



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, INDICADOR DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN A DISTANCIA. OPINIÓN DE LOS USUARIOS EN LA PRIMERA EXPERIENCIA DE FORMACIÓN PROFESIONAL A DISTANCIA, EN LÍNEA, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

Mtro. Néstor Fernández Sánchez¹

Abril, 2006

nfs@servidor.unam.mx

En respuesta a las recomendaciones que orientan la gestión de la calidad en la Educación a Distancia, el propósito del estudio fue identificar elementos del proceso educativo que afectan la satisfacción de los estudiantes, en el primer semestre de las carreras que la Universidad Nacional Autónoma de México imparte por Internet. Así mismo, se intentó probar si la opinión libre puede apoyar en la evaluación de la calidad. Los resultados, provenientes de la opinión de 90 estudiantes inscritos en las cinco carreras de ésta modalidad, reflejan la necesidad de prestar mayor atención en los Apoyos didácticos y la Función de los docentes como elementos que favorecen la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes. Así mismo, debe tomarse en cuenta la Administración escolar y, principalmente, el funcionamiento de la plataforma como elementos que afectan más en las opiniones negativas de los estudiantes.

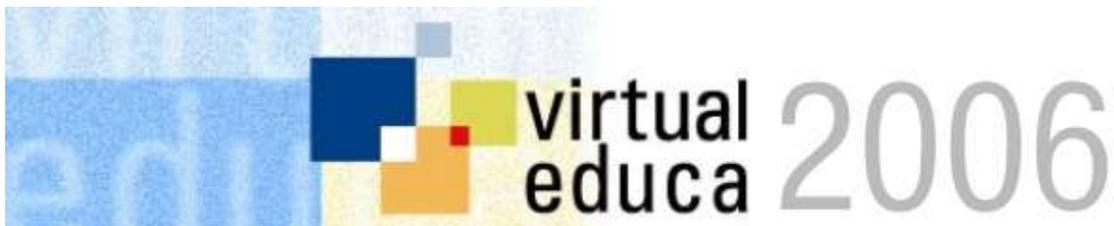
Palabras clave: Educación a Distancia, Calidad, Opinión del estudiante.

Con el incremento de los avances de las ciencias y las tecnologías, permanecer actualizado se vuelve un reto en los profesionales que dedican prioritariamente su tiempo a la práctica de su disciplina y dejan atrás su educación continua. Los países en desarrollo urgen transformar las estructuras de sus instituciones educativas para atender las demandas de acceso a la educación superior y mantener buenos niveles de eficiencia (Sánchez-Soler, M. D., 1999). Es por ello que las nuevas prácticas educativas en la formación profesional contemplan la cultura de la educación permanente y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tirado M. R., 1997 y González D. R. A., 2000). En respuesta a las necesidades de una educación flexible y aprovechando las aportaciones de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), cada día es más común encontrar programas de educación formal desarrollados bajo la modalidad a distancia (OIT, 2000; THECB, 2000; OEI, 2001; Alanís H. A., 2002; DOCE, 2002 y Antúnez S. G. y cols. ,2005).

Educación a Distancia

Para enfrentar los nuevos desafíos que se imponen a la educación superior, la Comisión Internacional para la Educación del Siglo XXI destaca la importancia de la educación abierta y a distancia, y considera la utilización de las nuevas tecnologías de

¹ El Maestro Néstor Fernández Sánchez es Profesor Asociado de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, Secretario General del Instituto de Educación Continua y Capacitación A. C., Vocal de Cooperación Internacional de la Asociación Mexicana de Educación Continua y a Distancia A. C. (AMECyD) y Sub Director de Bachillerato a Distancia del Instituto de Educación Media Superior, Ciudad de México. Es co autor del libro "Gestión de la Educación Continua y la Capacitación", México: El Manual Moderno, 2003.
Localización: Periférico Sur 7666- 344, Rinconada Coapa. Tlalpan. México D. F. C. P. 14330, México.
Teléfono (55) 55940624. nfs@e-continua.com



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

información y comunicación para apoyar los procesos educativos, así como el uso de la investigación para el desarrollo científico y educativo (Amador-Bautista, 2000).

Como lo expresó la UNESCO (2002), la Educación a Distancia (EaD) refiere a cualquier proceso educativo en el que parte de la enseñanza se desarrolla entre los actores principales – docente y estudiante - cuando no comparten el mismo tiempo y/o espacio, y la mayor parte de la comunicación entre éstos se desarrolla a través de un medio artificial, sea electrónico o impreso. Dicha expresión se confirma con la manifestada por el Education Resources Information Center (<http://www.eric.ed.gov>), en la que se afirma que se trata de la educación apoyada por diversos medios de comunicación (correspondencia, radio, televisión, y otros) con poco o nulo contacto cara a cara entre profesor y estudiante. En el caso que nos ocupa, se analiza la EaD que se desarrolla por Internet; práctica que se ejerce desde principios de la década de los 90 y que ha cobrado auge al servirse de los avances y amplios recursos de las TIC's, como aseveró Cookson, P. S., (2002).

