

La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales¹

MANUEL MORENO CASTAÑEDA ²

RESUMEN

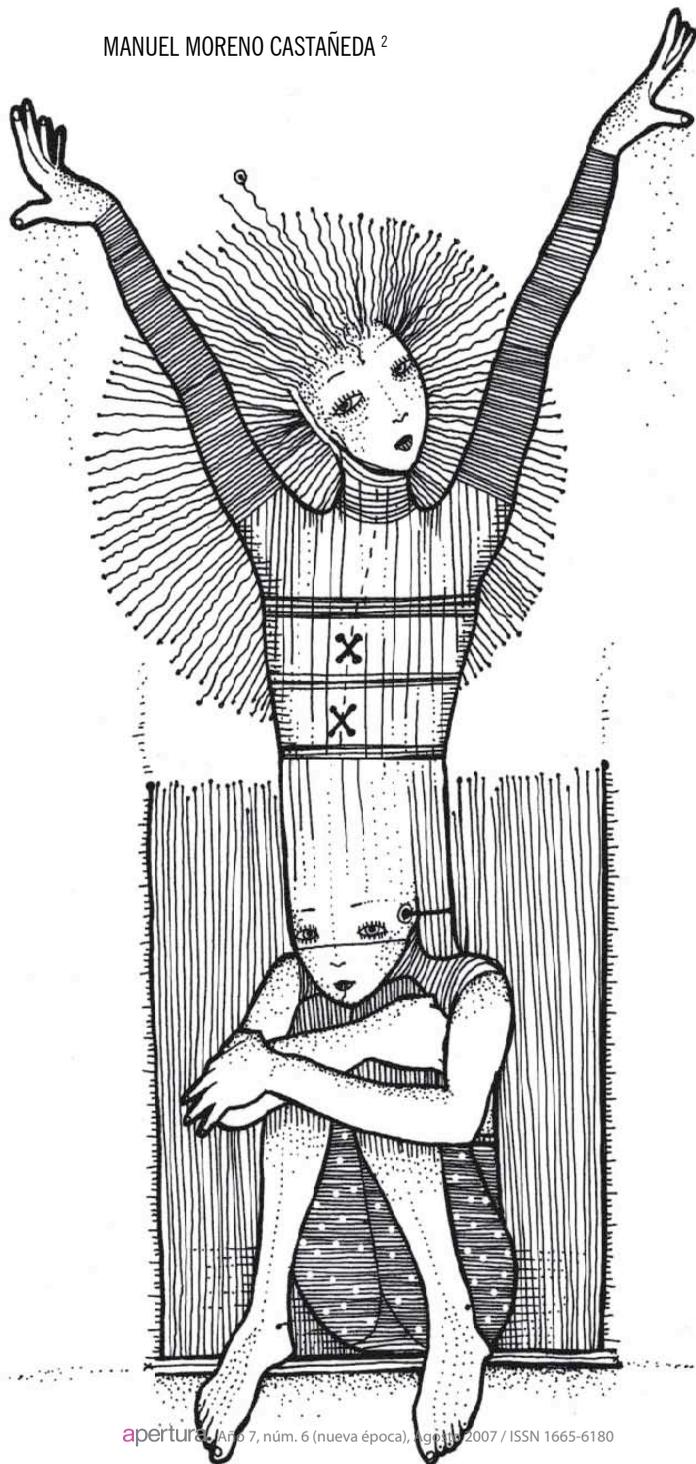
Con la intención que se deriva de las anteriores consideraciones, el presente texto aborda la situación de la educación a distancia en ambientes virtuales (EADAV) y sus problemas en las maneras de apreciar su calidad, para discurrir luego acerca de las concepciones de calidad y su aplicación a la educación a distancia en ambientes virtuales, considerando sus peculiaridades y su carácter innovador, para concluir con el planteamiento de los retos que nos esperan y la propuesta de los criterios y principios que pueden orientar esta búsqueda y construcción de calidades para la educación a distancia.

Palabras clave

Educación a distancia en ambientes virtuales, calidad educativa.

¹ Versión escrita de la conferencia dictada por Manuel Moreno Castañeda el 1 de diciembre de 2006, dentro del marco del XV Encuentro Internacional de Educación a Distancia en Guadalajara, Jalisco, México.

² Maestro en Desarrollo Educativo por la Universidad Pedagógica Nacional. Ex Rector del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara; vicepresidente, por México, del Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD); profesor de la maestría en Tecnologías para el Aprendizaje y del Departamento de Historia de la Universidad de Guadalajara.



THE QUALITY OF DISTANCE EDUCATION IN VIRTUAL ENVIRONMENTS

Abstract

This text focuses on the current status of distance education in virtual environments (EADAV), and the difficulties to determine its quality. It also reflects on the notions of quality and their application to distance education in virtual environments, considering their own particularities and its innovative character. Finally, it raises the challenges that face us and identifies the criteria and principles that could guide this definition of qualities for distance education.

Key words

Distance education in virtual environments, quality in education, e-learning.

