares: evaluar el grado de información obtenido sobre la percepción de satisfacción de los distintos actores sociales implicados.

8.a.2. (objetivo): actuar sobre los aspectos que lo requieran en función de la información obtenida de las evaluaciones anteriores.

Estándares: encontrar soluciones para mejorar los aspectos que se hayan manifestado como deficientes.

8.b. (Subcriterio): Impacto que produce el programa sobre la sociedad.

8.b.1. (objetivo): medir periódicamente el impacto del programa sobre la sociedad.

Estándares: evaluar los comentarios externos sobre el programa (medios de difusión, otras instituciones, organismos nacionales e internacionales, artículos aparecidos en revistas especializadas en el tema, reconocimientos explícitos e implícitos, comentarios sobre el Campus Virtual de la Universidad, recomendaciones de ex alumnos, etc.

8.b.2. (objetivo): actuar sobre las áreas que lo requieran en función de la información obtenida de las evaluaciones anteriores.

Estándares: si hiciera falta, mejorar la difusión, implementar campañas de publicidad en distintos medios, acrecentar la

intervención de representantes del programa en diferentes eventos, etc.

Criterio 9: RESULTADOS GLOBALES:

9.a. (Subcriterio): Resultados obtenidos por el programa en relación con su planificación estratégica.

9.a.1. (objetivo): conocer los resultados de la gestión y planificación estratégica del programa.

Estándares: evaluar los resultados académicos y de gestión social a corto, mediano y largo plazo, que contribuyan al éxito del programa; detectar los puntos débiles y los logros que se produjeron al respecto; proponer recomendaciones y sugerencias para la mejora continua del programa.

9.a.2. (objetivo): analizar los resultados de la gestión de los recursos económicos.

Estándares: gestionar adecuadamente el presupuesto; llevar registros sobre ingresos y egresos producidos por el programa; realizar un seguimiento de los recursos disponibles para el desarrollo del programa en las áreas de materiales, equipos y tecnología; proponer acciones pertinentes para su continua mejora.

9.a.3. (objetivo) conocer los resultados de la percepción de las personas.

Estándares: realizar un seguimiento de los resultados de la percepción de las personas involucradas en el desarrollo del programa; analizar el desempeño y el rendimiento del personal.

9.b. (Subcriterio): Resultados de la percepción y desempeño de los alumnos.

9.b.1. (objetivo): conocer las opiniones de los alumnos:

Estándares: evaluar encuestas y encuentros personales o mediados con ellos; evaluar la capacidad de convocatoria del programa; evaluar el rendimiento educativo del programa, atender eficazmente las sugerencias, recomendaciones y quejas; evaluar el correcto funcionamiento de la tecnología y los entornos virtuales según lo manifestado por los alumnos.

9.c. (Subcriterio): Resultados de la percepción de la sociedad.

9.c.1. (objetivo): conocer los resultados de la percepción de la sociedad.

Estándares: realizar un seguimiento de los resultados de percepción en la sociedad; analizar el impacto que ha producido el programa en la sociedad, detectando puntos débiles y proponiendo recomendaciones y sugerencias para la mejora continua del programa.

4. LOS INDICADORES DE CALIDAD

Hasta el momento, los indicadores de calidad han sido más cuantitativos que cualitativos, y eso empobrece los resultados que puedan o no arrojar. La calidad no se mide por la cantidad de alumnos inscriptos o por el bajo

porcentaje de deserción, por citar dos ejemplos que han sido utilizados hasta el cansancio en educación a distancia, sino por indicadores que proporcionen información relevante acerca de distintos aspectos significativos de calidad, más allá de los números, que solamente han servido para fomentar la competencia entre los centros educativos. Generalmente, los que hacen hincapié en la gran cantidad de inscriptos, minimizan la gran cantidad de desertores que tiene su programa; y los que hablan de una muy baja deserción, suelen omitir que también la inscripción es baja. Los indicadores cualitativos tienden a ser mucho menos engañosos y parciales que los que reflejan cantidades. De todas formas, los indicadores cuantitativos pueden aportar datos interesantes de calidad si los números que arrojan miden aspectos cualitativos. Por ejemplo, si se toma como indicador de calidad el bajo número de deserción en un programa a distancia, es relevante si a los datos numéricos sigue un estudio cualitativo de las razones por las cuales se produce ese bajo índice de deserción.

La verdadera función de un indicador de calidad no solamente es aportar datos concretos de una realidad, sino también aportar elementos de juicio para interpretarla.