Calidad en la Educación a Distancia

Pero los programas de EaD y su operación por medio de la Internet no necesariamente se planean o desarrollan la seriedad suficiente (Centro virtual, 2005). De acuerdo con la Norma Mexicana 9001 en educación o IWA -2, un programa de estudios puede especificar lo que se espera que sea aprendido por los educandos y cómo su aprendizaje será evaluado. Sin embargo, dicho plan por si mismo no asegura que las necesidades y expectativas serán cubiertas si existen procesos deficientes en las organizaciones educativas (IMNC, 2004). Esta preocupación respecto a la calidad y la insuficiente relevancia de la educación se ha incrementado poco a poco (Perraton, H. 2000; Sangrà A., 2001; CHEA, 2002; UNESCO, 2002 y González C. P. y Bravo S. R., 2005), motivo por el que ya se está trabajando en la evaluación de los procesos educativos asumiendo algunos modelos como el EFQM (2003 y 2003b) en Europa y la Norma Mexicana 9001 en México (IMNC, op. cit. e Yzaguirre P. L. E., 2005).

La calidad de los productos y los procesos educativos inherentes a la EaD es hoy en día un punto de análisis de suma importancia en los encuentros de especialistas que atienden ésta modalidad educativa, como se puede leer en los trabajos de Phipps, R., J. y Merisotis, J. 1998; IHEP, 2000; Grenzky, J. Maitland, Ch., 2001; Marquès G. P. 2002 y Cookson, P. S., 2002.

Recientemente, el *Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América latina y el Caribe* (Centro virtual, 2005) presentó públicamente las primeras propuestas formales de conceptualización, objetivos y estándares de calidad para aquellas instituciones de educación superior que se dedican al desarrollo de ésta modalidad, en respuesta a su compromiso por contar con un sistema válido de estándares de calidad para programas a distancia en América Latina y el Caribe.

Opinión del usuario

Todos las propuestas de evaluación de la calidad de los procesos educativos coinciden, entre otros elementos metodológicos, en la importancia de tomar en cuenta el punto de vista de los expertos pares, como lo hace la Universidad Nacional Autónoma de México (Cervantes P. F., 2005) o la Universidad de la Plata (Fainholc B., 2004), como otros más. Un elemento más de coincidencia, respecto a los indicadores



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

para evaluación de la calidad es lo relativo a la opinión del cliente – en este caso, el estudiante –. De este último, se recomienda explorar la satisfacción de sus necesidades, como lo proponen Sirvente A., (2004); Santoveña C. S. M., (2005) Zepeda S. M. I. (2005); Padilla V. I. (2005) y Eggers C. K., (2005) en la UDLA. Al respecto, la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM, 2003) comenta que las “organizaciones excelentes” están convencidas de que el cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio.

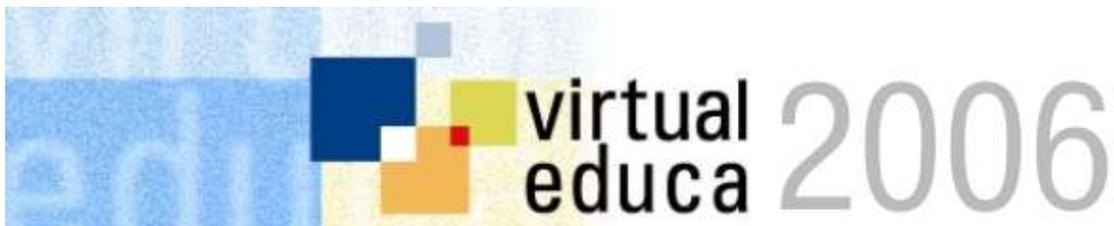
Para explorar la satisfacción del cliente hay diversas sugerencias. Basta con revisar las aportaciones de los ponentes del encuentro para la Calidad y Acreditación en Educación Superior a Distancia, desarrollada en octubre del 2005 para observar la diversidad de recomendaciones y experiencias sobre el tema (www.calidaded.org). Por un lado, se encuentra la aplicación de instrumentos cerrados, con índices cuantitativos de valoración y, por otro, las sugerencias para garantizar la exploración de los destinatarios o clientes, independientemente de su formato, para contar con información que enriquezca la mejora continua o la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos o la “Mejora de la calidad” (IMNC, 2001).

