



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAGÍSTER EN GESTIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
SEDE BELLAVISTA

Propuestas de mejora para el Centro de Educación a Distancia
de la Armada de Chile

Tesis para optar al Grado de Magíster en Gestión para la Educación Superior.

Profesoras guías: Mg. Ángela Guzmán Michellod
Mg. Ana Codjambassis Schnettler

Estudiantes Mauricio Alejandro Aedo Ramos
Yvone Andrea Laines Ruiz
César Antonio Ponce Flores

Viña del Mar – Chile

2018

© Yvone Andrea Laines Ruiz y César Antonio Ponce Flores.

Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra, con fines académicos, por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

HOJA DE CALIFICACIÓN

En _____ el _____ los abajo firmantes dejan constancia que los alumnos Mauricio Alejandro Aedo Ramos, Yvone Andrea Laines Ruiz y César Antonio Ponce Flores del Magíster en Gestión de la Educación Superior han aprobado la tesis para optar al título de _____, con una nota de _____

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos quienes hicieron posible la realización de esta investigación. Especialmente a quienes aportaron de forma directa con el estudio: Centro de Educación a Distancia de la Armada de Chile, Departamento de Educación a Distancia del Ejército de Chile, Centro de Educación a Distancia de la Fuerza Aérea, quienes participaron en las entrevistas, y que sin su aporte esta investigación no habría sido posible. Del mismo modo, agradecemos a la Dirección de Educación de la Armada por darnos la posibilidad de ampliar nuestros horizontes académicos y creer en nosotros.

Además, agradecemos al Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia por facilitar el instrumento de autoevaluación, el cual nos permitió identificar el estado actual del CED de la Armada respecto a criterios internacionales de calidad de educación a distancia.

De forma especial, queremos agradecer a la profesora Ana Codjambassis, quien nos animó desde un inicio y durante todo el trayecto de la investigación, respondiendo a todas nuestras inquietudes, y a quien recurrimos constantemente para finalizar con éxito esta etapa.

Finalmente, agradecemos a nuestros familiares, amigos y conocidos, quienes nos apoyaron durante el transcurso de este proyecto y nos dieron la energía necesaria para enfrentar todas las dificultades, ya que con su apoyo incondicional pudimos lograrlo.

A todos quienes nos apoyaron y dieron ánimos, muchísimas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	1
Capítulo 1: Antecedentes del problema	3
1.1 Formulación del problema	3
1.2 Justificación e importancia de la investigación	4
1.3 Delimitaciones.....	5
1.4 Estado del arte.....	5
1.5 Preguntas de investigación	9
1.6 Objetivos	9
Capítulo 2: Marco Teórico.....	10
2.1 Fuerzas Armadas	10
2.2 Educación a Distancia	14
2.3 E-learning	17
2.4 Modelo pedagógico: Diseño instruccional	24
2.5 Aprendizaje a lo largo de la vida.....	28
2.6 Acreditación	29
Capítulo 3: Metodología	46
3.1 Tipo de investigación.....	46
3.2 Paradigma de la investigación.....	47
3.3 Alcance del estudio.....	48
3.4 Diseño de la investigación.....	48
3.5 Objeto de estudio.....	50
3.6 Trabajo de campo.....	50

3.7 Técnica de recolección de datos e instrumentos	51
3.8 Criterios éticos.....	52
Capítulo 4: Análisis de resultados	54
4.1 Caracterización y comparación de centros de educación a distancia de las Fuerzas Armadas nacionales	54
4.2 Resultados aplicación autoevaluación y relación con CNA.....	78
Capítulo 5: Conclusiones	100
Bibliografía	119
Anexos	126
Anexo 1 Instrumento entrevista.....	126
Anexo 2 Instrumento autoevaluación.....	131
Anexo 3 Oficio contacto.....	148
Anexo 4 Consentimiento informado.....	150
Anexo 5 Transcripción entrevistas	156
Anexo 6 Resultados aplicación autoevaluación	177

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1 Misión y visión de las Fuerzas Armadas.....	11
Tabla 2 Características de los centros	67
Tabla 3 Características de los cursos.....	70
Tabla 4 Característica de los estudiantes.....	73
Tabla 5 Característica de los tutores.....	74
Tabla 6 Aspectos destacables	75
Tabla 7 Limitaciones de los centros.....	77
Tabla 8 Ponderaciones de los criterios.....	80
Tabla 9 Puntaje obtenido en autoevaluación.....	81
Tabla 10 Indicador y evidencia criterio 1.....	83
Tabla 11 Indicador y evidencia criterio 2.....	84
Tabla 12 Indicador y evidencia criterio 3.....	86
Tabla 13 Indicador y evidencia criterio 4.....	88
Tabla 14 Indicador y evidencia criterio 5.....	90

FIGURAS

Figura 1 Cronología conceptos aprendizaje electrónico	19
Figura 2 Saberes que componen el modelo TPACK.....	27
Figura 3 Modelo evaluación enseñanza instituciones universitarias a distancia	33
Figura 4 Modelo autoevaluación	37
Figura 5 Despliegue de los criterios.....	38
Figura 6 Matrícula de pregrado 2017.....	40
Figura 7 Evolución n° programas a distancia.....	41
Figura 8 Evolución matrícula pregrado	41
Figura 9 Cronograma ejecución de cursos SFCP.....	57
Figura 10 Sistema de Formación Cuadro Permanente	58
Figura 11 Modelo adaptado de autoevaluación	79
Figura 12 Resultados autoevaluación	82

RESUMEN

En las Fuerzas Armadas de Chile existen centros de educación a distancia, los cuales se encargan de la formación continua del personal de las instituciones. Hasta hoy no existía un estudio en el ámbito académico que diera a conocer las características particulares de estos centros, por ende, no era posible proponer mejoras en el Centro de Educación a Distancia de la Armada de Chile, objeto de este estudio. Se realizaron entrevistas a los tres centros para elaborar una caracterización y comparación entre ellos, con la finalidad de destacar las fortalezas y debilidades de cada uno y así rescatar las buenas prácticas y enfrentar las dificultades. Por otro lado, se aplicó una autoevaluación, instrumento validado internacionalmente, para identificar el estado actual del centro respecto a criterios de calidad internacionales sobre acreditación de educación a distancia. Estos resultados fueron relacionados con las orientaciones publicadas por la Comisión Nacional de Acreditación referidas a la acreditación de modalidad virtual y combinada en Chile.