PRESENTACIÓN

Al pensar en la educación a distancia en ambientes virtuales (EADAV) o en cualquier otra modalidad educativa, lo primero que debemos considerar son las finalidades de los procesos educativos globales, con toda su integridad y carácter de esfuerzo social con efectos de largo plazo. Debemos recordar que cada nivel, tipo y modalidad educativa debe tener una función social estratégica; por lo tanto, habrá criterios aplicables a todo un sistema educativo con los elementos y procesos que lo constituyen, así como particularidades aplicables a los rasgos que caracterizan a cada estrategia. En ese sentido, se debe partir de una concepción de calidad educativa, aplicable y exigible a todas las modalidades como preocupación prioritaria de todo sistema de regulación, que se diferenciará en la especificidad de los niveles y modalidades; pero, finalmente, como todo hecho educativo, la calidad deberá manifestarse en su impacto y trascendencia en el mejoramiento de nuestras condiciones de vida y convivencia.

Desde nuestra concepción de calidad educativa en la educación a distancia en ambientes virtuales, habrá criterios de valor semejantes a cualquier modalidad,

pero cuidemos de no aplicar criterios escolarizados que inhiban su flexibilidad. Nuestra propuesta apunta en el sentido de sugerir un modo de evaluar la calidad de la EADAV, en el cual, a partir de una visión global de lo educativo, desarrollemos estándares, parámetros, indicadores e instrumentos adecuados a la educación a distancia, considerando sus peculiaridades y midiéndola como tal para fortalecer y propiciar su carácter innovador.

En vista de que suele suceder que el olvido de esas peculiaridades nos lleva a disminuir y distorsionar sus posibilidades es que presento algunas propuestas, con el ánimo de que las esperanzas que se ponen en esta modalidad educativa se puedan cumplir al máximo y de la mejor manera, y con estas visiones poder encauzar y aplicar las informaciones y conocimientos que obtengamos en la evaluación de la calidad para:

1. El desarrollo de políticas educativas en general y la función, en ellas, de la educación a distancia.
2. Explicar tendencias y realizar estudios prospectivos.
3. Mejorar continuamente los programas.
4. El seguimiento y evaluación de procesos.

5. Desarrollo y mejora de modelos académicos.
6. La innovación educativa.

LA SITUACIÓN DE LA EADAV Y SUS PROBLEMAS

En la educación a distancia, a los problemas naturales que implica todo proceso para cuidar la calidad de los servicios educativos se agregan otros más, derivados de concepciones y prácticas tradicionales y hasta de prejuicios y de la falta de criterios, metodologías, parámetros e instrumentos tomados de las prácticas de los sistemas escolarizados. Esto, además de obstaculizar las nuevas prácticas, le quita a la educación una de sus cualidades más atractivas, como es el placer de conocer situaciones nuevas, cuando lo que buscamos es calidad para: compartir el conocimiento, cerrar brechas, abrir nuevos caminos, atender la diversidad, y estar en una constante búsqueda y transformación. La calidad sólo entendida como control estorba, y lo que se necesita es la calidad innovadora que propicie la creatividad y la capacidad para enfrentar lo nuevo e incierto que caracteriza a la vida real.

Hay que reconocer que si bien seguir fielmente los indicadores de calidad preestablecidos nos garantiza la aceptación institucional, y de alguna manera la legitimidad social, también se corre el riesgo

de que al intentar darle cumplimiento fiel y acrítico se favorezca la obsolescencia, además del mantenimiento de procesos que obstaculizan la innovación. De ahí la necesidad de que la gestión institucional contemple una organización y modo de administración que garantice la calidad de acuerdo con los actuales criterios pero, a la vez, que respete y dé continuidad a las estructuras paralelas de aprendizaje que la modalidad propicia, favoreciendo la innovación educativa.

La innovación educativa, como se manifiesta en diversos documentos de la UDG Virtual, la entendemos como las transformaciones que se dan en la esencia de las prácticas de la educación institucional, es decir, en la transformación de las interacciones educativas, como son las relaciones entre los estudiantes; entre éstos y los docentes; de todos ellos con los contenidos de aprendizaje, así como con la instituciones y con los recursos y tecnologías para el aprendizaje.

Si la educación a distancia es por naturaleza innovadora, no la desnaturalicemos, no la atemos con camisas de fuerza que limiten su esencial modo de ser.

Es alentador y muy probable que con la disposición y acciones que últimamente están tomando las Comisiones Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), y luego tomarán las Comisiones para la Evaluación de la Educación Superior (COPAES) en México, para evaluar y acreditar los programas

Si la **educación** a distancia es por naturaleza **innovadora**, no la **desnaturalicemos**, no la atemos con camisas de fuerza que **limiten** su esencial **modo de ser**.

académicos a distancia apoyados en ambientes virtuales, muchos de los problemas mencionados sean superados y se avance significativamente en la calidad de la educación a distancia.

Las CIEES en México han adaptado una guía metodológica para iniciar los trabajos de evaluación, y su consecuente acreditación, de programas académicos en modalidades no escolarizadas, siendo la licenciatura en Educación, que ofrece en línea la Universidad de Guadalajara, la primera que se somete a este proceso. Asimismo, actualmente la UDG trabaja en un catálogo institucional de indicadores, donde se inscriben todas las modalidades educativas, entre ellas nuestro Sistema de Universidad Virtual; de manera que nuestros indicadores de calidad en educación a distancia deberán coincidir, en algunos aspectos, con los indicadores generales de la universidad, considerando, por otra parte, también nuestras particularidades.