La UNAM y Educación a Distancia

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), pionera en el ejercicio de la EaD y de la aplicación de la Internet en América Latina (Martínez P. J. y Castillo R. A. R., 1999; Hernández, E. López M. y Morales S., 2003 y Pisanty B. A., 2005), anunció en el 2004 que en el mes de octubre la máxima casa de estudios del país incursiona por primera vez en estudios de licenciatura en una modalidad que combina el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación, como Internet (Gaceta UNAM, 2004, p.5). Meses más tarde, el rector de la Universidad destacó, entre otros datos, que diez mil personas fueron atendidas en la UNAM en los cursos de EaD durante 2004 (De la Fuente R. J. R., 2005 y Gaceta UNAM, 2005). Asimismo, confirmó la participación de 270 estudiantes en la primera generación de la modalidad a distancia en las carreras de Ciencias de la Comunicación, Administración Pública, Derecho, Economía, Psicología y Contaduría. Para efectos de su cometido en este proyecto, la UNAM se apoya en el Centro de Alta Tecnología de Educación a Distancia (CATED - www.cuaed.unam.mx/cated) bajo la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (www.cuaed.unam.mx), instancias que soportan el proceso enseñanza – aprendizaje por medio de una plataforma propia.

Cabe señalar que dichos estudiantes de nuevo ingreso participaron, primero, en una serie de cursos y talleres en los que invirtieron el equivalente a 110 horas de trabajo educativo para atender los siguientes temas: Recursos de Internet para estudiantes, Aprendizaje autónomo, Taller de redacción, Desarrollo de habilidades informativas y Ser estudiante SUAyED (SUAYED, 2004).

Toda vez que hay una congruencia de propuestas y prácticas acerca de la importancia de tomar en cuenta la opinión del cliente para favorecer la mejora continua de los procesos educativos (Organista S. J. y Backhoff E. E., 2002; García S. R., 2003; EFQM, 2003; IMNC, 2004 y Centro virtual, 2005), en este trabajo se atiende prioritariamente el tema de la satisfacción del cliente para identificar elementos de cambio que deriven en la mejora continua del proceso integral de la educación.



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

Objetivos: Identificar elementos y procesos que promueven o limitan la satisfacción de los estudiantes inscritos en la modalidad a distancia, en el primer semestre de las carreras que la Universidad Nacional Autónoma de México imparte por Internet, para promover la mejora continua de la EaD y consolidar la calidad de los servicios educativos que en esta modalidad ofrece la institución.

Probar la expresión e la opinión libre como medio de apoyo en la evaluación de la calidad de los procesos educativos.

Método

Se trabajó con 90 alumnos de la primera generación de estudios de licenciatura, en la modalidad a distancia en línea, de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Con el propósito de garantizar la recepción de los comunicados respectivos, vía correo electrónico, se envió un mensaje a las 270 cuentas de correo asignadas a los estudiantes de primer ingreso en la modalidad a distancia, so pretexto de confirmar en qué carrera estaban inscritos, cuando se encontraban tomando cursos preparatorios o de inducción. En uno de ellos participó como tutor el autor de éste estudio.

Dentro de los primeros 40 días confirmaron el uso de su cuenta de correo 177 estudiantes (66% del universo).

Al término del primer semestre de su formación profesional se envió una salutación y una invitación para participar en el estudio. Se recibieron en los siguientes 30 días mensajes de 90 estudiantes; es decir, 51% de los estudiantes confirmados. A quienes respondieron parcialmente la consigna se les invitó una vez más a exponer su respuesta. Las carreras de procedencia de los estudiantes se muestran en la tabla 1.

La información recibida se incorporó a una hoja de cálculo para clasificar las respuestas y para diferenciarlas de acuerdo a los contenidos de las mismas, como lo sugieren las líneas de trabajo de análisis de discurso (Fraser, C., 1982; Salkie, R., 1995 y Silva, O. 1997).

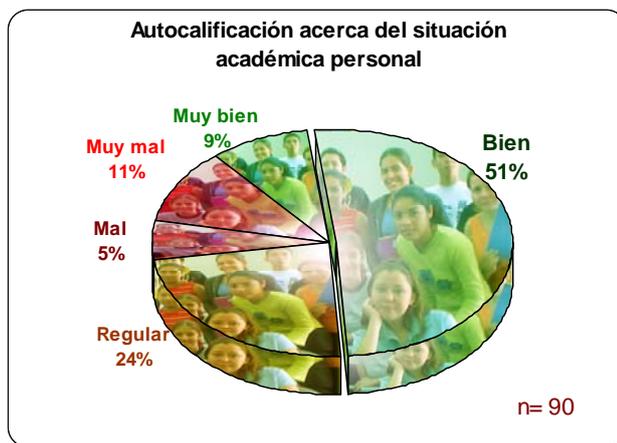
| Carrera | estudiantes |
|----------------|--------------------|
| Administración | 11 |
| Comunicación | 6 |
| Contaduría | 7 |
| Derecho | 29 |
| Psicología | 37 |

Tabla 1. Carrera de los participantes.

Resultados

La auto calificación del estado académico de los estudiantes fue de *Muy bien* en un 9%, *Bien* en 51%, *Regular* 24%, *Mal* 5% y *Muy mal* 11% (gráfica 1).

Se identificaron 119 diferentes argumentos en once clases diferentes (véase tabla 2).