Entre los resultados destacaron las buenas prácticas en el área de informática y proceso pedagógico del Ejército, así como los grandes avances en tecnología de la Fuerza Aérea, los cuales permitirán un trabajo colaborativo entre las ramas de las FF.AA. y construir en conjunto una educación a distancia de calidad. En cuanto a los resultados del instrumento de autoevaluación y su relación con las dimensiones de la CNA, se estableció que existen áreas de fortaleza, como el liderazgo y gestión, las cuales deben ser potenciadas; así como aspectos débiles, como el desarrollo de personas y procesos académicos, los cuales requieren medidas urgentes para generar cambios sustanciales en la mejora del centro, asegurando una mejora continua que se mantenga en el tiempo.

Palabras clave: Fuerzas Armadas, educación a distancia, e-learning, autoevaluación, acreditación.

ABSTRACT

The Chilean Armed Forces has many distance education centers, which are in charge of the continuous training of the personnel of these institutions. To this date there was no study in this academic field that could reveal these centers particular characteristics, therefore, it was not possible to suggest improvements for the distance education center of the Chilean Navy, which was the object of this study. Interviews were carried out with these three centers to elaborate a characterization and comparison between them, in order to collect the strengths and weaknesses of each one, thus promote good practices, and face difficulties. On the other hand, an internationally validated self-assessment instrument was applied, in order to identify the status of the center in relation to international quality criteria on accreditation of distance education. These results were compared to guidelines published by the National Commission of Accreditation regarding the accreditation of combined and full Virtual Modalities in Chile.

Among the results, good practices were highlighted in the areas of information technologies and pedagogical process of the Army, as well as the great technological advances for the Air Force, which will allow a collaborative work between the branches of the Armed Forces and together will build a high quality distance education. As for the results of the self-assessment instrument and its relationship with the dimensions of the CNA, it was established that there are areas of strength, such as leadership and management, which should be strengthened; as well as weak aspects, such as development of people and academic processes, which require urgent measures to generate substantial changes in the improvements of the center, ensuring a continuous improvement maintained over time

Keywords: Armed Forces, distance education, e-learning, self-evaluation, accreditation.

INTRODUCCIÓN

La formación continua del personal es un objetivo central de las Fuerzas Armadas nacionales, poseer un personal actualizado y preparado para enfrentar las necesidades del país. Desde hace décadas estas instituciones realizan esta labor, ya sea por medio de capacitaciones presenciales o a través de la educación a distancia. Las modalidades educativas a distancia cambiaron en las FF.AA. al igual que en el mundo, dando paso a la modalidad virtual.

La educación a distancia, a través del e-learning, es un medio fundamental para la formación tanto para las Fuerzas Armadas, como para el mundo. Esta modalidad educativa implica una oportunidad para Latinoamérica, así como para el mundo a través de la apertura del conocimiento (OCDE, 2017). Por lo mismo, se han generado políticas públicas que fomentan esta modalidad educativa (UNESCO, 2010, 2017; OEI, 2010). En Chile, la opción por estos programas es exponencial (SIES, 2014, 2017, 2018). Por lo mismo, se han generado mecanismos para acreditar esta modalidad educativa (CNA, 2017).

El objetivo de esta investigación es realizar propuestas de mejora para el centro de educación a distancia de la Armada de Chile. Para ello se investigaron los diferentes centros de educación a distancia de las Fuerzas Armadas, así como una aplicación de una autoevaluación específica en la Armada (CALED; 2005), relacionándolo con las dimensiones propuestas en las orientaciones de la CNA (2017). Para ello esta investigación considera el desarrollo de 5 capítulos.

El primer capítulo está enfocado en determinar los antecedentes del problema, indicando la dificultad de proponer estrategias de mejoras desde el desconocimiento de la realidad nacional y de estándares de calidad. El segundo capítulo recopila el marco teórico referencial en el que se basa esta investigación, considerando los conceptos de: Fuerzas Armadas, educación a distancia, e-learning, diseño instruccional, aprendizaje a lo largo de la vida y acreditación.

En el tercer capítulo se detalla la metodología empleada y los instrumentos utilizados, los cuales son una entrevista, autoevaluación y análisis de las orientaciones CNA. En el cuarto capítulo se realiza el análisis de resultados, tanto de la investigación realizada a los centros de las ramas de las FFAA, así como los resultados arrojados por la autoevaluación y su relación con la CNA. En el quinto capítulo, se realizan las propuestas de mejora, considerando todo lo investigado y el marco referencial. Finalmente, se incluye la bibliografía y anexos correspondientes de la investigación.

CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.1 Formulación del problema

En las Fuerzas Armadas existen Centros de Educación a Distancia a través de la modalidad e-learning, los cuales permiten una formación continua del personal en sus distintas especialidades, así como en aspectos transversales de cada rama de las instituciones. Sin embargo, **al no existir un informe que ofrezca una visión general, específica y comparativa del estado del arte de estos centros en el contexto nacional, no es posible mejorar las prácticas y métodos del CED institucional.** Sumado a esto, la falta de comunicación entre ellos, y la falta de convenios o políticas que permitan un trabajo mancomunado entre las distintas entidades: Ejército, Armada y Fuerza Aérea, hacen evidente la necesidad de generar dichas instancias para desarrollar las mejoras pertinentes al CED.

Por otro lado, a nivel nacional, inició el proceso de acreditación en las diferentes Universidades, CFT e IP que forman estudiantes en modalidad a distancia. Por lo que se considera necesario analizar los criterios de las Orientaciones propuestas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) para Educación a Distancia y modalidad combinada. Asimismo, existen criterios de acreditación internacionales que se utilizaron para conocer los estándares internacionales que se fijan para la Educación a Distancia. Con base en estos antecedentes, se considera necesario realizar este estudio que permite una visión global y contextualizada de estos centros en el país, así como criterios de acreditación nacionales e internacionales, y poder generar propuestas de optimización en la educación a distancia de la Armada y en Chile.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La educación en línea surge en las instituciones de Educación Superior como respuesta a necesidades que emergen de un nuevo contexto sociocultural, el cual está inmerso en los nuevos descubrimientos tecnológicos, así como el fácil acceso a la información y comunicaciones, tanto en ámbito personal como profesional.