4.1. Indicadores de Calidad del PAD/USAL

En relación con el primer criterio, “LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN”, podemos establecer los siguientes indicadores:

- Endoidentidad, fuerte grado de pertenencia institucional e identificación con los principios fundacionales de la Universidad del Salvador.
- Oferta educativa en la modalidad a distancia con orientaciones personalizadas y personalistas.
- Descentralización de la gestión y pluralidad de roles.
- Participación directa de integrantes externos al PAD, dentro de la Unidad Operativa (Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo) y fuera de ella (otros sectores de la USAL y otras instituciones educativas: UBA, UTN, UCA, FLACSO, etc.).
- Participación de docentes de Universidades del Extranjero (Universidad Nacional de Oviedo y Universidad de Salamanca, España; UNAM, México; Université Paris II, Francia; Universidad Nacional de San Marcos, Perú) en calidad de Profesores Invitados.

En cuanto al segundo criterio, “POLÍTICA Y ESTRATEGIA”:

- Oferta educativa acorde a las demandas de capacitación a distancia de la sociedad, sobre todo teniendo en cuenta las necesidades regionales y la tradición educativa de la USAL.
- Calidad profesional de los recursos humanos.
- Construcción adecuada de la viabilidad de la oferta educativa en relación con el escenario, las restricciones en el tiempo, los recursos y las capacidades organizativas e institucionales.
- Objetivos acordes con los de la Universidad del Salvador.
- Autoevaluación anual del PAD/USAL.

- Evaluación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (matriz FODA).

Con respecto al tercer criterio, “DESARROLLO DE LAS PERSONAS”, podemos establecer:

- Capacidad de revisión, cuestionamiento y predisposición en la realización de encuestas.
- Capacitación permanente de los docentes tanto en el área de su competencia como en lo atinente a la modalidad a distancia.
- Satisfacción personal de los docentes en cuanto a su desarrollo profesional y personal.
- Adaptación de roles que varían de acuerdo con la evolución y cambios producidos dentro del Programa, tales como la incorporación del campus virtual.
- Oportunidad brindada a los docentes para proponer temas e investigaciones relacionados con la modalidad a distancia, de acuerdo con sus intereses personales.

Con referencia al cuarto criterio, “RECURSOS Y ALIANZAS”:

- Tecnología propia y apropiada con servicios accesibles y acceso sencillo y universal a todos los contenidos, servicios y herramientas, sobre todo a partir de la incorporación del campus virtual.
- Manuales operativos tanto para docentes como para alumnos.
- Buena gestión de los recursos disponibles.
- Alianzas estratégicas con organismos internacionales de educación a distancia (VIRTUAL EDUCA, ICDE, CREAD).⁵
- Intervención directa en la elección, adaptación, diseño e implementación del campus virtual de la USAL, junto con el Departamento de Sistemas de la Universidad.
- Mantenimiento y Coordinación del campus virtual.
- Relación directa y continua con el webmaster del campus, perteneciente al Departamento de Sistemas de la USAL.
- Control de los recursos económicos y financieros del Programa, a través de un sistema especialmente diseñado para el PAD/USAL.

Al quinto criterio, “DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS”, corresponden los siguientes indicadores:

- Bajo nivel de deserción en los cursos. Deserción cero en el proyecto piloto de la Especialización en la Enseñanza de Español para Extranjeros.
- Calidad del proceso educativo.
- Utilización de diferentes elementos sincrónicos y asincrónicos para el seguimiento y evaluación de los estudiantes.

⁵ Cabe aclarar que aunque hay relaciones establecidas, por el momento, en algunos casos, a causa de los costos, el PAD no se encuentra asociado a ninguna organización internacional.

- Mantenimiento de los medios de comunicación tradicionales (correo postal, teléfono, fax) para la comunicación y evaluación de alumnos que no tienen acceso directo a las NTIC.
- Voluntad continua de mejora del Programa.

Con respecto a los criterios sexto y séptimo, “RESULTADOS DE DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS” y “RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS”, además de lo establecido en criterios anteriores, podemos agregar:

- Encuestas de satisfacción para los destinatarios de la oferta educativa, para los docentes y para los coordinadores.
- Todo el personal del PAD/USAL está realizando capacitación de postgrado.

En cuanto al octavo criterio, “RESULTADOS DE SOCIEDAD”:

- Reconocimiento y otorgamiento de puntaje a los cursos del PAD/USAL por parte de la Secretaría de Educación de la Ciudad de Buenos Aires y los Ministerios de Educación de las provincias de Salta, Entre Ríos, La Pampa, Córdoba, Misiones, Río Negro, Buenos Aires y San Juan.
- Convenio firmado con la Universidad José Matías Delgado, de El Salvador, para capacitar a los cuadros superiores en la modalidad a distancia.
- Solicitud de firma de convenio de cooperación por parte de la Universidad Veracruzana de Venezuela, el Instituto Verde Amarelo y otros institutos provinciales.
- Evaluaciones positivas por parte de los destinatarios de la capacitación.
- El Senado de la Nación quiere realizar capacitación a distancia a través del PAD/USAL.
- La embajada argentina en Brasil está interesada en implementar la Especialización en la enseñanza de español como lengua extranjera en ese país.