Gráfica 1. Autocalificación de la situación académica al término del primer semestre de la carrera, en la modalidad a distancia en la UNAM.

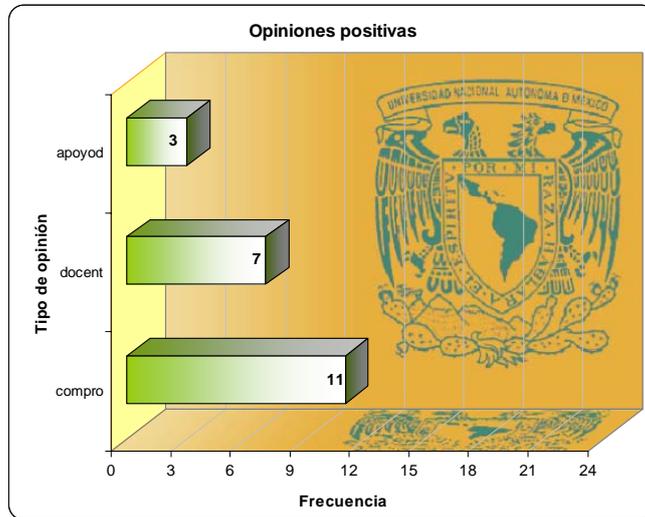
| Clase de argumento | clave |
|-----------------------------------|--------|
| Adaptación al sistema a distancia | adapta |
| Administración escolar | admins |
| Apoyos didácticos | apoyod |
| Compromiso personal | compro |
| Forma de trabajo inicial | formtr |
| Función de los docentes | docent |
| Organización personal | organp |
| Problemas personales | pperso |
| Uso de la plataforma | plataf |
| Expectativas | |
| Satisfacción | |

Tabla 2. Clasificación de argumentos expresados por los estudiantes.

Compromiso personal, 11 (véase gráfica 2).

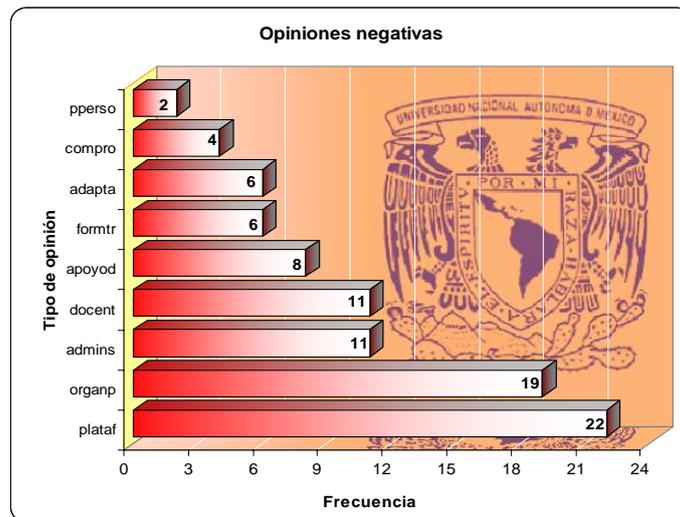
Las primeras nueve se deslindaron de acuerdo a la orientación del contenido de la respuesta (negativa, 89 y positiva, 20) y se cuantificaron para ser representadas de manera gráfica. Los argumentos restantes (10) se ubicaron como comentarios relacionados con las Expectativas y la Satisfacción.

Las opiniones positivas relacionadas con *Apoyos didácticos* fueron tres, acerca de la *Función de los docentes*, siete y



Gráfica 2. Argumentos de opinión positiva acerca de la situación académica al término del primer semestre de la carrera, en la modalidad a distancia en la UNAM.

Las opiniones negativas relacionadas con los *Problemas personales* fueron dos, las de *Compromiso personal*, cuatro; *Adaptación al sistema a distancia* y *Forma de trabajo inicial*, seis; *Apoyos didácticos*, ocho; *Función de los docentes* y *Administración escolar*, 11; *Organización personal*, 19 y *Uso de la plataforma*, 22 (véase gráfica 3).



Gráfica 3. Argumentos de opinión negativa acerca de la situación académica al término del primer semestre de la carrera, en la modalidad a distancia en la UNAM.



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

Los argumentos relacionados con las Expectativas versaron principalmente en la inquietud de los estudiantes por desertar. Por su parte, los comentarios de la categoría *Satisfacción* fueron:

- Recibí apoyo de mis compañeros
- Me gusta este plan de estudios en virtud de que puedes estudiar ampliamente desde la comodidad de casa
- Se tiene acceso en casa a la bibliografía
- Nos obligaron a leer e investigar
- Logré los objetivos que planteaba cada asignatura
- Entendí muchas cosas y logre aplicar algunas a mi trabajo

Ejemplo de los argumentos positivos expuestos (tres argumentos en cada clase).