Las instituciones de educación superior en las Fuerzas Armadas adoptan medidas estratégicas ante esta realidad, además de necesidades específicas de las ramas como por ejemplo: distancia, tiempo, o por la geografía del país. Ofrecen así alternativas de acceso al aprendizaje, diferente al esquema tradicional de clases, es el caso de la educación e-learning. Este acceso está limitado a tiempo, etapa de carrera profesional, puntaje de ascenso y otros factores para rendir cursos disponibles. Sin embargo, actualmente no existe ningún estudio o informe que presente una descripción individual y comparativa de estos centros en el país.

El desempeño de una carrera militar en cualquiera de las ramas de la defensa, no es estacionaria y menos limitada, ya que está sujeta a la constante modernización e innovación de sistemas relacionados a la defensa nacional, esto genera múltiples necesidades y funciones en el quehacer de las FF.AA. He aquí la importancia de la formación continua del personal a lo largo de toda la carrera profesional. En este contexto, se desarrolló la educación a distancia on-line como una alternativa que respondía a las necesidades institucionales.

Por otro lado, es necesario para estos Centros analizar y estar preparados para la acreditación y evaluación de esta modalidad educativa. Actualmente se encuentran en proceso de acreditación instituciones de Educación Superior que utilizan la Educación a Distancia o combinada. En este sentido, se vuelve necesario analizar los parámetros determinados por la CNA y otras instituciones internacionales, y cómo los Centros de Educación a Distancia de las Fuerzas Armadas deben adecuarse y aspirar a alcanzar estos estándares de calidad específicos para la EaD.

En síntesis, esta investigación justifica su importancia en el ámbito académico ya que proporciona información relevante sobre el estado actual de los centros de educación a distancia en las Fuerzas Armadas, realizando un estudio comparativo en las diferentes ramas en Chile, así como su relación con la acreditación nacional e internacional de la Educación a Distancia. La inexistencia de estudios anteriores sobre esta temática a nivel nacional, instala una nueva área de estudio en el escenario académico que permita generar nuevas instancias de conocimiento común y colaborativo entre las Fuerzas Armadas. Por otro lado, en el ámbito militar, la formación continua del personal es un objetivo considerado en los planes estratégicos, que contempla el e-learning como herramienta fundamental para el desarrollo de estas instituciones.

1.3 Delimitaciones

El grupo de estudio para esta investigación está constituido por los Centros de Educación a Distancia de las ramas de las Fuerzas Armadas en Chile: Ejército, Armada y Fuerza Aérea. Se consideraron aspectos como la gestión de los Centros, características de los cursos, de los estudiantes y tutores. Del mismo modo, se analizaron las ventajas comparativas y limitaciones de cada centro. Por otro lado, se aplicó un instrumento de autoevaluación para programas a distancia en el CED de la Armada. Este instrumento fue generado por el CALED y otras instituciones de renombre internacional sobre EaD. Estos resultados fueron vinculados con los criterios nacionales de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA).

1.4 Estado del arte

A partir de las últimas investigaciones realizadas sobre la Educación a Distancia (EaD) en Latinoamérica (OCDE, 2017), se ha podido determinar la importancia de esta modalidad en las distintas áreas de la educación y de su aumento a nivel global y de la región. Este informe enfatiza en las políticas estratégicas que deberán tomar los países para poder potenciar la efectividad de la educación a distancia. Entre los aspectos que destacan: acceso a las TIC y su

adopción en los centros educacionales, generar mejores sistemas de evaluación y acreditación que repercutirá en una valoración de estos cursos, reflexión respecto el cambio de un modelo tradicional de universidad a uno más moderno, con un foco central en la incorporación de la tecnología y la educación a distancia. Además destacan los beneficios económicos que permite su incorporación en la formación continua de los ciudadanos y del potencial de los Moocs.

En la XX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno realizada en Mar de Plata el 2010, se determinaron metas educativas para Iberoamérica 2021. En el informe se detalla los avances sobre las metas, posee una meta enfocada en la educación continua de los ciudadanos. En la séptima meta general, se menciona “Ofrecer a todas las personas oportunidades de educación a lo largo de toda la vida”, cuya meta específica número 19 es: “Incrementar la participación de los jóvenes y adultos en programas de formación continua presenciales y a distancia” (OEI, 2016). Incluyendo la educación a distancia como un medio fundamental para la educación permanente de los ciudadanos.

En Chile destacan la Pontificia Universidad Católica y la Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación (UNIACC) como precursores de la educación a distancia. (OCDE, 2017). Modalidad a la cual se están sumando varias universidades, centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales. Según Farcas (2010), la distribución de la oferta académica con contenido online en Chile en 2008, se distribuía de la siguiente manera: Doctorados 1%, Maestrías 8%, Pregrados 9%, Diplomados 27% y Cursos 55%. Esta estructura ha ido transformándose a partir de las necesidades de los estudiantes, según el Sistema de Información de Educación Superior (SIES) entre 2009 y 2014 aumentó la demanda de planes de magíster (89%) y doctorados (43%) a distancia. Sobre la oferta de estos cursos se indica que: “si bien la oferta semipresencial y a distancia alcanzan el 4% del total de la oferta educativa, éstas, en conjunto casi se han cuadruplicado en los últimos cinco años.” (SIES, 2014, p.42). En los últimos informes, esta tendencia se mantiene, en el año 2017 la matrícula en programas semipresenciales y a distancia se multiplica aproximadamente en ocho veces

(770%) en comparación al año 2008 (SIES, 2017, p.7). Así como en el informe publicado el año 2018 indica que “La matrícula de 1er año de Pregrado en programas semipresenciales, a distancia y otros (jornadas mixtas) se incrementan en 165,4% el año 2018, respecto al año 2009, aunque representan un porcentaje menor de la Matrícula Total de 1er año de Pregrado (5,3%)” (SIES, 2018, p. 7). En este sentido, la matrícula se ha mantenido al alza en el transcurso de los años.

Respecto a la acreditación de la educación a distancia, en varios países existen instituciones y protocolos para asegurar la calidad de esta modalidad. En Chile existe la acreditación se basa en las orientaciones que contienen los criterios y estándares de acreditación de programas en modalidad virtual y combinada, los cuales serán analizados en esta investigación. Estas orientaciones abarcan las IES tales como institutos profesionales, centros de formación técnica y universidades. Entre las dimensiones comunes para los IP, CFT y universidades se encuentran: gestión institucional, docencia de pregrado y vinculación con el medio. Agregándose a los programas a distancia en las universidades los siguientes criterios: docencia de posgrado e investigación (CNA, 2017). Estos criterios fueron evaluados por el Centro de Educación a Distancia de Armada, que en conjunto de los otros Centros de las Fuerzas Armadas, deberán considerar para una futura acreditación nacional, independiente de si su acreditación sea obligatoria u opcional bajo el marco legal.

