

Hacia una Identificación de Indicadores de Calidad Específicos para la Educación a Distancia: el Caso de la UNED de Costa Rica

(Identifying Specific Quality Indicators for Distance Education: the Case of Costa Rican UNED)

Giselle Hidalgo Molina

Universidad Estatal a Distancia (UNED)
(Costa Rica)

RESUMEN: Este artículo presenta un camino para identificar indicadores que contribuyan al mejoramiento de la calidad de las universidades a distancia ante las nuevas transformaciones sociales ocasionadas, en parte, por los efectos de la "globalización" y el progreso en las comunicaciones internacionales. Esta situación ha generado nuevos desafíos a la sociedad contemporánea, cuya característica más relevante para su desarrollo está relacionada con una alta competitividad, basada en la calidad de su quehacer dentro de este ambiente cambiante y complejo. En este sentido, las universidades ocupan un papel importante para lograr ese crecimiento al dar respuesta a necesidades de formación profesional, generación de conocimientos y desarrollo de un pensamiento crítico. Ante esta realidad, las universidades a distancia enfrentan un desafío adicional, cual es, realizar un aprovechamiento estratégico de los avances tecnológicos para ocupar un liderazgo en la innovación pedagógica, basado en su fortaleza de aplicación y evaluación de medios didácticos.

Indicadores de Calidad - Nuevos Desafíos de la Educación a Distancia - Autoevaluación - Nueva Sociedad - Areas de Evaluación para la Educación a Distancia - Educación Superior

ABSTRACT: This article presents a way to identify "indicators" to be used in enhancing the quality of distance universities as they meet the new social transformation produced, somehow, by effects of "globalisation" and the progress of international communications. This situation has generated new challenges in our actual society, whose main feature has related to high competitiveness, based in the quality of its practice within this changing and complex environment. In this sense, universities play an important role in achieving this enhancement, offering a way to satisfy the demands professional instruction, generating knowledge and developing critical thinking. Here distance universities face an additional challenge, namely, making an strategic use of technological advances in order to lead teaching innovations, based in the strengths of its applications and the assessment of didactic media.

Quality Indicators - New Challenges for Distance Education - Self-Assesment - New Society - Evaluation Areas for Distance Education - Higher Education

1. JUSTIFICACIÓN

La sociedad a través del tiempo ha estado inmersa dentro de un proceso cambiante y complejo que ha traído como consecuencia continuas transformaciones en el ámbito social, económico y político. En esta época se observa, entre otros cambios notables, variaciones en el contexto productivo con algunas implicaciones en distintas actividades de la humanidad.

En este sentido, las relaciones empresariales del mercado de bienes y servicios están cambiando. Dentro de esta situación, un aspecto que las caracteriza, es el concurso y la agrupación creciente de empresas nacionales e internacionales que en condiciones, cada vez más semejantes, compiten en el mismo mercado. Dicha transformación se conoce con el término de "globalización". Esta nueva orientación del sector productivo ha venido ganando terreno, a tal punto que su efecto está modificando la realidad empresarial: "El nuevo modelo está basado en apertura de las economías nacionales a la competencia internacional, inversión extranjera, innovación tecnológica y equilibrio macroeconómico" (Puryear, 1996, p.1).

Ante esta realidad cercana al nuevo siglo, la educación ocupa un rol preponderante para que la sociedad pueda modernizarse y desarrollarse acorde con las exigencias de este entorno mundial. Es así que las instituciones educativas están comprometidas en facilitar a la sociedad la formación de los cuadros profesionales y técnicos altamente capacitados para la sostenibilidad del desarrollo social y económico en un contexto cada vez más "global".

En ese sentido, las universidades desempeñan un papel determinante, pues su contribución es estratégica al formar profesionales que en diversidad y calidad se requieren para impulsar este desarrollo dentro de un nivel de competitividad creciente. De igual relevancia, es su aporte en cuanto a su capacidad de generar conocimientos producto de las investigaciones y la reflexión intelectual, así como, por su contribución en el enriquecimiento de una visión crítica que oriente el desenvolvimiento de este contexto sobre bases equitativas de bienestar y justicia social, de manera que vele por una modernización del país, dentro de un "contexto de principios constitucionales y de fisonomía geográfica, social y cultural" (Aljure et al, 1998, p. 12).

Es por esto, que se ha acentuado el interés por parte de los diferentes agentes sociales en conocer y certificar la calidad que ofrecen los distintos centros educativos. De manera que, se garantice la disposición de recursos humanos calificados y la generación de los conocimientos con una visión crítica sobre la realidad dentro de un marco de sostenimiento social y económico. Por otra parte, las instituciones de educación superior están manifestando interés por permitir esta apertura como una medida de confianza sobre su desempeño y su posibilidad de crecimiento; esto a su vez, contribuye a reafirmar su integración dentro de esta sociedad.

De lo anterior surge, en parte, la necesidad que tienen las universidades de dar a conocer los logros de su quehacer académico a la sociedad, hecho que las caracteriza en la actualidad, y que está muy ligado a la calidad de su gestión académica.

Una opción de respuesta a esta demanda educativa es la autoevaluación con miras a una acreditación posterior. Esta modalidad evaluativa se ha venido dando gradual y consistentemente por diversos países en Europa, América, y específicamente, en América Latina. En el contexto nacional, se está realizando un importante esfuerzo en este sentido que aspira a cubrir los sectores públicos y privados de la educación superior.

A nivel del sector estatal universitario, la UNED está comprometida con esta nueva tendencia, de la cual ninguna institución de educación superior que en la actualidad quiera permanecer, podrá abstraerse. En esta dirección se han tomado decisiones y realizado actividades que permiten ir trazando un camino con base en las experiencias generadas del contexto, y enmarcadas dentro de las directrices de la entidad superior establecida a nivel nacional para este fin, denominada Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).

Con el objetivo de constituirse en un recurso más para la determinación de la calidad de las carreras en la UNED, este trabajo espera contribuir a la valoración de la calidad en el sistema educativo a distancia, por medio de una orientación particular para establecer ciertos indicadores acordes con su realidad educativa.

Se parte de la premisa de que la propuesta aquí presentada estará sujeta a un mejoramiento permanente con los aportes que surjan de su análisis, y propiamente de su aplicación, especialmente, porque representa una primera experiencia dentro del contexto de la educación a distancia para acercarnos a la realidad del programa o carrera en estudio. En este sentido, la presente propuesta debe considerarse como una guía general sujeta a transformación producto tanto de las especificidades y criterios del programa y como del equipo autoevaluador.

2. METODOLOGÍA

Para la definición de los indicadores de educación a distancia, se realizó una revisión y análisis bibliográfico que permitiera identificar las rasgos dominantes de la sociedad y su implicaciones en la educación a distancia. Además, se tomó en consideración el criterio de expertos acerca de las transformaciones que pueden ocurrir en el seno de estas universidades para adaptarse a las nuevas demandas sociales.

Este primer esfuerzo de conocimiento de la compleja sociedad actual se presenta en la sección siguiente. Posteriormente, se enriqueció con el criterio de un

grupo de profesionales internos, además de la experiencia personal de la autora en esta modalidad educativa, para así delinear algunos de los indicadores globales de educación a distancia que pueden utilizarse en el proceso de autoevaluación de las carreras.