Función de los docentes

- El profesor estuvo pendiente con sus comentarios a través del correo
- Se debió a la generosidad y la empatía que tuvieron los académicos
- Entrega de tareas tuvieron observaciones para su corrección

Apoyos didácticos

- Hubo conferencia virtual
- Antologías de las más completas
- Se cumplió el calendario en cuanto a los coloquios virtuales

Compromiso del estudiante

- Fui constante con las actividades que se me pidieron
- Esfuerzo para cumplir correctamente con este plan de estudios
- Al auto didactismo que se adquiere con autodisciplina

Ejemplo de los argumentos negativos expuestos (tres argumentos en cada clase).



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

Uso de la plataforma

- Se borraba la información que contestaba en cada actividad
- Tuve algunos problemas en abrir algunos libros de la plataforma
- Fallas por falta de servidor en algunas ocasiones

Administración escolar

- En CATED no me atendieron, solo en Ciudad Universitaria
- Faltan profesores por entregar calificaciones
- No he recibido calificaciones

Forma de trabajo inicial

- Inicialmente no se contó con la información necesaria para poder estudiar
- No se orientó acerca de la bibliografía que se indicaba en la plataforma
- Hubo problemas para tener el calendario

Falta de organización personal

- Escaso tiempo que tengo para estudiar
- Se me hace muy pesado 6 (materias) por semestre.
- Por cuestiones de trabajo

Adaptación al sistema abierto y distancia

- Tuve que adaptarme a un sistema nuevo no muy conocido
- Arrastro psicológicamente la forma de aprender en la escuela tradicional
- Me costó trabajo adaptarme al autoaprendizaje al sistema

Compromiso del estudiante

- Me fue muy difícil retomar el curso después de retirarme dos meses
- Tuve que desertar a la mitad del semestre
- Perdí interés de mi parte

Función de los docentes

- Tardanza en la retroalimentación de algunos asesores
- Los maestros no revisaban las tareas
- Algunos asesores no siempre dieron asesoría, sólo entregaban calificaciones

Apoyos didácticos

- Las copias en gran volumen me salieron como en 1000 pesos.
- No había material de estudio y generó retraso en la entrega de las actividades
- El material no estuvo disponible a tiempo

Problemas personales

- Tuve problemas de salud
- Tuve problemas de salud, me hospitalizaron

Análisis

La gran mayoría de los estudiantes (60% de los participantes) se autocalificaron de manera positiva. De manera contraria, el 20% de ellos se autocalificaron negativamente. Es interesante observar que, a pesar de que la mayoría manifiestan estar satisfechos, el mayor número de comentarios califican de manera negativa a diversos elementos y procesos.



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

La *Función de los docentes* fue vista como una opción de acercamiento social (con empatía) y como forma de realimentación, quienes expresaron argumentos negativos expresaron la carencia de dicha realimentación.

Por parte de los *Apoyos didácticos*, los argumentos positivos elogian a los medios alternos para aprender y a las lecturas. Sin embargo, los argumentos negativos reflejan la falta de disponibilidad de los materiales impresos. Es difícil pensar que estos elementos deban ser adquiridos de manera presencial, cuando la educación a distancia pretende romper –precisamente- este tipo de barreras.

Respecto al *Compromiso* del estudiante, es interesante observar como se refleja el entusiasmo en algunos de ellos y su satisfacción por ejercer actividades que derivan en el aprendizaje autónomo; por consecuencia, su apreciación acerca de su aprendizaje es positiva. Quienes opinaron negativamente, aceptan su falta de compromiso y de organización personal.

Es interesante hacer énfasis en los comentarios relacionados con el *Uso de la plataforma* ya que éste es el eje nodal en el que gira el proceso enseñanza – aprendizaje a distancia y fue este punto en el que se presentó mayor número de argumentos negativos. Así mismo, preocupa que algunos estudiantes expresaron su queja ante la falta de atención por parte del área administrativa que, se supone, debe prestar orientación efectiva.

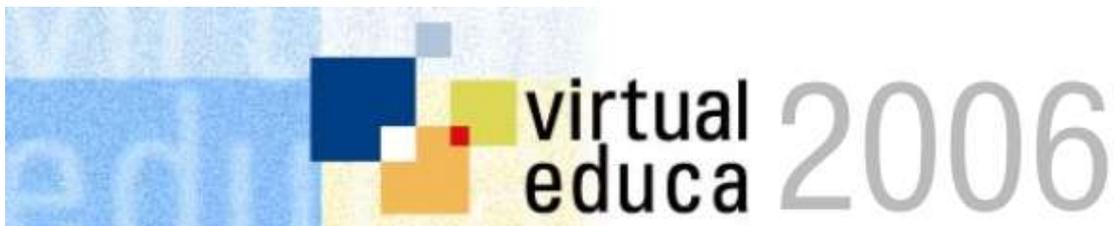
Retomando los objetivos propuestos por el Centro virtual (2005), la metodología aplicada en este estudio – la opinión libre – y la clasificación de los argumentos permitió identificar el cumplimiento, o no, de algunos de los siguientes estándares:

Objetivo.- Desarrollar la enseñanza: Metodología Docente y Recursos Didácticos.