Respecto a la experiencia extranjera sobre la Educación a Distancia, las Fuerzas Armadas españolas cuentan con el Campus Virtual Corporativo del Ministerio de Defensa (CVCDEF), dependiente del Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional (CESEDEN). El CVCDEF fue creado por orden del Ministerio de Defensa de España de fecha 14 de septiembre de 2009 “como sistema corporativo común para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje en un entorno virtual”. Este campus, por medio de su “Portal Académico Virtual”, se suma a los procesos educativos de algunos cursos del CESEDEN, en modalidades e-learning y b-learning. El CESEDEN imparte entre otros, el “Curso de Estado Mayor de la Fuerzas Armadas” de forma no presencial

y presencial, en donde la primera es a través del Portal Académico Virtual de CVCDEF.

Del mismo, las Fuerzas Armadas de Estados Unidos poseen un sistema de educación a distancia centralizado, que posee una iniciativa transversal a toda la organización desde la secretaría de defensa, implementando políticas y programas de preparación y capacitación. Además, comprende áreas funcionales que son claves en las que se incluyen investigación, desarrollo y operaciones. Nace desde una política superior y estratégica que busca la colaboración, facilitando la interoperabilidad. De este modo, se difunden y proponen por medios institucionales y extra institucionales (agencias de desarrollo) las prácticas para el aprendizaje a distancia. Los cursos impartidos se adecúan a las necesidades de cada rama, así como dar respuesta a los intereses comunes de las Fuerzas Armadas. Esta modalidad centralizada posibilita la optimización de recursos, dando acceso a las distintas instituciones, ya sea de defensa y federales (ADL, 2018).

En Chile no existen investigaciones enfocadas a caracterizar y comparar los Centros de Educación a Distancia en las FF.AA. nacionales. Sin embargo, Jiménez (2016) presenta una tesis en la que realiza una “Propuesta de criterios y estándares de calidad educativa para efectuar una certificación interna de los cursos de capacitación del departamento de Educación a Distancia del Ejército de Chile”. En otras palabras, realizó las pautas mínimas que aseguren la calidad de la construcción de cursos en el Sistema de Educación a Distancia del Ejército (SEADE). Sobre este centro comenta en sus conclusiones “se puede afirmar que uno de los hallazgos más lamentables de la presente investigación, fue encontrarse con una carencia absoluta de procedimientos que den orientación y seguimiento a los requerimientos de cursos de capacitación a distancia una vez que son derivados a la División Educación” (Jiménez, 2016, p. 92). Considerando lo anterior, reafirma la necesidad de interiorizarse en el conocimiento de estos centros y por medio de la caracterización de cada uno, la comparación entre ellos y centros extranjeros, así como el análisis de las orientaciones para la evaluación

y acreditación de la modalidad a distancia realizado por la CNA, podrá dar paso a una mejora en la calidad de la Educación a Distancia de estos centros.

1.5 Preguntas de Investigación

¿Cómo se puede mejorar el CED institucional a partir del conocimiento de los CED de las FFAA y de los criterios para la acreditación de la Educación a Distancia?

¿Cómo se caracterizan y comparan estos los Centros de Educación a Distancia de las Fuerzas Armadas nacionales?

¿Cómo se encuentra preparado el CED de la Armada ante los estándares y criterios de acreditación nacional e internacional para la educación a distancia?

1.6 Objetivos

Objetivo general

- Proponer estrategias para mejorar el Centro de Educación a Distancia de la Armada de Chile.

Objetivos específicos

- Caracterizar y comparar los centros de educación a distancia de las Fuerzas Armadas.
- Analizar criterios y estándares nacionales e internacionales, basados en los resultados arrojados tras aplicación de un instrumento internacional de autoevaluación de EaD.
- Proponer estrategias para mejorar el Centro de Educación a Distancia institucional, basado en el estudio de los CED de las FFAA y de los estándares de acreditación de EaD nacional e internacional.

Capítulo 2. MARCO TEÓRICO

En el siguiente marco teórico se analizan los principales conceptos asociados a esta investigación. En una primera instancia, se indica un apartado sobre las Fuerzas Armadas en Chile, dado que es el ámbito educacional específico en el que se enmarca nuestra investigación. En una segunda instancia, el concepto de educación a distancia, las etapas la EaD, los componentes y fundamentos que la sustentan, sus desarrollos en Latinoamérica, y en Chile.

En una tercera instancia, se revisa el concepto de e-learning, para ello se detalla en: la diferencia entre EaD y e-learning, conceptos del e-learning, sus modalidades su uso en Chile, además de sus tendencias y avances. Como cuarto concepto, el modelo pedagógico de diseño instruccional, considerando sus modelos y características del diseñador instruccional. El quinto concepto es el aprendizaje a lo largo de la vida, su definición y medidas públicas al respecto.

Finalmente, se analiza el proceso de acreditación en EaD, para ello se revisa la acreditación de programas de educación a distancia a nivel internacional, latinoamericano, nacional y en las FFAA.

2.1 Fuerzas Armadas de Chile

Las Fuerzas Armadas de Chile, de acuerdo a la Constitución, dependen del Ministerio de Defensa y “están constituidas única y exclusivamente por el Ejército, la Armada y Fuerza Aérea. Existen para la defensa de la patria y son esenciales para la seguridad nacional” (Constitución Política de Chile, Art. 101).

De la Constitución Política de la República de Chile, se desprende la Ley Orgánica Constitucional de las Fuerzas Armadas, la cual profundiza las bases del ordenamiento de estas, en donde, en el Párrafo II del Título II, indica claramente que *“la formación y perfeccionamiento del personal de planta de las Fuerzas Armadas será impartida por las respectivas Instituciones de acuerdo con*

sus propios planes y programas de estudio”, lo que deja en evidencia que, en lo que a educación se refiere dentro de las instituciones castrenses de Chile, no tienen dependencia del Ministerio de Defensa y menos del Ministerio de Educación, el cual tampoco es nombrado en todo el texto, dando a entender, finalmente que, las instituciones generan sus planes de estudio y políticas de educación de forma independiente.