Los indicadores que se pueden derivar del contexto planteado más adelante, se dirigen a identificar un posible camino que puede servir de orientación al desarrollo de las universidades a distancia frente a las transformaciones que se prevén para el futuro cercano. En este sentido, persiguen llamar la atención sobre aspectos que pueden considerarse medulares para su quehacer académico, de manera tal que, no pretenden ser exhaustivos, más bien, reflejan algunos elementos valorativos que es conveniente presten atención las universidades a distancia.

El Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) de la UNED de Costa Rica está realizando un trabajo de investigación sobre indicadores de calidad con una visión global como parte de un esfuerzo institucional por definir un modelo de procedimientos para realizar autoevaluaciones en esta entidad educativa.

3. LA SOCIEDAD ACTUAL

En virtud de que las universidades deben responder a la sociedad, conviene primeramente hacer un esfuerzo por tratar de caracterizar sus aspectos más relevantes que tienen relación con esta respuesta educativa. A continuación se hará una descripción general de aquellas características que pudieran servir de orientación, sin pretender ser exhaustivas.

Como un primer aspecto de interés es el *enfoque universal* que debe seguir la formación, en una sociedad mundial que está mejor comunicada e informada gracias a los avances en los sistemas de comunicación. La reflexión de Escotet, (1992, p. 22) resalta este hecho: "La educación sobrepasa los límites de la nacionalidad, etnicidad o cultura, ya que ésta reclama el perfeccionamiento constante de la humanidad. Una educación concentrada únicamente en una sociedad o cultura específica, amplía el etnocentrismo y reduce la capacidad del hombre para supervivir en el conjunto interdependiente de culturas y naciones con que está signada la humanidad."

La sociedad actual está caracterizada también por el cambio permanente, producto, en parte, de la globalización e integración iniciado tiempo atrás. De manera que una característica de esta sociedad es la *alta competitividad* a que deben someterse sus diferentes agentes, factor clave para enfrentar esta situación con éxito, sin duda alguna, es la calidad y pertinencia de los productos y servicios ofrecidos.

Para lograr el mejoramiento continuo de la calidad, un elemento clave es la calificación del capital humano que interviene en el proceso productivo, así co-

mo la capacidad de su infraestructura. En consecuencia, el mercado laboral demanda personal más capacitado, más informado y más responsable, para una sociedad más exigente, más conocedora, y con un abanico más amplio de oportunidades. "La integración de economías abiertas en un sistema global requiere una fuerza de trabajo competitiva a nivel internacional con énfasis en la ciencia y la tecnología" (Puryear, 1996, p. 1).

Desde esta perspectiva, el sector empleador demandará personal altamente calificado que le permita esta ventaja estratégica sobre sus competidores. Por otra parte, la demanda estudiantil se vuelve también más exigente en cuanto a la calidad de su preparación, con la expectativa de que ésta le represente una garantía de su posterior inserción en esta fuerza de trabajo, es decir, que permita ofrecer condiciones de competitividad dentro del mercado laboral expuesto a un esquema de trabajo internacional. La capacidad que tenga cada institución de educación superior de garantizar realmente al estudiante y a la sociedad ese nivel de calificación será la determinante para que aquellas tengan mayores posibilidades de crecimiento y permanencia.

Dentro de esta línea de pensamiento cabe un enfoque de *educación centrado en las demandas del estudiante*, "el papel del maestro en el nuevo universo educativo centrado en el alumno no es tanto de instruir como el de proveer un ambiente tal que cada alumno sea capaz de identificar lo que desea aprender y en el cual tenga acceso a distintos recursos para el aprendizaje" (Moore, 1977, p. 16). El estudiante podría decidir, incluso, sobre qué, dónde, cuándo, a qué ritmo, cuáles métodos estudiar y se evalúa a sí mismo, es decir, se le da oportunidad de participar en el diseño, desarrollo, entrega y evaluación de su aprendizaje, lo que ha sido denominado como "**estudio independiente**".

A esto hay que agregar que, existen múltiples identidades personales, y obliga a pensar en términos de múltiples soluciones educativas, pensadas para atender esta multiplicidad de condiciones e intereses. En este sentido, Escotet, (1992, p. 20) afirma que la "oferta educativa semejante para todos, que ha caracterizado y caracteriza a la mayoría de los sistemas educativos mundiales, debe ser modificada por la de una educación diferenciada para lograr resultados igualitarios. Esta política social es a nuestro entender la más importante para alcanzar una auténtica igualdad de oportunidades". Asimismo, Edwards, (1995) se refiere ampliamente a esta nueva dimensión que plantea interesantes retos a la educación a distancia.

A la par del desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, la educación superior debe contribuir a fortalecer actitudes de compromiso y de responsabilidad con el desarrollo social con base en una visión crítica, humanística y constructiva. El estilo de educación es entonces *formativo e instructivo*, "Educar es formar e instruir, en donde, como plantea Ferrández la instrucción permanece en un nivel intelectual y la formación se inserta en la personalidad, manifes-

tándose en la conducta del sujeto" (Escotet, 1992, p. 68). "De igual manera, los valores humanos deberán desarrollar en el profesional, una actitud hacia la investigación y la solución de problemas, hacia el respeto de la dignidad de la persona humana, hacia el respeto a la naturaleza y hacia el bienestar de la sociedad. Estos elementos valorativos dan como producto final en la formación del profesional una calidad ética, social y profesional, y una madurez para la toma de decisiones adecuadas y justas." (Marum, 1997, p. 80).

Por otra parte, retomando las nuevas condiciones del sector empresarial y dentro de estas transformaciones sociales tendentes a la liberación de la economía, el Estado desempeña un nuevo papel de promotor del desarrollo productivo dentro de este mercado del libre comercio. En este sentido centra su interés, en impulsar la constitución y mantenimiento de un capital humano calificado que requiere la sociedad para su crecimiento. De esta forma, se tiene *un Estado más preocupado por el desempeño de las entidades educativas* responsables de esta formación, y *de un uso más racional de los recursos* destinados a esta tarea crítica. Por ello, se convierte en un ente vigilante de un satisfactorio cumplimiento de la misión, especialmente, del sector educativo estatal.

Otra característica sobresaliente de la sociedad es la *compresión espacio-tiempo*, producto del desarrollo tecnológico que impulsa y transforma prácticamente todas las áreas de la actividad humana, especialmente, el crecimiento sin precedentes que han tenido las tecnologías de información y con ello, las redes de comunicación que resuelven limitantes en las coincidencias de horarios y lugar. Otros factores están contribuyendo en este sentido como son los medios de comunicación masiva, el turismo, y las migraciones.