- Se ofrecen diferentes actividades complementarias a los alumnos, relacionadas con ampliación de conocimientos, desarrollo de técnicas de estudio y desarrollo de otras habilidades.
- Se utilizan materiales impresos de aprendizaje adecuados para la enseñanza a distancia (Unidades Didácticas, Guías Didácticas, Agendas, recursos multimedia, textos base, textos complementarios).
- Se utilizan medios tecnológicos adecuados para la enseñanza a distancia (Videoconferencia, Radio, Televisión, Correo Electrónico, Virtualización).

Objetivos.- Desarrollar la enseñanza: Atención Tutorial.

- Se establecen las funciones de atención tutorial exigidas al profesorado de acuerdo con la normativa establecida en el programa.
- Se establece un horario de tutorías obligatorio.
- Se establecen mecanismos de sustitución del profesorado para cubrir ausencias en el horario establecido.
- Se facilita información a los alumnos de las modalidades de atención tutorial disponibles y de los aspectos logísticos asociados a las mismas (dónde, cuándo y cómo).
- Se utilizan eficazmente las diferentes modalidades de atención tutorial definidas por parte del profesorado.



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

- Se realizan orientaciones al estudio de forma continuada a los alumnos.
- Se atiende a los alumnos para resolver sus consultas.

Objetivos.- Desarrollar la enseñanza: Trabajo de los Alumnos.

- Se fomenta el aprendizaje independiente del alumno y su propia responsabilidad en el trabajo.
- Se fomenta la interacción y el trabajo colaborativo entre alumnos.
- Se fomenta la realización de actividades complementarias que no sólo sirvan para aprobar un examen, sino que les ayuden a una mejor capacitación.

Objetivos.- Desarrollar la enseñanza: Evaluación del Aprendizaje.

- Se establecen distintos procedimientos para la evaluación del aprendizaje.
- Se establecen criterios unificados para evaluar a los alumnos.
- Se adecua la evaluación del aprendizaje a los objetivos del programa.
- Se informa a los alumnos de los criterios de evaluación.
- Se informa a los alumnos de los resultados de las pruebas de evaluación.
- Se utiliza un procedimiento específico para la revisión de los exámenes.
- Se utilizan informes de los profesores para la evaluación global del alumno.

Conclusión

La mayoría de los estudiantes que expresaron su opinión están satisfechos de su situación académica. La combinación de una buena funcionalidad entre Docente – Estudiante - Apoyos didácticos facilita la satisfacción del estudiante.

La mayoría de los problemas identificados por los estudiantes se relacionan con fallas en la plataforma, se requiere mayor funcionalidad para evitar que la calidad del servicio educativo se deteriore por causa técnicas.

Es necesario identificar y corregir de manera expedita complicaciones relacionadas con la realimentación de los aprendizajes, función primordial del docente o tutor.

Los materiales de apoyo didáctico pueden ser muy útiles para favorecer los aprendizajes pero no podrán cumplir su función si el estudiante no tiene acceso a ellos.

La opinión libre puede ser un elemento útil para apoyar al proceso de evaluación de la calidad de los servicios de Educación a Distancia, específicamente en el tema de la satisfacción del cliente.

Referencias bibliográficas

Alanís H. A. (2002). Lineamientos básicos para el diseño y desarrollo de programas de formación permanente de profesionales. Revista Digital de Educación y Nuevas



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

Tecnologías. Consultado en diciembre de 2005 en <http://contexto-educativo.com.ar/2002/4/nota-08.htm>

Alvarez G. M. (1998). Educación a Distancia. ¿Para qué y cómo? Revista InfoMed, Red Telemática de Salud en Cuba. Consultado en noviembre de 2005 en <http://www.sld.cu/libros/distancia/cap1.html>

Amador-Bautista, R. (2000). Redes de telecomunicaciones para la integración de redes de investigación. Trabajo presentado en el Primer Congreso de Educación a Distancia 2000, Ensenada, B. C., México.

Antúnez S. G. y cols. (2005). La educación a distancia un reto impostergable en la capacitación del profesional veterinario. LatinEduca2005, Congreso Virtual Latinoamericano de Educación a Distancia, 14 - 28 de noviembre. Consultado en marzo de 2006 en http://www.cursosonline.net/articulos/capacitacion_veterinaria.pdf

Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*. Nueva York: The Free Press.