En base a lo anterior, a pesar de que algunas escuelas y academias de las instituciones de Fuerzas Armadas, han optado por realizar el proceso de acreditación en la CNA (Comisión Nacional de Acreditación), estas, no son obligatorias, siendo solo parte de las estrategias y/o intereses de cada rama. Como las escuelas y academias de las instituciones armadas no tienen dependencia funcional ni técnica, más allá de los límites fijados por estas, solo se puede dar a conocer las realidades institucionales de forma individual. A continuación, se señalan las misiones y visiones declaradas por cada institución:

Tabla 1 *Misión y Visión de las Fuerzas Armadas*

MISIÓN	<p>Ejército: “La razón de ser del Ejército es contribuir de manera fundamental a preservar la paz y su misión primordial es garantizar la soberanía nacional, mantener la integridad territorial y proteger a la población, instituciones y recursos vitales del país, frente a cualquier amenaza o agresión externa, así como constituir una importante herramienta de la política exterior de Chile”.</p>	<p>Armada: “Proveer al Estado de Chile de un Poder Naval y un Servicio Marítimo con el propósito de contribuir a resguardar la soberanía e integridad territorial, a mantener la seguridad de la nación, a impulsar el desarrollo nacional y a respaldar los intereses nacionales donde sea requerido”.</p>	<p>FACH: “Defender a la República de Chile por medio del control y uso en beneficio propio del espacio aéreo, participar en la batalla de superficie y apoyar a fuerzas propias y amigas, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos estratégicos que la Política Nacional le fija a las Fuerzas Armadas”</p>
---------------	--	--	--

VISIÓN	<p>Ejército: Un Ejército para el combate; eficaz y eficiente en la disuasión, la seguridad y la cooperación internacionales, y el conflicto; polivalente, interoperativo, actualizado y sustentable; con una adecuada capacidad de gestión, con un actuar funcional y valorado por la sociedad a la cual sirve.</p>	<p>Armada: "Ser una Institución de excelencia, eficaz en las operaciones navales y en el servicio marítimo, con el predominio en el desarrollo de los intereses marítimos nacionales con capacidades que le permitan influir en las áreas de interés para el Estado de Chile, con énfasis en la Cuenca del Pacífico y en el continente antártico; que destaca por la calidad de su personal y el uso eficiente de los recursos, siendo reconocida y respetada por la comunidad internacional y todos los chilenos".</p>	<p>FACH: La fuerza Aérea de Chile no tiene declarada su visión institucional.</p>
---------------	--	--	--

(Fuente: www.armada.cl)

Los organismos encargados, en términos generales, de la educación de cada institución son la División de Educación del Ejército, la Dirección de Educación de la Armada y la División de Educación de la Fuerza Aérea, los cuales cuentan con departamentos abocados especialmente al desarrollo de la educación a distancia. En los capítulos siguientes se amplía la información sobre estos organismos y cómo se articulan dentro de cada institución y su respectiva división o dirección de educación, cuya caracterización y comparación es desarrollada en esta investigación.

2.2 Educación a distancia:

2.2.1 Etapas de la educación a distancia:

En la Educación a distancia se han determinado etapas o generaciones que, más allá de una forma de enmarcar esta modalidad en una línea de tiempo, hace mención a los distintos medios empleados para la enseñanza no presencial. A grandes rasgos y de acuerdo con lo expuesto por García Aretio (2003), se distinguen las siguientes generaciones:

a.- Primera generación: enseñanza por correspondencia gracias al desarrollo de la imprenta y el correo postal.

b.- Segunda generación: enseñanza multimedia, en donde se emplean como apoyo a los textos la radio y la televisión, junto a otros medios audiovisuales tales como las cintas de video, de audio y otros.

c.- Tercera generación: enseñanza telemática, por medio de la informática y las telecomunicaciones, haciendo uso de los computadores personales.

d.- Cuarta generación: Enseñanza vía internet o enseñanza virtual.

Como se dijo anteriormente, también se distinguen algunos factores que motivaron el empleo de la educación a distancia que, en principio, busca solucionar los problemas de enseñar a aquellas personas que se encuentran con la dificultad de trasladarse a otro lugar para adquirir los conocimientos requeridos. La educación a distancia responde a las necesidades de la población y de las industrias, motivadas en un comienzo principalmente por factores socio-económicos y productivos, siendo un método que le da la oportunidad educar a aquellas personas que no pudieron asistir a escuelas ordinarias por muchos motivos, así como capacitar a los trabajadores sin la necesidad de abandonar sus lugares habituales de trabajo.

Si bien, los factores anteriormente mencionados siguen siendo importantes en la actualidad, la formación continua pasó a ser un elemento primordial en un mundo globalizado, que avanza velozmente y requiere que las personas que están insertas en esta vorágine se actualicen a la par.

2.2.2 La educación a distancia en Latinoamérica:

A pesar de que la educación a distancia se ha incorporado o se encuentra en desarrollo dentro de los programas de las instituciones de educación superior de América Latina, existen dificultades en cuanto a los mecanismos que aseguren la calidad de los cursos entregados, así como problemas relacionados a su implementación y operación, los cuales pueden ser elevados, especialmente en una etapa inicial, por lo que requiere una audiencia amplia para mitigar estos efectos (Rama, 2017)

La educación a distancia es vista como una oportunidad para América Latina y, de acuerdo al informe de la OCDE, “representa una oportunidad única para paliar las desigualdades en el acceso a la educación superior y mejorar el acceso para todos los grupos socioeconómicos”, además de tener el potencial de mejorar la calidad de la educación superior y la posibilidad de ejercer un impacto importante en el sistema productivo (OCDE, 2017, p. 46).

Si bien se entregan datos y antecedentes de forma general, como una América Latina en conjunto, con realidades no precisamente heterogéneas, resulta interesante dar algunos antecedentes de forma individual, particularmente de los países de la región que son limítrofes con Chile, sumando a Brasil.