La observación de las prácticas, tendencias y propuestas con respecto a la evaluación de la educación a distancia nos permite decir que ésta se enfoca a:

1. El programa académico como cualquier otro y enseguida, por separado, la plataforma electrónica que lo soporta.
2. El programa académico como cualquier otro y luego la plataforma, para revisar si contempla los espacios, elementos y procesos que el modelo académico enuncia.
3. El programa académico, donde la plataforma es uno de sus elementos; en esa conjunción se analizan las peculiaridades de la educación a distancia y el aprovechamiento óptimo de las tecnologías para la información y la comunicación (TIC). Dicho de otra

manera, aprovechar las TIC en la educación a distancia, para la gestión del conocimiento y el aprendizaje en ambientes virtuales.

A partir de las anteriores apreciaciones, al hablar de calidad en educación a distancia habría que tomar en cuenta al menos tres perspectivas: a) desde la calidad que tiene como modalidad educativa el cumplimiento de lo que se espera de ella como tal; b) como hecho educativo independientemente de su modalidad, y c) lo que aporte como elemento de una estrategia amplia que comprenda diversas modalidades.

En concreto, esta presentación está centrada en la reflexión sobre los criterios que deben orientar el cuidado de la calidad de la educación a distancia, considerando: sus promesas y como consecuencia las expectativas que producen; su función como estrategia de una política educativa global; los procesos clave de esta modalidad; y los propósitos de asegurar la efectividad, pertinencia, consistencia, innovación y significatividad de la educación a distancia. Criterios que permitan identificar estándares para la calidad, organización, categorización e intercambio, no para la homogeneización. Dichos criterios son, ante todo, mecanismos para acordar trabajos conjuntos, y para que quienes esperan algo de la educación encuentren respuesta a sus expectativas (véase figura 1).

CONCEPTO DE CALIDAD EDUCATIVA

¿Qué es calidad? Esta es una pregunta que puede tener una gran diversidad de respuestas, según las diversas expectativas que se tienen en relación con los diversos procesos, productos y servicios,

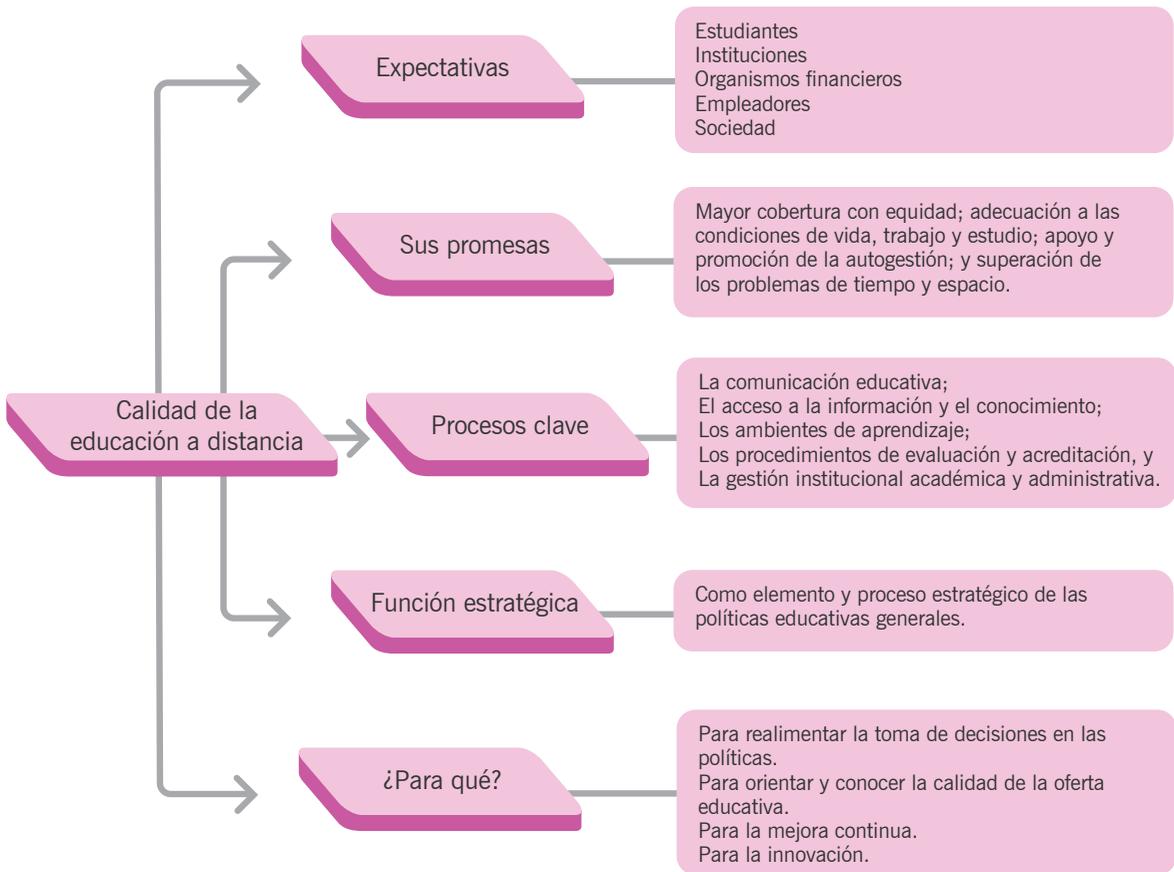


Figura 1. Esquema básico de análisis para la calidad de la educación a distancia.

de los que esperamos una satisfacción a nuestras necesidades o aspiraciones.