Centro virtual, (2005). Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América latina y el Caribe. Memoria. Consultado en abril de 2006 en <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/internas/bienvenida.html>

Cervantes P. F. (2005). Centro Piloto de Formación OUI – COLAM - UNAM: Implicaciones en el tema de Calidad. Universidad Técnica Particular de Loja, Octubre 19. Consultado en abril de 2006 en <http://www.utpl.edu.ec/caled/images/documentos/CALIDAD/cervantesfrancisco.pdf>

CHEA (2002). Assurance Accreditation and Assuring Quality in Distance Learning. Council for Higher Education Accreditation. Consultado en diciembre de 2005 en http://www.chea.org/pdf/mono_1_accred_distance_02.pdf

Cookson, P. S. (2002). Acceso y equidad en la educación a distancia: investigación, desarrollo y criterios de calidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 4 (2). Consultado el 26 de marzo de 2006 en: <http://redie.uabc.mx/vol4no2/contenido-cookson.html>

De la Fuente R. J. R. (2005). Noticia de la Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet (CUDI): San Miguel Contla, Tlaxcala, 12 de enero. Consultado el 3 de abril de 2006 en http://www.cudi.edu.mx/noticias/2005_enero/14_01_05_unam.html

DOCE (2002). Diario Oficial de las Comunidades Europeas. Resolución del Consejo de 27 de junio de 2002 sobre la educación permanente. Consultado en noviembre de 2005 en http://europa.eu.int/eur-lex/pri/es/oj/dat/2002/c_163/c_16320020709es00010003.pdf

EFQM (2003). Conceptos Fundamentales de la Excelencia. Fundación Europea para la Gestión de Calidad. Consultado en febrero de 2006 http://www.efqm.org/uploads/fundamental_concepts_spanish.pdf



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

- EFQM (2003b). Introducción a la Excelencia. Fundación Europea para la Gestión de Calidad EFQM. Consultado en febrero de 2006
http://www.efqm.org/uploads/introducing_spanish.pdf
- Eggers C. K. (2005). Criterios para evaluar la calidad de la dimensión pedagógica del sistema de educación a distancia de la UDLA. LatinEduca2005. Consultado en abril de 2006 en <http://www.e-hysfrmutn.net/moodles/010/file.php/2/linea5/Eggers%20Karla.pdf>
- ERIC Education Resources Information Center. Thesaurus. <http://www.eric.ed.gov>
- Fainholc B. (2004). La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. RED, Revista de Educación a Distancia, 12. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.um.es/ead/red/12/fainhplc.pdf>
- Fraser, C. (1982). Advances in Social Psychology of Language. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gaceta UNAM (2004). Licenciaturas en línea, en el CATED de Tlaxcala. Octubre 18, página 5. <http://www.dgcs.unam.mx/gacetaweb/2004/041018.pdf>
- Gaceta UNAM (2005). Inician en febrero las licenciaturas en el CATED. Enero 13, página 7. Consultado en marzo de 2006 en <http://www.dgcs.unam.mx/gacetaweb/2005/050113/imagenes/07.jpg>
- García S. R. (2003). La Autoevaluación y la Educación Continua de Calidad en la UNAM. En Educación Continua en La Universidad Nacional Autónoma de México. Referido en <http://www.worldline.com.ar/continua/continua.htm>
- González C. P. y Bravo S. R. (2005). Propuesta de parámetros de calidad cuantitativos en la educación a distancia. Simposio Internacional: De la evaluación y acreditación al mejoramiento de la calidad de la educación superior. Costa Rica. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.csuca.edu.gt/Eventos/SIMPOSIUM/Ejes/Innovacion/PROPUESTADEPARAMETROSCALIDAD.pdf>
- González D. R. A. (2000). Educación superior virtual y nuevos materiales para la enseñanza. Colección Pedagógica Universitaria No. 32-33. Edición de 25 Aniversario, Julio/99 – Junio/2000. Consultado en marzo de 2006 en http://www.uv.mx/iie/Coleccion/No_3233_Coleccion.html
- Grenzky, J. Maitland, Ch. (2001). Focus on Distance Education. Revista Update. Vol. 7, num 2. National Education Association, USA. Consultado en febrero de 2006 en <http://www2.nea.org/he/heupdate/vol7no2.pdf>
- Hernández, E. López M. y Morales S. (2003). Internet: una posibilidad de educación a distancia. Revista Razón y Palabra, Número 36, dic. 2004 -enero 2004. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/antteriores/n36/internet.html>
- Holsti, O.R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*. MA: Reading Addison-Wesley.
- IHEP (2000). Quality on the line. Benchmarks for success in Internet-based distance education. The Institute for Higher Education Policy. USA. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.ihep.com/Pubs/PDF/Quality.pdf>