Tanto Argentina, como Bolivia y Perú, poseen un avance progresivo en Educación a Distancia, considerando parámetros similares. En Argentina se ofrecen posgrados, programas de extensión y carreras completas que se imparten de forma enteramente virtual, pero que en términos de calidad son relativamente bajos, con escasas políticas al respecto, contando solamente con un programa de educación a distancia dirigido a hijos de argentinos en el extranjero. Se observa que la gran dificultad son los modelos pedagógicos poco desarrollados y desactualizados (OCDE, 2017). Bolivia, por su parte, presenta pocos avances en materia de educación a distancia, en donde la oferta e-learning se concentra principalmente en postgrados, de los cuales pocos son los que se imparten de forma totalmente virtual. Perú es el país con menos experiencia sobre educación a distancia de la región, con una oferta en esta modalidad que ha ido creciendo como una respuesta a la demanda de educación superior. Aun

así son pocas las universidades que ofrecen programas e-learning y con pocos años de implementación; la educación a distancia no tiene buen prestigio, el interés por esta modalidad también es bajo, sumado a la alta deserción por parte de los estudiantes y una falta de políticas estatales que impulsen el desarrollo de educación e-learning (OCDE, 2017).

Brasil es el país con mayor experiencia y desarrollo en lo que a educación a distancia se refiere. Sus inicios datan de a comienzos del siglo XX y se mantiene sin mayores novedades hasta la década de los 80, para dar un salto a contar de la década de los 90 en donde, apoyada por la Ley de Directrices y Bases para la Educación Nacional de 1996, se reconoce a la educación a distancia como una modalidad a la par del resto de los modelos de educación. A partir del año 2000 inicia el florecimiento de la educación superior virtual, acaparando en 2008 el 12,5% del total de matrículas de graduación del país; sumado a esto el estado brasileño ha apoyado la educación virtual con varios decretos que reguladores, de acreditación entre ellos. Otras iniciativas como la creación en 1998 de la Secretaría de educación a Distancia o la Red Nacional de Formación de Profesores, en 2004, dan clara muestra de interés real por esta modalidad educativa dentro de las políticas públicas, lo que se podría traducir en los niveles altos de calidad que ha alcanzado la educación a distancia brasileña, llegando, en algunos casos, a ser superior a la presencial (OCDE, 2017).

2.2.3 Componentes y fundamentos de la educación a distancia:

La educación a distancia, es una modalidad educativa que, en esencia, no se aleja de la educación tradicional, que es educar, “cuyas estrategias son habituales en la enseñanza presencial, pero que ahora son simplemente adaptadas y redescubiertas en su formato on-line” (Salinas, 2004, p.4).

“Una estrategia educativa es un plan para lograr los objetivos de aprendizaje, e implica métodos, medios y técnicas (o procedimientos) a través de los cuales se asegura que el alumno logrará realmente sus objetivos” (Salinas, 2006, p.6), siendo estos 3 elementos los aspectos que necesariamente difieren

de aquellos empleados en las estrategias educativas en modalidades tradicionales o presenciales.

Los componentes básicos de la educación a distancia, las características y la forma en que se interrelacionan estos, definen los métodos, los medios y las técnicas a emplear, dando los fundamentos de la modalidad no presencial. Los componentes básicos de la educación a distancia son: los alumnos, los docentes, los materiales, las vías de comunicación y la infraestructura organizativa y de gestión (García Aretio, 1999).

Los alumnos, por una parte, si bien la educación a distancia abarca un espectro amplio y heterogéneo, su mayoría se concentra en la población adulta (Rodríguez 2014), quienes al mismo tiempo poseen principios metodológicos particulares, en donde se desprende el principio de reforzamiento, considerando que “todo ser humano aprende las conductas que son recompensadas o aquellas que reportan consecuencias agradables”; el principio de intencionalidad, en donde cualquier actividad realizada intencionalmente se aprende mejor que aquella “no intencional”; el principio de la organización por configuraciones globales, donde la persona organiza los elementos la información recibida de acuerdo a su estructura mental, facilitando el aprendizaje; finalmente se encuentra el principio de retroalimentación, en donde el conocimiento de los resultados de lo aprendido cobra vital importancia en el aprendizaje autónomo (Rodríguez, 2014).

El docente, deberá tener presente, la motivación, la autonomía, la responsabilidad, el autocontrol y el material didáctico como único vínculo físico en el proceso del proceso enseñanza – aprendizaje con los alumnos implicados en un entorno virtual, son aspectos diferenciadores al momento de tener que elegir un modelo educativo o didáctico que permita un proceso de enseñanza-aprendizaje adecuado que, independiente de cual se elija, se tendrá presente que “la autoformación constituye la base de la enseñanza a distancia” (Rodríguez, 2014, p.80).

2.2.4 Educación a distancia en Chile:

De acuerdo a un documento de la OCDE publicado en 2017, referente a la educación a distancia en América Latina, en Chile se distinguen 3 fases: la fase correspondencia, la fase de los medios de comunicación y, la actual, que es la fase que emplea las TIC entregadas vía internet (OCDE, 2017).

De acuerdo al estudio de la OCDE, en Chile la modalidad más empleada es la semipresencial, existiendo otras como e-support y 100% virtual, en donde la mayor parte de los cursos impartidos e-learning o virtual son “de corta duración, no titulados, orientados principalmente a la capacitación y expansión del conocimiento de los adultos ya insertos en el mercado laboral” (OCDE, 2017, p. 119).

2.3 E-Learning

2.3.1 La Educación a Distancia EaD y el E-learning.

El e-learning es producto la EaD tradicional, esta última se materializaba en los 60s por medio de las tecnologías de la época, por ejemplo la radio, el correo tradicional, cassette, cds, material impreso y otros, las comunicaciones evolucionaban en el ámbito militar por medio del Proyecto ARPA en EEUU., que surge en respuesta al lanzamiento del satélite Sputnik por la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas, en conjunto además con la comunidad científica civil y académica de prestigiosas universidades con compañías de tecnología, entre los años 1957 y 1969 cimientan lo que es la Internet. Así es como la primera conexión de ARPANET en el mundo se estableció en la UCLA y fue la espina dorsal de Internet hasta 1990, tras finalizar la transición al protocolo TCP/IP en 1983. (Jardines, 2009)

El internet es la clave para el e-learning, pero su implementación tan rápida y sin límites se debe a la web (www), que permite el intercambio de información dentro de grupos de usuarios dispersos y la propagación de información por grupos de apoyo (Berners-Lee, 1992), es esta capacidad lo más importante de la web para el e-learning, que al proporcionar acceso independiente a datos e

información genera un ambiente de colaboración académica con potencialidades impensadas y no diseñadas en los comienzos del internet.