Ante esto, la presente iniciativa toma como pauta la premisa de que la calidad de la educación institucionalizada no depende de la modalidad educativa, sino de la calidad de los procesos que se viven y aprenden, la cual está condicionada, fundamentalmente, por el personal académico, el *currículum*, el apoyo a los estudiantes, los recursos de información y conocimiento, y su accesibilidad y procedimientos de evaluación vá-

lidos y confiables para la institución, la sociedad y el propio estudiante.

Visto así, en relación con la calidad en la educación a distancia y tomando en cuenta todas las concepciones y prácticas en ese campo, uno de los aspectos esenciales es el de la medición de la distancia que existe entre la realidad y la máxima exigencia en el cumplimiento de las expectativas que se tienen respecto a las ventajas de emplearla.

El cumplimiento de tales expectativas es, por tanto, un parámetro ineludible de

calidad real y significativa de la EADAV, pues el logro de máximos ideales nos llevaría a una mejor calidad de vida y convivencia (véase figura 2).

LAS PECULIARIDADES DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Además de las cualidades que la educación a distancia debe tener como acción educativa, están las características que la distinguen como modalidad; de manera

que es necesario enfatizar, aunque parezca una obviedad, que la calidad no depende de la modalidad, pues ésta puede ser tan buena o mala como la presencial. La calidad depende más de sus procesos educativos y éstos fundamentalmente de las personas que participan en ellos: estudiantes, profesores, tutores, técnicos, directivos, etcétera. “No se trata de discutir en general la calidad del *e-learning* como modalidad formativa (no creo que sea inherente al *e-learning* ser ‘mejor’ ni ‘peor’)” (Seoane, 2006); es conveniente

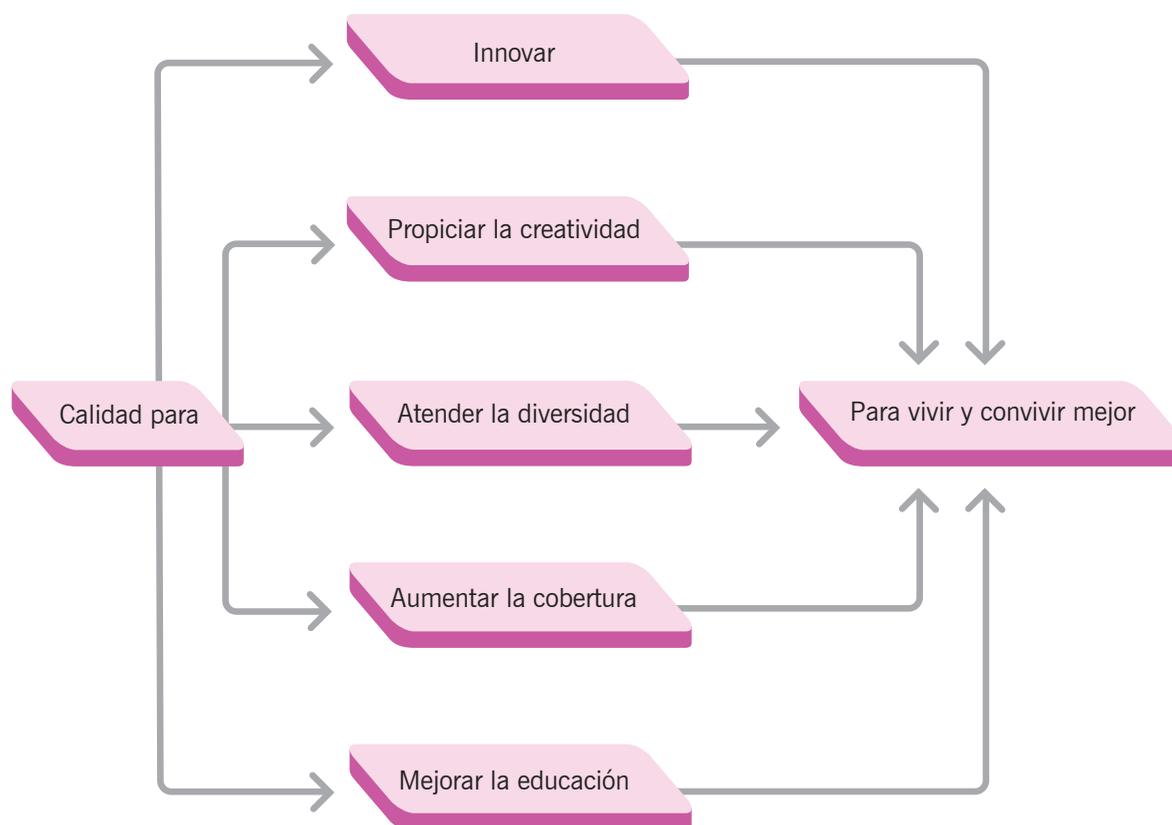
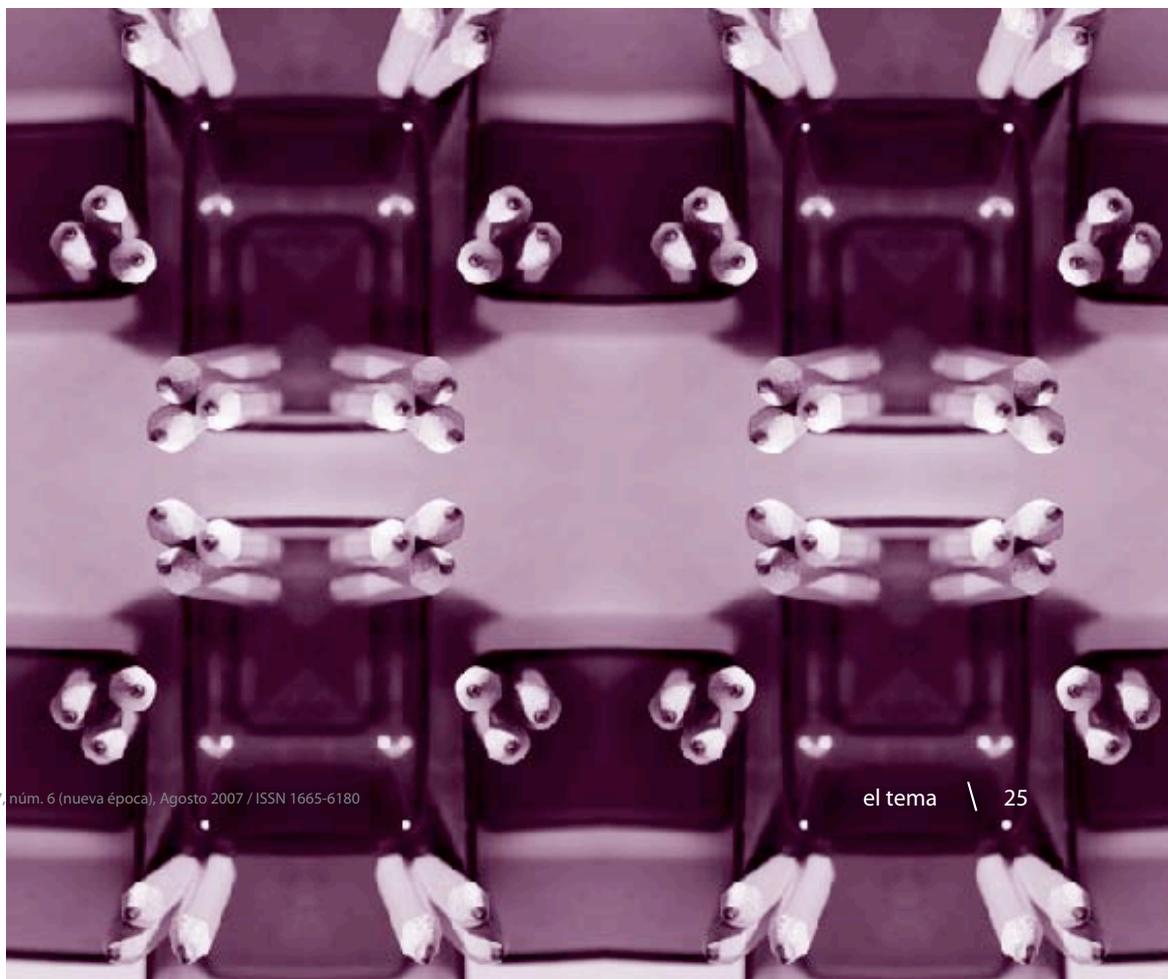