Esto ha traído como consecuencia, una apertura de oportunidades de comunicación, no existentes en el pasado, donde la distancia y el tiempo representaban barreras muy difíciles de superar. Moore, (1995, p. 1) comenta sobre "**la muerte de la distancia**" cuando las actividades que se realizan sobre un monitor o un teléfono pueda ser llevada a cualquier parte del mundo y los costos derivados del uso de los sistemas de telecomunicaciones sean suficientemente bajos como para que el control de las comunicaciones esté en manos de los mismos usuarios, incluyendo los estudiantes ¿qué ocurrirá con la educación? y más específicamente, ¿qué implicaciones traerá para la educación a distancia? ¿cómo podrán aprovecharse esas ventajas estratégicamente, para lograr una transformación que preserve su esencia y que justifique su accionar en la nueva sociedad? Las respuestas a estas preguntas son parte de las soluciones que tendrán que ofrecer en el futuro cercano las universidades a distancia.

4. UNA NUEVA ORIENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Dentro de este contexto social, las universidades mantienen su misión de contribuir al desarrollo social y económico del país, sustentado en un respeto ha-

cia la naturaleza y en una contribución a su conocimiento crítico, creativo, transformador y de compromiso con las demandas de desarrollo con justicia y equidad de una sociedad cambiante y compleja.

De acuerdo con esta perspectiva, existen algunos modelos de universidades según su funcionamiento y desarrollo que han sido citados por Marum (1997, p. 79): **el modelo Humbolt** que centra su interés en el desarrollo del saber y su objetivo central es el desarrollo de la investigación, **el modelo Newman** es el desarrollo integral del ser, tiene como objetivo la formación humanística por medio de las artes y las humanidades y **el modelo Land Grant** que tiene como objetivo responder a las demandas del sector productivo y de bienes y servicios, su objetivo central es la formación técnica profesional de los recursos humanos.

Para las universidades del tercer modelo estas nuevas demandas sociales generadas por las transformaciones del mercado de bienes y servicios, podrían llevar a establecer la intensificación de ciertas actividades inherentes dentro de una nueva perspectiva. Estas instituciones de educación superior aportan al desarrollo científico-teórico, con énfasis principal en que estos conocimientos ocupen un papel en la satisfacción de las necesidades de desarrollo social y económico. "Esto le plantea a la universidad la responsabilidad de buscar y construir una nueva relación con la sociedad, con los distintos actores sociales, como camino y recurso para jugar un rol protagónico en la búsqueda de una mejor calidad de vida de la población, (...) a la vez debe contribuir, mediante la proyección cultural, a renovar y acrisolar la identidad de los pueblos. Por otra parte, (...) debe buscarse también en su contribución a una mayor productividad en la relación investigación y desarrollo" (Sol, 1997, p. 12).

La vinculación sociedad-universidad se intensifica si se considera que la primera está demandando con mayor necesidad y exigencia que sus logros se traduzcan efectivamente en resultados concretos y oportunos que aporten a su crecimiento y a su nivel de competitividad, para lo cual, las instituciones de educación superior "deben estar permanentemente revisando las demandas del entorno social donde están insertas y requieren de la reflexión persistente sobre los nuevos paradigmas de la ciencia y del ser humano, mismos que están íntimamente relacionados con una realidad económico-social cambiante (...) cambios que nos permiten hablar de un mundo, sociedades y organizaciones de educación superior en transición" (Marum, 1997, p. 79).

Asimismo, las universidades necesitan responder al compromiso inherente de aportar soluciones a los problemas sociales con base en la generación de conocimientos innovadores en las diferentes áreas disciplinarias, en la cultura, en las artes y con un desarrollo continuo de la creatividad intelectual. En este esfuerzo académico, el sector estudiantil tendrá que participar en forma colaborativa con el sector docente, para que, contribuya a enriquecer su formación integral y a su vez, se convierta en agente activo y efectivo de la sociedad. "Hay que

romper con universidad informadora para dar paso a la universidad creadora” y por ello “la *universidad creadora* configura la misión principal que tiene hoy y mañana la universidad” (Escotet, 1992, p.49-51).

La educación superior en la época actual deberá ser *altamente competitiva*, igual a la sociedad a la que le brinda su servicio, pues se desenvuelve dentro de un ambiente educativo interesado en satisfacer las demandas del mercado en condiciones también de alta competitividad. En esta realidad, las entidades educativas de la competencia estarán enfocadas a proveer nuevos profesionales que el mercado laboral necesita en condiciones que sean cada vez más atractivas al estudiante, en términos de oportunidades, calidad y opciones educativas. Olcott, D., (1996, p. 109) afirma que: “La educación superior será altamente competitiva en la próxima centuria. Un ambiente educacional basado en el mercado emergerá, (...) los estudiantes elegirán a las organizaciones que respondan a sus necesidades. La educación superior debe aprender a ser mejores negocios en esta alta competitividad, mercados educacionales centrados en el estudiante. Su supervivencia depende de esto”. Se debe considerar también que el abanico de oportunidades de educación universitaria se ha ampliado con la participación de un número cada vez mayor de universidades privadas en este sector, al punto de que, actualmente, ocupan un lugar importante en la atención de la demanda estudiantil.

5. LOS NUEVOS RETOS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

A través del tiempo, las universidades a distancia han tenido rasgos característicos que las ha identificado de las instituciones de educación superior convencionales, no obstante, a raíz de las transformaciones del contexto social donde estas se desenvuelven, cabe preguntar si estos rasgos particulares serán también los identificadores en la nueva realidad, o más bien, tendrán que ser transformados o adaptados de manera que sigan ocupando un posición sustantiva en el sector educativo superior que la nueva sociedad demanda.

En este contexto mundial, donde las comunicaciones acortan distancias y se adaptan a la disponibilidad diferenciada del tiempo, surgen oportunidades y amenazas que obligan a una respuesta inteligente para hacer frente a los retos del entorno, donde la educación a distancia deberá aprovechar sus fortalezas y resolver sus debilidades para atender estas exigencias con una calidad competitiva. Los factores que antes la justificaban están cambiando a un ritmo creciente. ¿Qué implicaciones representa para la educación a distancia? Haciendo un esfuerzo para contribuir en esta interesante y retadora realidad, se expondrán soluciones extraídas de la literatura y ampliadas con el criterio particular.

Retomando uno de los propósitos más loables de la educación a distancia cual es “**la democratización de la educación superior**” mediante modelos educativos que superen las limitaciones de espacio y tiempo de la enseñanza presen-

cial, dando así oportunidad de aprendizaje a sectores con difícil respuesta a compromisos educativos delimitados en espacio y tiempo, tendrá necesariamente, que ser innovadora en la utilización de medios didácticos y en la revisión y mejoramiento constante de modelos de aprendizaje, que ofrezcan oportunidades formativas e instructivas al estudiante, de forma tal que, la democratización preserve la calidad educativa, más aún siendo una necesidad de la competencia actual.

La política educativa tradicional centrada en involucrar el mayor número de estudiantes, necesita también enfocarse en **la calidad** de los resultados educativos, y que garantice **equidad** en todos los diferentes sectores poblacionales (urbano-rural, género, etc.), es decir, una educación superior de calidad, sin establecer diferencias entre los diferentes grupos sociales y contribuya así a lograr una verdadera democratización basada en igualdad de oportunidades educativas en términos de acceso y de calidad.