Con referencia al último criterio, “RESULTADOS GLOBALES”, los indicadores son:

- Buena gestión de la complejidad.
- Óptima comunicación entre todos los integrantes del Programa.
- Alta matrícula y baja deserción.
- Calidad de la oferta educativa.
- Implementación de los proyectos del período anterior.
- Desarrollo de proyectos para 2006.
- Alto nivel de capacitación de los miembros del PAD durante el período.
- El campus virtual proyecta la imagen de la Institución.

5. PROSPECTIVA PARA EL 2006

- Desde el punto de vista organizacional, la educación a distancia implica que las instituciones abocadas a la modalidad inviertan recursos en investigación para aprovechar el potencial de las tecnologías de comunicación –sincrónicas y asincrónicas- en vías del mantenimiento y la optimización de la comunicación, el aprendizaje colaborativo, la integración y la calidad de la educación. Por ello, el

PAD tiene previsto destinar horas docentes a la investigación y a la capacitación, y continuar desarrollando las herramientas técnicas del campus virtual de la USAL.

- Optimizar el funcionamiento del campus virtual de la USAL:
- La modalidad a distancia en la USAL, por el momento, tiene un modelo centralizado, pero el PAD intentará promover el desarrollo de la modalidad en las distintas unidades académicas y ofrecerá recursos humanos y asesoramiento.
- Generar proyectos en la modalidad.
- Abrir nuevos postgrados.
- Firmar convenios con distintas instituciones del exterior para la creación de títulos compartidos.
- Asistir a congresos y seminarios de la especialidad.
- Continuar con la capacitación del equipo interdisciplinario del PAD.
- Crear la modalidad semipresencial.

6. FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DEL PAD/USAL

6.1. Fortalezas:

- Implementación exitosa del Campus Virtual de la USAL.
- Producción de materiales propios: la USAL ha desarrollado distintas áreas del saber que pueden ser aprovechadas para elaborar los cursos.
- La correcta apreciación de la demanda educativa de la sociedad.
- El prestigio de la Universidad del Salvador, la experiencia histórica y el número y calidad profesional de sus recursos humanos.
- La endoidentidad del Programa a Distancia (alto grado de compromiso con la USAL).
- Buena construcción de la viabilidad en relación con el escenario, las restricciones en el tiempo, los recursos de poder político, económico y las capacidades organizativas e institucionales.
- La modalidad de trabajo microplanificada, con las siguientes características:
 - * Asignación de recursos a actividades definidas como necesarias.
 - * Relaciones no jerárquicas.
 - * Replanificación constante.
 - * Actividades a corto plazo.
 - * Alto nivel de profesionalización y calificación.
 - * Resultados no definidos previamente.

6.2. Oportunidades:

- Crecientes demandas de capacitación a distancia de diversos sectores de la sociedad. Esto se verifica en el interés que han mostrado distintas instituciones que han querido firmar convenios con el PAD/USAL, a lo largo del período evaluado,
- Destinatarios interesados en capacitarse y/o actualizarse.
- Necesidad de aprovechamiento de las nuevas tecnologías y de su potencial.

- Características de la modalidad a distancia -democratizadoras y facilitadoras de acceso a la educación- que suponen la expectativa de aumento de la matrícula de la Universidad y una respuesta a las actuales demandas.

6.3. Debilidades:

- **Tradicción presencial** de la Institución (muy estructurada en la normativa y en la operación: asistencia obligatoria de alumnos y profesores, dictado de clases presenciales, sistemas de pago tradicionales, prejuicios con respecto a la calidad de la educación a distancia, fines fundacionales relacionados con la educación integral y personalista, etc.). **Modalidad a Distancia** con características muy diferentes, que implica un fuerte cambio a nivel académico, normativo y operativo de la Institución.
- En la consideración de los condicionantes externos a la USAL: competitividad, estudios de mercado, proyección de la Educación a Distancia.
- La presentación de la oferta educativa solo puede realizarse a través del campus virtual y/o de CD; por ende, haber dejado de lado el material impreso (por razones de costo y legales) restringe el acceso a la oferta educativa de la USAL por parte de un gran sector de la población que no tiene acceso a las NTIC.

6.4. Amenazas:

- Dificultades para difundir la modalidad a distancia dentro de la Universidad.
- La lentitud y la burocracia de los trámites de acreditación por parte de los Organismos nacionales que los tienen a su cargo.