Figura 2. Propósitos fundamentales de la calidad de la educación a distancia.

distinguir las peculiaridades de la EADAV para apreciar en qué medida cumplen nuestros programas con lo que los debe caracterizar como modalidad y lo que implican sus diferencias para evaluar su calidad, por ejemplo que:

1. Las fuentes de información y conocimiento, sean accesibles y asequibles en sus diversos espacios y formatos físicos y virtuales.
2. Los profesores posean competencias de asesoría pertinentes, así como multiubicuidad y accesibilidad.
3. El programa cuente con espacios y operación de prácticas, tanto en ambientes físicos como virtuales, como es el caso de los laboratorios.
4. El programa proporcione ambientes que permitan monitorear cómo se dan las relaciones y comunicación a distancia entre estudiantes, docentes e institución.
5. Se cuente con personal, equipamiento y procesos para diseño, producción y distribución de cursos y materiales educativos.
6. Exista un entorno tecnológico estable y seguro para la comunicación, producción, acervos y ambientes educativos.
7. Se realicen diagnósticos de factibilidad para implementar esta modalidad y justificar la elección de medios y plataformas.
8. Se tenga un sistema y procedimientos de evaluación y acreditación apropiados a la modalidad.
9. Se tenga la posibilidad de valorar cómo se propician virtualmente los ambientes de aprendizaje.



10. Se realice una gestión institucional, académica y administrativa, eficaz y oportuna.

El cumplimiento de estas características funcionales, no sólo se da para justificar que se cumple con los indicadores sino, sobre todo, para evidenciar sus ventajas potenciales y las diferencias cualitativas con respecto a otros modos de aprender y enseñar. En ese sentido, no hay que perder de vista las promesas que se hacen en nombre de la educación a distancia:

1. Mayor cobertura con equidad.
2. Acceso a los servicios educativos a quienes han estado históricamente marginados.
3. Flexibilidad para adecuarse a las condiciones de vida, trabajo y estudio.
4. Apoyo y promoción de la autogestión.
5. Superación de los problemas de tiempo y espacio para acceder a estudios institucionales.