El desarrollo de tecnologías de información, así como ha transformado el quehacer del hombre en todos los campos de actividad, ofrece oportunidades de innovación educativa que obliga a las instituciones de enseñanza a transformar sus sistemas de aprendizaje, e incluso las obligan a repensar completamente la forma en que se realiza el proceso de enseñanza-aprendizaje. "La tendencia ha sido ajustar la tecnología en los viejos patrones de enseñanza pedagógica, más que asimilar la tecnología con nuevos paradigmas educativos" (Olcott, 1996, p. 107), su aprovechamiento estará dirigido a apoyar las necesidades del programa, más que a la utilización de la tecnología por sí misma. Las universidades a distancia enfrentan el reto de variar esta dirección didáctica, y hacer una propuesta didáctico-tecnológica apropiada a la naturaleza del estudio, cuidando el factor **costo-efectividad**.

En relación con la efectividad del material asociado al costo de los medios didácticos, conviene resaltar el hecho de que una alta inversión en tecnología no garantiza por sí misma el mejoramiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje, pues depende más de las necesidades de la materia en estudio. En este sentido, puede existir una combinación tecnológica de menor costo e igual o mayor efectividad. Más bien, es conveniente fijar la atención en los requerimientos de aprendizaje y a partir de ellos identificar los medios tecnológicos que ofrecen una mejor respuesta didáctica. Además de las consideraciones que debe hacerse en cuanto al acceso y la cobertura para evitar acciones que afecten la equidad.

Este desarrollo tecnológico podría constituirse en una posible vía de solución parcial a las restricciones espacio-tiempo, una vez que la infraestructura de telecomunicaciones se haga una realidad en todos los sectores a precios accesibles, y la conexión a estas redes telemáticas sea también una realidad a bajo costo. En este aspecto, la educación a distancia está comprometida, como se indicó, a realizar un importante esfuerzo, y ejercer algún tipo de liderazgo en la elaboración de propuestas didácticas de aprovechamiento del potencial educativo de

las tecnologías de información y proponer así distintos modelos pedagógicos que sean una respuesta de calidad a las exigencias del nuevo siglo; es decir, "crear una visión práctica y viable de la educación a distancia para la próxima centuria" (Olcott, 1996, p. 107). Con esto se resalta el hecho de que la educación a distancia deberá *modernizar su comunicación mediatizada* con fines educativos desde un enfoque de integración de medios y con un modelo metodológico innovador para una multiplicidad de individualidades, donde el aprovechamiento didáctico del potencial tecnológico se centre en las necesidades de la materia en estudio, generando una nueva forma de enseñar a distancia.

Por otro lado, según el criterio de Escotet (1992, p. 70), las universidades a distancia no han logrado resolver adecuadamente el papel *formativo* y más se han convertido en centros de entrenamiento, sin dar una respuesta de formación integral, es decir, han sido solo instructivas y no han resuelto el aspecto formativo de la educación. En algunos casos, "han sustituido el profesor por el texto acompañado del tutor en situaciones más precarias". Este es un primer reto por resolver si consideramos, además, que las exigencias actuales apuntan a crear una actitud hacia la capacitación de *carácter permanente*, acorde con la naturaleza cambiante de la sociedad.

La universidad dentro de su papel formativo tiene el compromiso de la generación de conocimientos en las diferentes áreas del saber, la disposición a la *capacitación permanente* deberá ser parte de sus requisitos educativos, más aún, por los cambios vertiginosos que se dan en la sociedad, que compromete al profesional a mantenerse informado de las nuevas orientaciones en su campo de especialidad, ante el riesgo de limitar su competencia profesional.

Asimismo, dentro *del enfoque educativo centrado en las demandas del estudiante*, y en una realidad donde las múltiples condiciones individuales demandan de múltiples respuestas, se requieren diferentes soluciones didácticas flexibles que contemplen los diversos desarrollos sicosociales y cognoscitivos. ¿Cómo será resuelto el problema de *aislamiento social* del estudiante a distancia? En este sentido, la facilidad de interacción que ofrecen las tecnologías de información, mucho pueden aportar en la resolución de esta dificultad. La preocupación por dar una calidad de aprendizaje bidireccional entre estudiante-profesor, estudiante-estudiante y estudiante-contenido, según la tipología establecida por Moore, (1989, p. 1-5), podría ser aprovechada para facilitar al estudiante una estrategia de comunicación que genere motivación y promueva relaciones hasta ahora poco desarrolladas en la educación a distancia, como es el caso de la relación entre estudiantes, que en el ámbito formativo e instructivo puede abrir un nuevo camino digno de ser explorado en esta modalidad educativa. El mismo trabajo en equipo podría generar actividades académicas interactivas y descubrir nuevas formas de comunicación bidireccional con fines didácticos y socializantes. Esto representa una posible respuesta al reto planteado por Escotet en el sentido de que debe fortalecerse más la formación integral del estudiante a distancia.

Una misma orientación de este enfoque, es el mencionado por Bates, (1997, p.98) como una nueva estrategia educativa denominada *aprendizaje distribuido*, donde se supone podrían converger los dos métodos a distancia y presencial, producto las facilidades de comunicación electrónica y el aprovechamiento del potencial de las tecnologías de información. "Un ambiente de aprendizaje distribuido es un enfoque educativo centrado en el alumno, que integra un número de tecnologías para permitir oportunidades y actividades de interacción en modalidad asincrónica y de tiempo real (...) El enfoque da a los instructores la flexibilidad para personalizar ambientes de aprendizaje para satisfacer las necesidades de diversas poblaciones de estudiantes mientras provee un aprendizaje de gran calidad y buena relación costo-efectividad." Representa una posibilidad para facilitar la elección de diferentes opciones mediales en su aprendizaje de acuerdo con sus particularidades. El sistema educativo a distancia tiene condiciones por su experiencia en producción y evaluación de medios didácticos, en hacer una realidad, esta nueva forma de entrega de la docencia, y así dar una mejor respuesta al *enfoque centrado en las demandas del estudiante* frente a los retos de la *compresión espacio-tiempo*, esfuerzo que tampoco es ajeno a la educación presencial; de ahí la consignación de convergencia.

Conviene llamar la atención sobre las reflexiones que hace Bates, (1997, p. 102) en esa misma referencia, en relación con los retos que pueden enfrentar las organizaciones de educación a distancia con las nuevas tecnologías. Refiriéndose, en especial, a las universidades centralizadas y grandes, plantea: "¿cómo pueden adaptar e integrar las nuevas tecnologías y continuar siendo competitivas con las universidades convencionales que desarrollan el aprendizaje distribuido y con las nuevas instituciones "electrónicas" que están surgiendo en EE.UU. y otros lugares? Mi respuesta es que a la larga no podrán, al menos en esos países con tecnologías avanzadas de telecomunicaciones y computación". La creatividad, la innovación, la oportunidad y la responsabilidad podrían ser la respuesta para alcanzar ese nivel de competitividad. Estos factores deben ser traducidos en resultados que aprovechen la experiencia en diseño de medios didácticos, en los servicios de soporte y en asesoramiento al estudiante para el aprendizaje a distancia, el trabajo colaborativo, y una enseñanza menos dirigida y más adaptada a las condiciones individuales del estudiante.