En las últimas dos décadas el Internet y el potencial de las TIC, como medio para la enseñanza, han proporcionado avances de manera exponencial, el que busca suplir de manera más efectiva y eficaz para las instituciones de educación superior la cercanía y pertinencia de un profesor o tutor con el estudiante a distancia y que además el estudiante experimente actividades de aprendizaje significativas para su formación y que no reste a un proceso tradicional de formación. En el e-learning se reflejan principalmente en los siguientes aspectos:

a) Proporciona elementos necesarios para facilitar la interacción y la interactividad en los ambientes de aprendizaje.

b) Permiten cubrir las amplias demandas de los servicios educativos, mediante el fácil acceso a las fuentes de información de la diversidad de opiniones sobre los mismos temas.

c) Desarrollan habilidades y destrezas tanto en el estudiante como en el profesor.

Lo que caracteriza principalmente al e-learning siendo de reconocimiento inmediato en la sociedad, es que no requiere que el docente y el alumno estén en el mismo entorno físico, en una situación llamada cara a cara (Hiltz & Turoff, 2005). Además este tiene variadas modalidades, lo que significa que existen muchas descripciones, términos y definiciones diferentes de los conceptos, pero lo que los une a todos es que dependen de las TIC.

Diferentes terminologías se han utilizado para el aprendizaje en línea, que hacen que sea difícil desarrollar una definición genérica. Términos para el aprendizaje en línea que incluyen: *e-learning*, *aprendizaje de Internet*, *aprendizaje distribuido*, *aprendizaje en red*, *tele-aprendizaje*, *aprendizaje virtual*, *aprendizaje asistido por computadora*, *aprendizaje basado en la web* e incluso *aprendizaje a distancia*. (Anderson, 2008)

Hoy el e-learning se implementa y administra mediante la interacción del estudiante con plataformas Learning Management System (LMS). Las LMS son

un entorno virtual que permite la administración, gestión y el ejercicio del aprendizaje de alumnos con la supervisión de tutor. Esta forma de realizar clases online permite:

- La creación de aulas virtuales

- La realización de evaluaciones, el intercambio de archivos, la participación en foros, pizarras interactivas, chats y streaming mediante medios de comunicación.

- Manejar una gran cantidad de herramientas específicas que se actualizan según las necesidades de los actores del proceso.

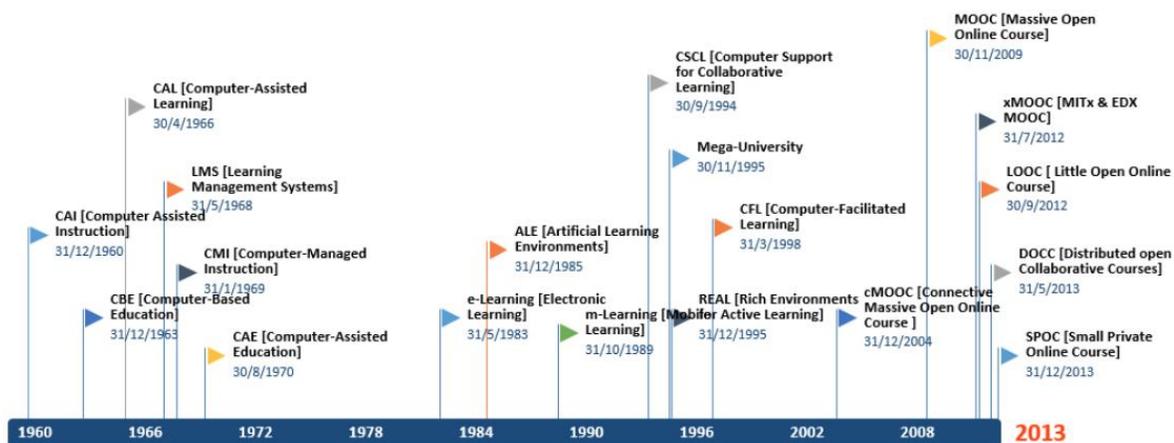


Figura 1 Cronología de los conceptos relacionados con el aprendizaje electrónico (Aparicio, Bacao y Oliveira, 2016)

El e-learning y sus conceptos están en una constante evolución, desde los inicios una serie de términos que enmarcaban las aplicaciones técnicas asistidas por computadoras como: CAE, CAM, CIM CAI y otros. La tabla presenta algunos conceptos relacionados con el e-learning. (Aparicio, Bacao, Oliveira, 2016).

2.3.2 El E-learning y sus modalidades.

Verbiar (2015) establece dos formas en que por medio del e-learning establecen comunicación, la administración, el profesor, tutor y alumnos de los cursos, estas son: **asíncrona y síncrona**.

- **E-learning modo asíncrono**: comunicación en forma diferida, sin ninguna coincidencia tiempo espacio. Ejemplo e-mail, foros, grupos, blogs, entre otros.

Las principales características son:

- Respaldo y registro de todas las actividades.
- Comunicación personal o en grupos mediante e-mail o foros respectivamente.
- Incertidumbre en la inmediata lectura de la publicación o los mensajes enviados.
- Pérdida de información por problemas tecnológicos o de seguridad.

• **E-learning modo síncrono**: Interacción e intercambio de información en un entorno virtual en línea y en tiempo real como sucede en modo presencial, pero en distinto lugar geográfico en la que se aplican por ejemplo streaming, videollamadas por Skype o salas de chat de voz, classroom y otros. Se caracteriza por la rápida comunicación e interacción entre grupos de distintas áreas de conocimiento, mayor espontaneidad y la capacidad de guardar la información intercambiada en vivo. La principal preocupación que existe para este modo es que los usuarios pueden sufrir problemas de origen tecnológico por diversos motivos ya sea conexión, software, hardware actualizaciones y otros.

Además Aparicio, Bacao y Oliveira (2016) destacan en esta evolución en el e-learning la integración de nuevas formas de aprendizaje, estas son:

• **Blended-learning (b-learning)** es una mezcla o combinación de las modalidades presencial y en línea en base a necesidades de las instituciones, impuestas por requisitos que no logra satisfacer la modalidad 100% en línea. Se busca con esta mezcla obtener resultados distintos en la que se agiliza el aprendizaje a distancia y generalmente culmina con una etapa presencial y evaluaciones combinadas.

Existen declaradas tipologías para el b-learning que se relacionan a qué nivel de implementación se ejecutan dentro de las instituciones de educación superior. (Graham, 2013), estas son:

A nivel de actividad: esta combina en una actividad de aprendizaje. Situaciones mediadas por medio de un computador dentro del aula.