Además, reiteramos la necesidad de tener siempre la visión de la complejidad del fenómeno educativo, cuyo proceso requiere un enfoque multidimensional en sus diversas modalidades, que comprende, entre otras, las dimensiones académica, administrativa y tecnológica, que se manifiestan en la cotidianidad de la gestión institucional:

- a) De los procesos académicos, que incluyen lo relacionado con la gestión del conocimiento, proceso de aprendizaje y apoyos del personal académico.
- b) De los procesos administrativos que tienen que ver con lo financiero, personal, recursos, control de estudios, etcétera.

c) Gestión tecnológica. ¿Qué hacer cuando fallen los soportes tecnológicos? En donde habrá que ver:

- La plataforma electrónica de soporte.
- Telecomunicaciones.
- Procesos de diseño, producción y distribución.

Con esa misma visión, cuando hablamos de un enfoque multidimensional es porque pretendemos una gestión institucional donde lo académico y lo tecnológico se fusionen; así, cuando se vea la plataforma tecnológica para el aprendizaje, hay que ver qué sucede con la escalabilidad, la accesibilidad, compatibilidad y la usabilidad tanto del conocimiento como de los medios, y desde una unidad de aprendizaje hasta la escala institucional, tomando en cuenta los programas educativos.

Con respecto a lo tecnológico, que no se trata exhaustivamente en esta propuesta, sólo diremos que procuramos que haya coincidencia con los modelos académicos y de gestión institucional, priorizando la calidad del proceso educativo en relación con la calidad de las condiciones donde éste se presenta, como, en este caso, la plataforma tecnológica que le sirve de apoyo. En tal objetivo coincidimos con Seoane (2006) cuando dice que “han surgido intentos de estandarizar calidad en el *e-learning*, pero éstos miden aspectos más o menos ‘cuantitativos’, observables empíricamente y que, desde luego, sólo son indicadores de calidad de manera tangencial o, como mucho, indican calidad en los servicios asociados al *e-learning*”.

A propósito de las tecnologías, más allá de ellas mismas, lo que debemos conocer es cómo y con qué potencial

están modificando, para mejorar, la calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales; por mencionar algunas inquietudes: cómo intervienen y transforman las circunstancias y condiciones de los participantes con respecto a sus lugares de estudio, los tiempos en que participan y los modos de aprender, enseñar y gestar, así como gestionar el conocimiento. Cómo se fortalecen las relaciones de la institución con la gente en lo macro, propiciando: la autogestión; la adecuación de los servicios educativos a las condiciones de vida y posibilidades de estudio de la gente, hasta llegar a una significativa articulación entre estudio y trabajo; y de qué forma se mejora la cobertura cuya amplitud, diversificación y equidad transforme significativa y positivamente el acceso a los servicios educativos. Asimismo, cómo en las relaciones cotidianas se resignifican y mejoran las

relaciones entre: quienes aprenden; con quienes ayudan a aprender; con el objeto de aprendizaje; con los medios para aprender; con la institución educativa y con el entorno.

En el siguiente esquema podemos apreciar de manera horizontal cómo las políticas de calidad deben abarcar las dimensiones de gestión académica, administrativa y tecnológica; y verticalmente comprender desde lo micro a lo macro y tener presentes los rasgos que deben caracterizar a la educación a distancia en ambientes virtuales, como son: apertura con flexibilidad y autogestión; respeto y atención a la diversidad; cobertura con equidad; y acuerdos para el trabajo en red, teniendo como soporte la virtualidad propiciada por las TIC (véase figura 3).

Parece muy obvio, pero no está por demás tener en cuenta que no debemos quedarnos en la medición aislada de di-

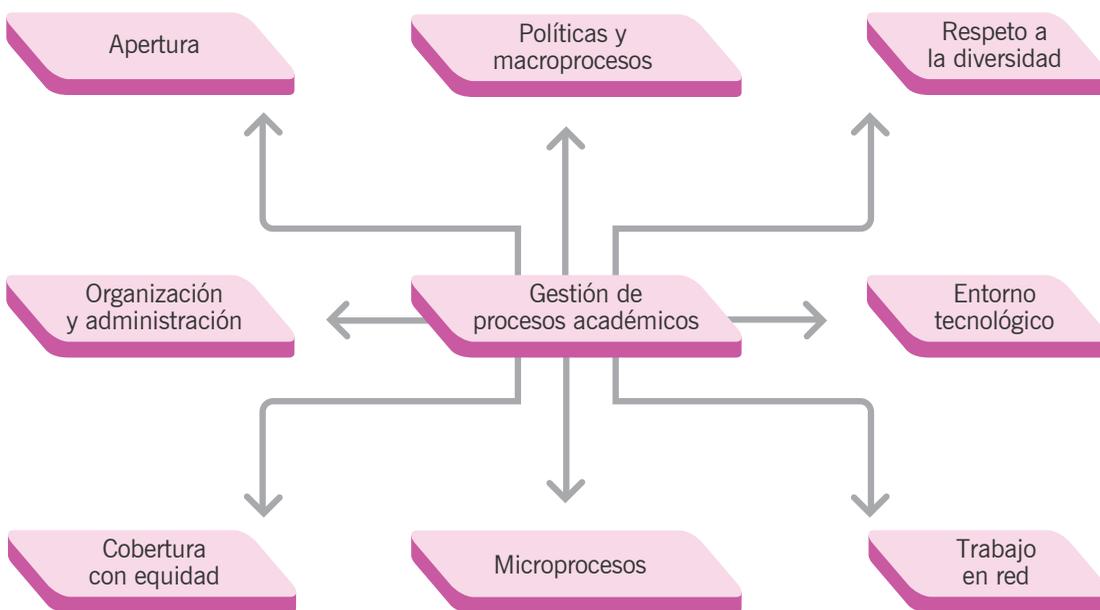


Figura 3. Calidad en la gestión institucional de la EADAV.