Un aspecto que conviene tomar en cuenta relacionado con las consideraciones anteriores, es el esfuerzo notable que significa en términos de producción y evaluación de materiales hacer realidad la disposición de materiales de calidad sobre la plataforma tecnológica planteada. En consecuencia, se resalta también la dificultad de determinar a priori el tiempo y los recursos requeridos en su producción, a fin de que, se disponga una gama de materiales electrónicos para un número significativo de cursos.

Como una respuesta a la necesidad de formación con *una visión universal*, la educación a distancia tendrá la necesidad de mantener *diversidad de elección*.

nes en la oferta académica con un enfoque *formativo global*, pensando en satisfacer las demandas de un mercado de trabajo dentro de los parámetros de valoración internacional.

Algunas observaciones finales se incluyen a continuación respecto de la política institucional que tiene implicaciones en la calidad académica:

- ▶ La cooperación debe promoverse al interno y externo de la institución educativa. Las relaciones interinstitucionales conviene estimularlas como estrategia para mejorar la calidad de los programas y carreras, optimizar recursos, y ofrecer una educación más competitiva.
- ▶ Debe tener un cuerpo profesional altamente capacitado con una carga académica que estimule la investigación de nuevas formas de enseñanza y la actualización permanente de programas y carreras.
- ▶ Finalmente, las respuestas planteadas requieren un desarrollo organizacional sustentado en una cultura evaluativa e informática, en un ambiente de estímulo, de confianza y seriedad.

6. RELACIÓN DEL MARCO REFERENCIAL PARA LA EDUCACIÓN A DISTANCIA Y LOS LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL DE LA UNED

Dentro de la visión planteada para la educación a distancia dadas las condiciones sociales descritas donde se resaltan aspectos, tales como: *la alta competitividad, el enfoque global, la innovación educativa*, entre otros, es posible orientar algunas políticas institucionales para los años venideros. La UNED ha establecido directrices para su desarrollo institucional como respuesta a “los nuevos desafíos tanto nacionales como institucionales, para el quinquenio 1996-2001” (UNED, 1996, p. 1).

En este sentido, en la sesión 052-96 de la Asamblea Universitaria realizada el 17 de setiembre de 1996, se aprueban 6 lineamientos de política institucional para ese periodo, asimismo, el Plan de Trabajo de 1998 orienta su quehacer a la luz de estos lineamientos (UNED, 1998). Estas orientaciones establecen ciertas relaciones entre el enfoque particular planteado y los lineamientos definidos en la UNED. Por ello, seguidamente se analizan éstos dentro del contexto propuesto para la educación a distancia:

Los lineamientos corresponden a:

- ▶ *Fortalecimiento del papel democratizador de la Universidad Pública*
- ▶ *Fortalecimiento de la vinculación Universidad-Sociedad*
- ▶ *Garantía permanente de calidad*
- ▶ *Fortalecimiento de la relación Estudiante-Universidad*

- *Racionalidad instrumental (capacidad, calidad, disponibilidad y aplicación de recursos)*
- *Promoción de la coordinación interinstitucional*

Estos lineamientos representan la orientación del desarrollo institucional para responder a “los nuevos escenarios” del contexto político, cultural, económico y social: “La globalización de mercados, productos y servicios, enfrenta al ser humano a un mundo más integrado, en donde los medios de comunicación, el manejo de la noticia, y en general, lo cultural, se convierten en expresiones profundas de ese proceso” (UNED, 1996, p. 3).

En relación con el **fortalecimiento del papel democratizador de la Universidad Pública**, éste debe entenderse oportunidades de educación superior a sectores tradicionalmente marginados por diversas razones tanto a escala nacional como regional, por acciones tales como una oferta de programas principalmente orientada en fortalecer las áreas prioritarias para el desarrollo socioeconómico. De igual manera, brindar programas especiales que contribuyan en: “la formación humanística y la consolidación de una identidad cultural” (UNED, 1998, p. 3).

Tal como fue descrito anteriormente en esta propuesta, el efecto democratizador de la educación a distancia para el nuevo contexto está orientado a ofrecer posibilidades de acceso dentro de un esquema de equidad, es decir, con calidad uniforme para los diversos sectores poblacionales. Este aspecto es complementado con el lineamiento: **garantía permanente de calidad** para “fomentar el desarrollo de una cultura de la calidad en la UNED, mediante la definición de su respectiva política, el establecimiento de normas de calidad, el desarrollo de un sistema de auditoraje en esa materia y de un sistema de acreditación y capacitación permanente” y a “promover la incorporación de la moderna tecnología al quehacer institucional, mediante centros de recursos tecnológicos, ampliando el paquete instructivo con la incorporación de la informática, la telemática, la multimedia y el uso intensivo y permanente de tecnología, que coadyuven la eficacia y eficiencia de los procesos académicos y administrativos.” (UNED, 1998, p. 4). Del mismo, se deriva la necesidad de modernizar la comunicación mediatizada con fines educativos; este es uno de los aspectos que merecen atención por su relevancia en la efectividad del aprendizaje.

En cuanto al **fortalecimiento de la relación estudiante-universidad**, se refiere a la oportunidad de educación superior a alumnos por medio de programas de becas y de crédito, mediante la agilización mecanismos de ingreso, permanencia y graduación, el fortalecimiento de los sistemas de evaluación, la puesta en práctica de un sistema de acreditación por experiencia, los servicios de orientación, el fomento de trabajo en grupo, el fortalecimiento de actividades culturales y deportiva y otras oportunidades de integración con la universidad. Al respecto, queda manifiesto la necesidad de centrar la atención a las demandas

particulares del estudiante para ofrecer un servicio acorde con estas individualidades. De igual forma, contribuir al problema de aislamiento social y a la respuesta de una formación integral.

El **fortalecimiento de la vinculación Universidad-Sociedad** permite “el desarrollo de programas y proyectos, en las áreas de docencia, investigación y extensión que permita elevar los niveles de eficiencia y competitividad de los sectores productivos y de servicios, sin distinción de género” (UNED, 1998, p. 4). Esta respuesta está enmarcada dentro de consideraciones de competitividad, calidad y oportunidad tal como se caracterizó el servicio que éstas deben ofrecer a la sociedad a la que pertenecen.

La **racionalidad instrumental** con “el objetivo de mejorar la capacidad, calidad, disponibilidad y aplicación de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, para lograr con eficiencia y calidad el cumplimiento de los objetivos institucionales” (UNED, 1998, p. 5) está ligada en forma parcial con los factores costo-eficiencia indicados en cuanto a la inversión tecnológica para el mejoramiento del sistema educativo a distancia, a la capacitación y al perfeccionamiento de su personal.

Asimismo, este lineamiento hace referencia a la necesidad de “establecer mecanismos de cooperación nacional e internacional para la generación de recursos que contribuyan al desarrollo institucional, promover la vinculación con el sector productivo y la expansión regional de los programas de la UNED, mediante la consolidación de una unidad de cooperación nacional e internacional” (UNED, 1998, p. 6), aspectos que están relacionados con la visión global que conviene mantener en la educación a distancia dentro del nuevo contexto social.