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

- IMNC, (2001). Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. ISO 9000: 2000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- IMNC, (2004). Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. Sistemas de gestión de la calidad- Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC – 2000 en educación. IWA 2:2003, NMX – CC – 023 – IMNC – 2004.
- López R. F. (1997). La gestión de calidad en educación Ed. La Muralla S.A., Madrid, 1997, pp. 39.
- Marquès G. P. (2002). Calidad e innovación educativa en los centros. Facultat de Ciències de l'Educació. Universitat Autònoma de Barcelona. Consultado en marzo de 2006 en <http://dewey.uab.es/pmarques/calida2.htm>
- Martínez P. J. y Castillo R. A. R. (1999). Contribución al Coloquio "Universidades virtuales, ¿aprendizaje real?". Universidad Autónoma Metropolitana -A, México. Junio 18. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.azc.uam.mx/cyad/nvatec>
- OEI (2001). Organización de Estados Iberoamericanos. Programa Educación y Trabajo 2001-2002. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.campus-oei.org/edytrabajo/desc0102.htm>
- OIT (2000). Organización Internacional del Trabajo. La educación permanente en el siglo XXI: nuevas funciones para el personal de educación. Informe para el debate de la reunión paritaria sobre la educación permanente en el siglo XXI: nuevas funciones para el personal de educación. Ginebra, 10 - 14 abril de 1998. Consultado en enero de 2006 en <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/jmep2000/jmepr1.htm>
- Organista S. J. y Backhoff E. E. (2002). Opinión de estudiantes sobre el uso de apoyos didácticos en línea en un curso universitario. Revista electrónica de investigación educativa. Vol. 4, Núm. 1. Consultado en abril de 2006 en <http://redie.uabc.mx/vol4no1/contenido-organista.html>
- Padilla V. I. (2005). Educación a Distancia: Ofrecimientos con Calidad y Eficacia. Instituto para el Desarrollo de la Enseñanza y el Aprendizaje en Línea Universidad de PR-Mayagüez. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.uprm.edu/ideal/hermes2005/calidad.pdf>
- Perraton, H. (2000). Open and distance learning in the developing world. Londres: Routledge.
- Phipps, R., J. y Merisotis, J. (1998). Assuring Quality in Distance Learning. Council For Higher Education Accreditation. Consultado en enero de 2006 en <http://www.chea.org/Events/QualityAssurance/98May.html>
- Piñuel R. J. L. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. Universidad Complutense de Madrid, Estudios de Sociolingüística 3(1), 2002, pp. 1-42. Consultado en abril de 2006 en <http://web.jet.es/pinuel.raigada/A.Contenido.pdf>
- Pisanty B. A. (2005). Genealogía de la Educación a Distancia. Universidad Nacional Autónoma de México, México. Consultado en diciembre de 2005 en <http://www.sociedadinformacion.unam.mx>



<http://www.virtualeduca.org>

Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006

- Salkie, R. (1995) Text and Discourse Analysis. Londres: Routledge.
- Sánchez-Soler, M. D. (1999). La educación a distancia en México y propuestas para su desarrollo. Revista de la Educación Superior, 28 (110), 59-82.
- Sangrà A. (2001). La calidad en las experiencias virtuales de educación superior. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html>
- Santoveña C. S. M. (2005). Criterios de calidad para la evaluación de los cursos virtuales. Unidad de Virtualización Académica de la UNED. Consultado en enero de 2006 en http://www.ocv.org.mx/ocv2005/contenido/articulos/articulo01_sept2005.pdf
- Silva, O. (1997) "El Estudio del Discurso en el Camino de Teun van Dijk", Revista Frontera, 16:97-106, Universidad de La Frontera, Temuco.
- Sirvente A. (2004). EVEPAR - Evaluación entre Pares. Herramienta que posibilita la evaluación entre alumnos universitarios por Internet. VIII Congreso de Educación a Distancia CREAD MERCOSUR/SUL. 7- 10 de septiembre, Córdoba - Argentina. Consultado en enero de 2006 en <http://fgsnet.nova.edu/cread2/pdf/Sirviente1.pdf>
- SUAyED (2004). Licenciaturas del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia: Características. CUAED, Universidad Nacional Autónoma de México. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.cuaed.unam.mx/suaed/contenido/cursos/caracteristicas.htm>
- THECB (2000). Report on a Study of Access to Higher Education through Distance Education. Austin, Texas, August 7. Consultado en abril de 2006 en <http://www.thecb.state.tx.us/reports/PDF/0315.PDF>
- Tirado M. R. (1997). Incorporación de tecnologías avanzadas en los centros convencionales de formación ocupacional. Congreso Eduotec97, Creación de Materiales para la Innovación Educativa con Nuevas Tecnologías. Consultado en enero de 2006 en http://www.ieev.uma.es/edutech97/edu97_c3/2-3-18.htm
- UNESCO, (2002). Aprendizaje abierto y a distancia. Consideraciones sobre tendencias, políticas y estrategias. Consultado en octubre de 2005 en <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001284/128463s.pdf>
- Yzaguirre P. L. E. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000 en México. Revista Iberoamericana de Educación. num. 36 - 3. Consultado en febrero de 2006 en <http://www.rieoei.org/deloslectores/945Yzaguirre.PDF>
- Zepeda S. M. I. (2005). Modelo de Evaluación de la Calidad en Docencia Universitaria en Educación a Distancia en UNITEC. LatinEduca2005. Consultado en abril de 2006 en <http://www.e-hysfrmutn.net/moodles/010/file.php/2/linea5/marthazep.pdf>