A propósito de las **tecnologías**, más allá de ellas mismas, lo que debemos conocer es **cómo y con qué** potencial están modificando para mejorar **la calidad de la educación** a distancia en ambientes virtuales.

mensionaciones, procedimientos y resultados; lo más trascendente para la calidad está en las interacciones que se producen entre los diferentes elementos y acciones, y cómo estos procesos trascienden.

Desde una perspectiva de evaluación integral, más allá de los elementos y procesos aislados, lo que importa son los procesos y resultados de sus interacciones, por ejemplo,

1. ¿De qué manera con la EADAV se superan las limitaciones escolares de aprender en un solo lugar, a un tiempo y del mismo modo?
2. ¿Cómo se aprovecha el hipertexto, la digitalización, las animaciones, simulaciones y las posibilidades de los multimedia y la realidad virtual en la innovación de los modos de aprender y enseñar y en la potencialización de la EAD?
3. ¿Las tecnologías y sistemas de comunicación mejoran el alcance, equilibrio e interactividad de la comunicación educativa?
4. ¿Cómo se propicia el acceso a la información y conocimientos necesarios y pertinentes a los programas académicos, considerando las peculiaridades de la EADAV y las circunstancias de los estudiantes?
5. ¿Cómo se ha adecuado la organización y la gestión administrativa a las especificidades de la EADAV?

¿DE DÓNDE SE NUTRE LA CALIDAD?

A continuación retomo parte del texto de un servidor para dar respuesta a esta pregunta (Moreno, 2005a). La calidad se nutre

de múltiples fuentes, entre ellas y de acuerdo a nuestras experiencias son criterios fundamentales para el logro de calidad en nuestros programas educativos:

1. Que respondan a necesidades reales de formación, con base en diagnósticos confiables y demandas concretas y situadas.
2. El origen significativo y consensuado de los proyectos, sea de las jerarquías, el personal académico, los empleadores, la comunidad o los mismos destinatarios.
3. La pertinencia de los programas y sus contenidos.
4. La calidad del personal tanto académico como administrativo y directivo que apoye los programas.
5. Los medios y materiales de estudio.
6. Los acervos en sus diferentes formatos impresos y electrónicos.
7. Que los programas respondan a las expectativas por las que fueron desarrollados.
8. El apoyo político, académico y administrativo con que cuente.
9. Su impacto social.

10. La pertinencia en la aplicación de la modalidad.
11. El liderazgo que lo impulsa y orienta.

¿A QUIÉNES HAY QUE DAR CUENTA DE LA CALIDAD?

Considero que hay que traer a esta disertación algunas preguntas clásicas que parecerán evidentes pero siempre son orientadoras, como ¿a quién o quiénes hay que dar cuenta de la calidad de la educación a distancia? Esta respuesta es clave, pues dependerá de las distintas expectativas de quienes tienen algo que ver con los programas de educación a distancia, esto es, a:

1. Los estudiantes y quienes los envían a estudiar.
2. Las personas que laboran en los programas de educación a distancia.
3. Las instituciones educativas.
4. Las agencias evaluadoras, certificadoras y acreditadoras.
5. Entidades financiadoras.
6. Los destinatarios de lo aprendido por los estudiantes, entre ellos los empleadores, los centros de trabajo en donde podrían aplicar sus conocimientos los estudiantes de estas modalidades.
7. La sociedad en general.

Enseguida, habría que preguntarnos ¿hasta dónde coinciden las expectativas de todos ellos? Y, en ese mismo sentido, ¿cuáles deben ser los criterios para apreciar la calidad, y los indicadores que nos den cuenta de ella, sin que por eso tengamos que desarrollar un instrumento para cada sujeto o entidad que requiera este conocimiento? Así pues, tenemos que trabajar en un modelo para la calidad de la educación a distancia cuya concepción y

Continuar hablando del tema de la calidad de la educación a distancia es interminable porque, parafraseando a Freire, yo diría que de por sí la educación no es, está siendo.

modos de instrumentación nos proporcionen la información oportuna, suficiente y pertinente para el mejoramiento permanente de los servicios educativos institucionales.

Desde luego que no todos los que esperan algo de la educación institucionalizada esperan un informe documentado; lo que esperan los principales destinatarios es que por lo aprendido mejoren sus condiciones de vida.

CONCLUSIONES

Lo anterior representa un compromiso con el modelo educativo y académico del que ha de surgir un programa de EADAV, y un reto para orientar nuestras estrategias de acción de forma consistente con él y, a partir de esta práctica consecuente, construir los criterios de calidad.