Por último, la **promoción de la coordinación interinstitucional** busca “contribuir al fortalecimiento de la educación superior estatal como un sistema integrado que preste servicio estratégico a nivel nacional” y a “fomentar la realización de estudios prospectivos y comparativos de la UNED con otras universidades tanto a nivel nacional como internacional” (UNED, 1998, p. 6). Este aspecto se expuso al final del apartado 5 y está relacionado con la necesidad de cooperación interinstitucional para mejorar la calidad del servicio académico ofrecido, y optimizar el uso de los recursos.

A manera de resumen, y de acuerdo con la exposición de los apartados 3-5, en el diagrama 1 se interrelacionan los rasgos sociales actuales y los desafíos que podrían enfrentar las universidades a distancia. En ese mismo sentido, se asocian aquellos retos que podrían tener una mayor relación con el aspecto social identificado. Así por ejemplo, si las facilidades de comunicación existentes en la actualidad han permitido a importantes sectores sociales establecer nexos flexibles y eficaces, sin importar las dispersiones geográficas y de tiempo; en las universidades a distancia, este progreso debiera traducirse en un aprovechamiento ingenioso de nuevas y poderosas oportunidades de comunicación educativa. De esta for-

ma, para cada uno de los aspectos mencionados, es posible ofrecer una respuesta proactiva a esas transformaciones de la sociedad.

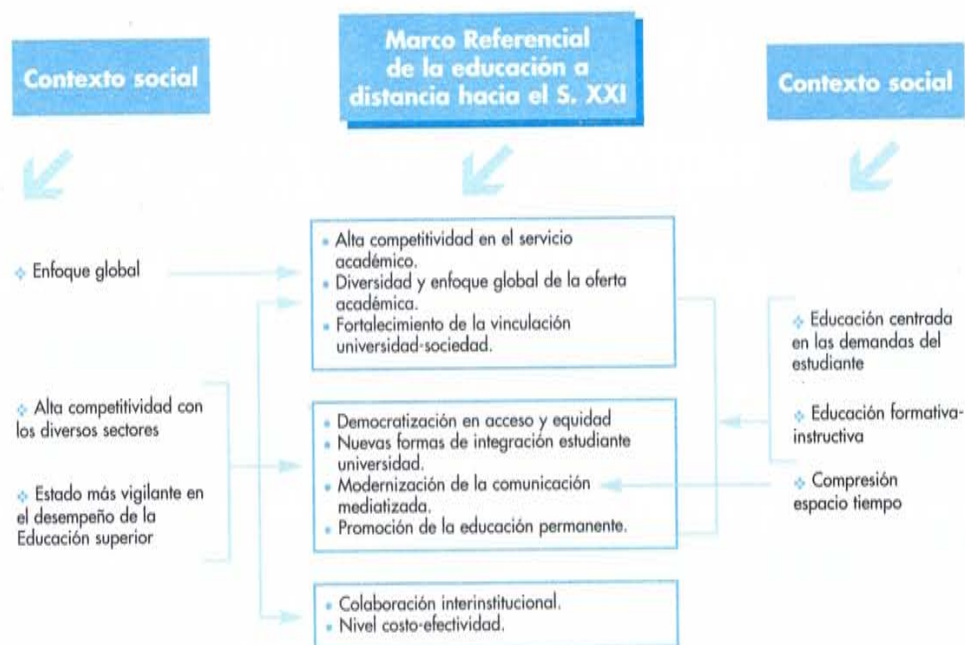


Diagrama 1: Relación entre rasgos sociales y desafíos para la educación a distancia.

7. IDENTIFICACIÓN DE ALGUNOS INDICADORES GLOBALES PARA VALORAR LA ATENCIÓN A LOS DESAFÍOS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Las universidades a distancia tienen características esenciales que han sido expuestas en las distintas concepciones que pueden extraerse de la literatura especializada, tal como el análisis que al respecto realiza Rumble, (1989). Con base en esos difíciles intentos por definirla, es posible identificar ciertas características distintivas que la diferencian de la enseñanza tradicional, entre ellas: **la democratización** de la educación superior; **la enseñanza con base en una combinación de medios didácticos** y con un apoyo presencial como sustitución de la comunicación cara a cara; **una gestión educativa a nivel institucional**, es decir, la participación de la organización en el planeamiento y elaboración de materiales y en el servicio de apoyo al estudiante y **una educación orientada al estudio individual**.

De manera tal que, con base en esta caracterización y dentro del contexto referencial planteado para la educación a distancia, se identifican algunos indicadores globales, que permiten valorar la atención brindada a los desafíos descritos, es decir, valorar si el camino recorrido es una respuesta a esta nueva orientación, bajo el supuesto de que la educación a distancia conservará esos rasgos distintivos y más bien, dentro de esta caracterización se plantean acciones que permitan responder a las transformaciones de la sociedad. En el diagrama 2, se presentan dichos indicadores que pueden ser definidos para este propósito, y se incorpora un aspecto común con la educación tradicional, cual es, el enfoque global de la oferta académica.

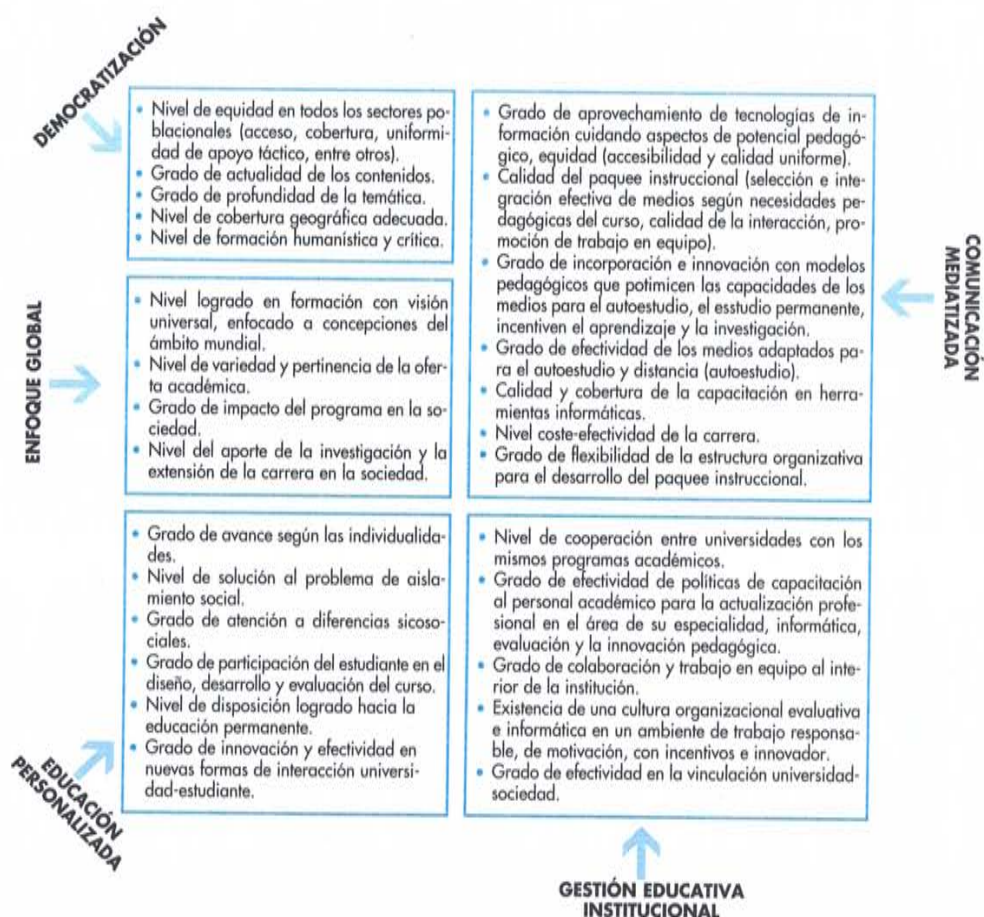


Diagrama 2: Algunos indicadores globales de calidad para la educación a distancia.

Para que se logre una **democratización real** del saber, la preocupación debe estar centrada tanto al nivel de cobertura de los sectores sociales con difícil acceso al sistema tradicional, como en impartir educación pertinente, equitativa, con un rigor científico y con una visión humanística, que ofrezca al estudiante condiciones para desenvolverse y competir en el mercado laboral, de ahí que, el grado de logro de estos indicadores pretenden valorar las oportunidades reales de educación superior que se ofrece con el sistema a distancia.

Asimismo, se resalta la necesidad de una revisión continua de los **medios didácticos empleados** que aproveche las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico con un enfoque pedagógico, donde prevalezcan los requerimientos de aprendizaje por sobre las capacidades de la tecnología. En este mismo sentido, se recomienda un aprovechamiento de este potencial que permita darle al estudiante **una atención personalizada** acorde con sus individualidades, y de esta forma poder explorar nuevas formas de integración estudiante-universidad, la puesta en práctica de nuevos modelos de aprendizaje que incorpore las diferencias individuales del estudiante, sin olvidar, que el nivel de costo-efectividad en la experimentación con estas nuevas tecnologías debe responder a los recursos disponibles. Estos indicadores muestran el grado de logro de una comunicación mediatizada con fines didácticos moderna y efectiva y de la satisfacción del servicio particularizado que requiere un estudiante a distancia.

Por otro lado, si hay un involucramiento de diversos componentes institucionales en el proceso de enseñanza y aprendizaje, se debe lograr un engranaje efectivo de las diferentes unidades que intervienen en éste. Las políticas de capacitación, las nuevas formas de trabajo en equipo y el fortalecimiento de nexos con otras organizaciones afines contribuyen a lograr esa armonía en **la gestión educativa institucional** que requiere el sistema a distancia. El grado de cumplimiento y efectividad de estos indicadores pueden mostrar cuán efectiva es la institución para organizarse y desempeñar sus tareas acorde con las exigencias propias de un sistema educativo a distancia.

Por último, la concepción **global de la oferta académica**, unido con la pertinencia y el impacto social de ésta, representa una respuesta necesaria a estos desafíos actuales de competitividad y calidad en su servicio académico. De manera que, el grado de universalidad logrado es uno de los indicadores a considerar como valoración de esa competitividad.

8. INDICADORES ESPECÍFICOS PARA EL PAQUETE INSTRUCCIONAL

Es posible derivar indicadores más detallados que comprendan las diferentes áreas del quehacer de una carrera a partir de los indicadores globales anteriores. Con el fin de ejemplificar esta exposición, en el cuadro 1 se definen algu-

nos indicadores específicos para **el paquete instruccional**. Se ha elegido este componente porque en una universidad a distancia la comunicación educativa se realiza a través de la utilización de medios tecnológicos, y por ende, las tareas que en consecuencia demanda: el planeamiento, el desarrollo, la presentación y la evaluación del paquete didáctico resultan ser las principales actividades de este sistema. De manera que, los aspectos de diseño, de contenido, de experiencias de aprendizaje y de empleo de recursos didácticos del paquete instruccional cobran relevancia en esta modalidad, por esta razón, en este cuadro se clasifican los indicadores individuales acordes con estos aspectos.

En ese mismo sentido, a fin de ilustrar el camino hacia la determinación de indicadores específicos para este componente y con miras a lograr un enfoque global y una formación competitiva, es importante que **los aspectos de contenido** sean acordes con el progreso científico de la disciplina en el contexto mundial, con las necesidades de aprendizaje y las experiencias educativas que recibe el alumno y que se logre un grado de profundidad en los temas, de manera tal que, permita una comprensión adecuada y que a su vez, genere las habilidades, las destrezas y las actitudes que necesita el estudiante para enfrentar las demandas de la sociedad a escala mundial. En dicho cuadro, se incorporan también algunos indicadores específicos sobre temas mencionados tales como: la innovación pedagógica, la democratización educativa, la atención personalizada, entre otros.

Cuadro 1: Algunos Indicadores específicos del paquete instruccional.

INDICADORES	
Aspectos de contenido	
Los contenidos y las experiencias educativas son actuales dentro de un contexto mundial	
Existe profundidad en los contenidos	
El paquete instruccional favorece el aprendizaje funcional del estudiante para enfrentar la realidad	
Existe coherencia entre el tiempo planeado y real de estudio que requiere el estudiante	
Actividades de aprendizaje	
Existe equidad en las oportunidades educativas en cuanto a calidad y acceso entre los sectores poblacionales (por género, por zona urbano-rural, por condición civil, por condición laboral, entre otros)	
Existe orientación adecuada para el estudiante a distancia	
Se promueve la aplicación de conocimientos de la realidad	
El modelo pedagógico genera actitudes, habilidades y destrezas necesarias. Es decir, responde a los requerimientos de aprendizaje de la materia en estudio	
Se fomenta el estudio autodirigido y permanente en el estudiante	

La evaluación de los aprendizajes promueve la adquisición de destrezas, habilidades y actitudes que requiere la disciplina

La evaluación de los aprendizajes tiene procedimientos flexibles que permiten la innovación pedagógica

Recursos empleados

Existe flexibilidad de adaptación del paquete instruccional para realizar actualizaciones

El grado de integración de los medios es congruente con las demandas de la disciplina

El tipo, el grado y la calidad de la interacción con los medios son adecuados para los requerimientos de aprendizaje de la disciplina

El grado de presencialidad de los medios del paquete instruccional es adecuado para la disciplina según los recursos utilizados

Se fomenta la motivación y la respuesta a las aspiraciones y necesidades de los estudiantes

Se contempla en el aprendizaje las diferencias individuales y la etapa de desarrollo sicosocial e intelectual del estudiante

Se aportan soluciones al grado de aislamiento social del estudiante

Aspectos de diseño

Se permite algún grado de participación del estudiante en el diseño, desarrollo o evaluación del paquete instruccional

Existe retroalimentación del paquete instruccional por la vía de investigación, de los académicos y de los cambios del contexto

Se permite una participación del estudiante en la identificación de contenidos y formas de aprendizaje

El grado de innovación incorporado es acorde con los requerimientos de la disciplina y los progresos técnico-pedagógicos

Se promueven habilidades investigativas en el estudiante

Adicionalmente, con el propósito de ofrecer una visión en términos generales sobre los elementos valorativos que debe tener un paquete instruccional de acuerdo con el esquema planteado en el artículo, se presenta el indicador global tal como fue definido por el Centro de Investigación y de Evaluación de la UNED (CIEI):

El paquete instruccional se conceptúa y se aplica de manera que disponga de coherencia en su integración y de científicidad en sus contenidos y en sus experiencias educativas. Su diseño y su desarrollo tienen en cuenta el propósito del curso y las características de la disciplina, de los destinatarios y de la modalidad a distancia; además, incorpora innovaciones y enfoques didácticos y aprovecha los recursos tecnológicos para generar un ambiente educativo riguroso, motivador, dinámico y efectivo, adecuado con la modalidad a distancia.