Habría que diferenciar la medición de la calidad de la educación como proceso, de la calidad de sus productos e impactos. Esto equivaldría a ver la calidad de la educación desde su institucionalidad como un sistema total, con sus políticas y estrategias, en relación con sus resultados globales.

Los procesos evaluativos deben orientarse hacia la reflexión y análisis de las propias fortalezas y debilidades y decantarse en procesos concretos.

Tenemos entonces un conjunto de acciones educativas que pueden verse como sistema, donde la modalidad a distancia es un tipo de estrategia que se aplica para el mismo fin; de tal manera que las instituciones tendrían que ser evaluadas por la incorporación o no de las modalidades pertinentes, considerando la eficacia de su sentido estratégico en ese concierto global de la educación instituida para fines de cobertura y desarrollo, donde la valoración emergería, desde una posición mundial, nacional o regional, como una convergencia entre las diversas modalidades.

Continuar hablando del tema de la calidad de la educación a distancia es interminable porque, parafraseando a Freire, yo diría que de por sí la educación no es, está siendo, y mientras siga siendo se seguirán transformando los criterios de calidad, pero lo que siempre permanecerá será la conveniencia del diálogo y reflexión en la construcción y transformación colectiva de los modos de cuidar y evaluar la calidad, proceso en el que podrían servirnos principios de actuación como los siguientes:

- Tener presente que la calidad no depende de la modalidad, sino de la calidad de sus procesos académicos, y éstos dependen, fundamental-

mente, de la calidad personal y profesional de los responsables.

- Actuar con un espíritu de colaboración que nos permita llegar a acuerdos y a compartir esfuerzos, recursos y conocimientos; tal sería el caso de compartir indicadores de “buenas prácticas” con estándares basados en prácticas de buena calidad que se vayan haciendo comunes.
- No perder de vista: la calidad para la innovación y la innovación para la calidad son inseparables y recíprocas.
- La calidad de la educación a distancia debe ser evaluada con las mismas exigencias que cualquier modalidad, sólo que con parámetros adecuados a sus peculiaridades. Por lo tanto, es necesario adecuar los criterios, parámetros e indicadores de los organismos, instituciones y dependencias universitarias responsables de la evaluación, certificación y acreditación de los procesos y programas universitarios, para que se ajusten a las modalidades no escolarizadas.
- Que las agencias acreditadoras consideren la innovación y el aprendizaje institucional como criterios para la evaluación de la calidad, a fin de evitar criterios que, en el afán de cuidar indicadores, lleven hacia prácticas homogeneizantes y rutinarias.
- Recomendar a las instituciones y organismos que apoyan programas educativos, que se canalicen financiamientos hacia la innovación y el aprendizaje institucional.
- Para finalizar, insistiríamos en la necesidad de seguir trabajando en el sentido de construir coincidencias entre los criterios institucionales,

nacionales e internacionales para evaluar la calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales.

LOS RETOS

A largo plazo: ser capaces de construir acuerdos para cuidar y fortalecer la calidad educativa de modo que respondamos mejor a la idea de que las instituciones educativas son, para la sociedad en general y para cada persona, una vía confiable en la que podremos aprender lo que necesitamos para nuestro bienestar, y que los modos de recorrer esos caminos no habrán de homogeneizarnos ni atarnos a la tradición por el temor de no atender los indicadores institucionales. Dicho de otra manera, un modelo de calidad que propicie la innovación, respete y atienda la diversidad y nos ayude a enfrentar las situaciones inciertas de la vida, para vivir y convivir mejor. *a*

BIBLIOGRAFÍA

- Anderson, John (2005), "A Common Framework for E-learning Quality", consultado el 20 de septiembre de 2006, de Thematic Dossiers, en: http://insight.eun.org/www/en/pub/insight/thematic_dossiers/qualitycriteria.htm.
- ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior) (2004), "Propuesta de Marco de Referencia para la Evaluación de la Educación Superior a Distancia". México.
- Chan Núñez, María Elena y Pérez Frago, Carmen (2003), *Propuestas metodológicas para la evaluación de la educación en línea*, México: Universidad de Guadalajara.
- Hernández González, Rafael (2006), "Ética y valores en la evaluación", en: *Boletín CENEVAL*, mayo, núm. 1, nueva época, México.
- Moore, Janet C. (2005), *The Sloan Consortium Quality Framework and The Five Pillars*, consultado el 20 de septiembre de 2006 en: www.aln.org/publications/books/qualityframework.pdf.
- Moreno Castañeda, Manuel (2005a), "Criterios de calidad para la gestión de la educación a distancia en el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara", documento de trabajo.
- (2006), "Formación de redes para la innovación educativa. Aprender juntos a aprender en la red", V Reunión Nacional de Educación Superior a Distancia, ANUIES, Manzanillo.
- (2005b), "Gestión de modalidades educativas alternas", Foro Nacional sobre Financiamiento y Gestión Académico Administrativa, ANUIES.
- Seoane Pardo, Antón, *Tutor on-line*, Universidad de Salamanca, consultado el 9 de septiembre de 2006, del foro de la Cátedra UNESCO de educación a distancia, en: <http://listas.cesga.es/pipermail/teleinfo/2006-September/000047.html>.
- UTPL (2006), Proyecto: Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe, consultado el 1 de julio de 2006, de la Universidad Técnica Particular de Loja, en: www.utpl.edu.ec/centrovirtual.