En conclusión, estos indicadores comprenden algunos aspectos valorativos de calidad que fueron analizados, tales como: *la democratización de la educación superior, la incorporación efectiva de la tecnología de información en la comunicación mediatizada con fines didácticos, la innovación de métodos pedagógicos incorporando el potencial bidireccional de estos desarrollos y una integración efectiva de los medios en el paquete instruccional, así como, una respuesta educativa de calidad dentro de un esquema de apertura internacional.*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALJURE, E., HAKIM, R., HERNÁNDEZ, C., OROZCO, L., POLO, P., REVELO, J., SERRANO, R. (1998). *Lineamientos para la acreditación*. Bogotá: Consejo Nacional de Acreditación.
- BATES, A. (1997). The impact of technological change on open and distance learning, en *Distance Education*, 18 (1), 93-109.
- EDWARDS, R. (1995). Troubled times? Personal identity, distance education and open learning, en *Open Learning*, 11 (1), 3-11.
- ESCOTET, M. (1992). *Aprender para el futuro*. Madrid: Alianza.
- MARUM, E. (1997). Visión y experiencia mexicana en la definición y aplicación de criterios indicadores y estándares de calidad en la educación superior, en Alarcón, F. *Construyendo criterios e indicadores de calidad para la educación superior en América Central*. San José: CSUCA, 77-99.
- MOORE, M. (1997). On theory of independent study. *Ziff Papiere*, 16, Alemania: Fernuniversitat. Resumido en *Boletines del CIDI*, 1, 15-18 y 2, 15-18.
- _____. (1995). The death of distance, en *The American Journal of Distance Education*, 9 (3), 1-4.
- _____. (1989). The three types of interaction, en *The American Journal of Distance Education*, 3 (2), 1-6.
- OLCOTT, D. (1996). Destination 2000: Strategies for managing successful Distance Education Program, en *Journal of Distance Education Canadá*, 11 (2), 103-115.
- PURYEAR, N. (1996). *Education in Latin América, Problems and challenges, School of Education University group on Education Reform*. New York: Council on foreign Relations. <http://www.laspau.harvard.edu/>
- RUMBLE, G. (1989). On defining distance education, en *The American Journal of distance education*, 3 (2), 8-21.
- SINAES (1998). *Lineamientos para la acreditación de carrera y programas de la educación superior*. San José: documento mimeografiado.
- SOL, R. (1997). Presentación, en Alarcón, F. *Construyendo criterios e indicadores de calidad para la educación superior en América Central*. San José: CSUCA, 9-14.
- UNED (1996). *Lineamientos de Política Institucional Plan de Desarrollo 1996-2001, documento fuente*. San José: documento mimeografiado.
- UNED (1998). *Plan de trabajo 1998*. San José: documento mimeografiado.

BIBLIOGRAFÍA ADICIONAL

- ALVARADO, J., SEGURA M., D' AGOSTINO, G. (1998). *Lineamientos para la puesta en práctica del proceso de autoevaluación en la UNED*. San José: material mimeografiado.
- _____ (1974). The role of the Tutor in Evaluating Distance Teaching, en *Teaching at a Distance*, 1, 35-40.
- BRIGHAM, D. (1992). Factor suces of development of distance education courses, en *Distance Education*, 13, (2), 169-191.
- D'AGOSTINO, G. (1993). Ejes para estructurar y desarrollar los contenidos en textos didácticos para la enseñanza a distancia, en *Innovaciones Educativas*, 1 (3), 51-59.
- DRUCKER, P. (1994). *La sociedad poscapitalista*. Buenos Aires: Sudamericana.
- GUTIÉRREZ, B., MURILLO, A. (1995). *Una evaluación de la tutoría telefónica*. San José: documento mimeografiado.
- IBARROLA, M. (1996). *Education and Economic growth Creating a culture of education. School of Education University group on Education Reform*. New York: Council on foreign Relations, <http://www.laspau.harvard.edu/>
- INGLIS, A. (1996). Teaching learning specialists conception of their role in the design of distance learning packages, en *Distance Education*, 17 (2), 267-287.
- LAASER, W. (1993). Design, production and evaluation of computer-based courseware in distance education, en *Distance Education*, 14 (2).
- L'HENRY, O. (1974). Teaching by telephone: Some practical observations, en *Teaching at a Distance*, 1, 67-69.
- MARSDEN, R. (1996). Time, space and distance education, en *Distance Education*, 17 (2), 222-241.
- MASSY, W., MEYERSON, J. (1994). *Measuring Institutional Performance in Higher Education*. New Jersey: Peterson's.
- MURGATROYD, S. (1993). The House of Quality: Using QFD for instructional design in Distance Education, en *The American Journal of Distance Education*, 7 (2), 34-48.
- NAYLOR, P., COWIE, H., STEVENSON, K. (1990). Using student and Tutor Perspectives in the Development of Open Tutoring, en *Open Learning*, 5 (1), 9-18.
- RODINO, A. (1987). *Los medios audiovisuales y su uso en la enseñanza a distancia*. San José: EUNED.
- SALAS, I. (1997). *Videoconferencia interactiva. Práctica docente*. San José: documento mimeografiado.
- SHORT, J. (1974). Teaching by telephone: The problems of teaching without the visual channel, en *Teaching at a Distance*, 1, 61-67.
- STEVENSON, K., SANDER, P., NAYLOR, P., (1996) Student's perceptions of the tutor's role in distance learning, en *Open learning*, 11 (1), 22-30.
- STROMQUIST, N., (1996) *Gender and democracy in education in Latin América. School of Education University group on Education Reform*. New York: Council on foreign Relations, <http://w.w.w.laspau.harvard.edu/>.
- TAYLOR, B., MASSY, F. (1996) *Strategic Indicators for Higher Education*. New Jersey: Peterson's.

PERFIL ACADÉMICO-PROFESIONAL DE LA AUTORA

Giselle Hidalgo Molina es licenciada en Estadística, Máster en Econometría, especialización en Informática. Investigadora del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) de la UNED de Costa Rica. Experiencia en aplicación de la tecnología de información en educación a distancia y en la evaluación de programas académicos

Teléfono: (506) 253-21-21, ext. 2241

Fax: (506) 234-1909

Correo-E: ghidalgo@arenal.uned.ac.cr