A nivel de curso: combina actividades presenciales en el desarrollo de un curso, con actividades en la plataforma virtual. Estas pueden llevarse a cabo en planificación parcial o completa de un curso.

A nivel de programa formativo: parte del programa se realiza en línea, por ejemplo, la parte inicial y final del programa o combinando la actividad en línea con actividades de prácticas presenciales.

A nivel institucional: Es cuando se dispone de un modelo institucional b-learning, en universidades o instituciones de educación superior, se reduce el horario presencial, organizando un periodo del plan de estudios o un semestre en línea.

- **Mobile-learning (m-learning)** es el aprendizaje en que utilizan los dispositivos móviles, aprovechando al máximo la hiperconectividad, portabilidad, características y amplio mercado; como tablets, smartphone, Ipad entre otros.

2.3.2 E-learning en Chile

La revolución de la era digital también impactó enormemente en el ámbito académico. De la universalización de internet la formación virtual, es una tendencia que, crecerá exponencialmente en los próximos años. (O.B.S. Online Business School, 2018).

El avance del e-learning en Chile ha crecido exponencialmente desde el 2008 (SIES, 2018), y esta tendencia seguirá experimentando un crecimiento por lo menos de un 7,6% por cada año hasta el 2020 (Universia, 2017), ya sea por una situación de economía, política o simplemente desarrollo.

El fenómeno se está desarrollando en tres aristas, las Instituciones de Educación, empresa pública y privada, corporaciones y fundaciones que le otorgan valor a la modalidad.

La empresa en Chile desarrolla formación e-Learning en todo el país, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) informa que muchas empresas usan e-Learning y el crecimiento se refleja en la industria nacional puesto que las extranjeras muchas ya lo ocupan. Esto es importante por la

formación continua que otorga el e-learning desde las instituciones de educación superior hacia la empresa.

Universidades y empresas, esperan que esta velocidad de crecimiento se duplique en los próximos dos años debido al cambio de percepción del Mercado (ACEL -Asociación Chilena de e-Learning).

Las más importantes universidades comienzan a estudiar la posibilidad de iniciar sus proyectos de universidad virtual y no solo utilizar plataformas de apoyo a sus estudiantes y la mirada del Ministerio de Educación comienza a cambiar trabajando políticas más claras.

La investigación sobre la adopción y el uso de los sistemas de aprendizaje electrónico revela que el crecimiento continuo es en todo el mundo también. (OCDE, 2017).

Este crecimiento tan rápido y explosivo de la modalidad en Chile, ha llevado a que muchas Instituciones de Educación, implementen solo repositorios de contenido y no verdaderas experiencias e-learning en que el aprendizaje se vea reflejado. Existen registros de experiencias buenas (Salinas, Muñoz, Albagli, Vio, 2014) y malas o erróneas (Williamson, 2003). Las que dejan en los estudiantes y en la comunidad un rechazo a la modalidad aumentado sesgos del e-learning.

2.3.3 Tendencias y avances en e-learning

En 2005, Stephen Downes acuñó el término. “E-learning 2.0” para describir el impacto de tecnologías web 2.0 en e-learning, y hoy el término Web 3.0 se relaciona al E-learning 3.0, también conocida como la web semántica, la cual permite a los estudiantes estar más cerca al aprendizaje en cualquier momento y en cualquier lugar. Además proporciona soluciones inteligentes a la búsqueda web, gestión y organización de documentos de contenido.

La Web semántica permite a los sistemas computacionales entender el significado de los datos, para ser utilizados correctamente y de manera automática. Un ejemplo común son los motores de búsqueda, los usuarios ingresan palabras claves y luego debe evaluar resultados típicamente

considerables y determinar qué resultados son relevantes. En una búsqueda semántica el motor utiliza semántica y conocimiento codificado, para que los datos sean interpretados por “Agentes inteligentes” que luego conducen otras búsquedas que devuelven información pertinente al usuario.

- **M-learning, Gamificación, Realidad Aumentada y la Nube**

Es la realidad de estos tiempos, existen más smartphones que seres humanos, y las posibilidades que otorgan por todas sus características deducen una arista importante para la nueva educación a distancia. Los teléfonos inteligentes, tablet, consolas, computadores portátiles, etc. que poseen una conectividad nunca antes vista y una alta velocidad inmersos en una red que ilumina casi ya todos los espacios en donde nos encontremos. Y si se suma el acceso a las fuentes del conocimiento, el aprendizaje, es posible hoy en cualquier momento y desde cualquier lugar e, incluso, en movimiento.

Por otra parte, el valor que agregan los juegos y el entretenimiento para aprender mediante dispositivos móviles se suman a las nuevas corrientes de gamificación en entornos educativos. Los que generan experiencias de aprendizajes mucho más atractivas, lúdicas y efectivas para los estudiantes. Consiste en la creación de videojuegos con objetivos de enseñanza en la que se disponen contenidos y evaluaciones que el alumno muchas veces no percibe como tal.

La realidad aumentada, viene a dar vida a contenido de millones de textos en la que muchas veces queda a imaginación el aprendizaje del contenido. También sugiere nuevas oportunidades de aprendizaje de forma virtual y visualiza el contenido de una manera tridimensional aumentando considerablemente el aprendizaje.

El almacenamiento en la nube, (espacios de disco en millones de servidores para almacenamiento de archivos) las experiencias de aprendizaje masivas pueden alcanzar un gran avance para el desarrollo futuro de la educación. La nube soluciona un problema a todos estos dispositivos smartphones o computadoras al evitar colapsar los espacios de almacenamiento

internos los que provocan funcionamientos de alta lentitud en la que los procesos se dificultan.

- **Los MOOC**

No cabe duda que, en esta era digital, el fenómeno más relevante de estos tiempos han sido los Cursos Masivos Abiertos a Distancia (Mooc – Massive Open Online Course).

Esta propuesta ha crecido exponencialmente con resultados no imaginados en sus inicios, se trata de plataformas abiertas con cursos y contenidos interactivos creados por las más prestigiosas instituciones de Educación Superior de todo el mundo en la que los colaboradores y constructores del conocimiento son todos los participantes. Esta modalidad educativa busca la apertura de conocimiento en un aula automatizada que valida el estudio de contenido y videos objetivos para un aprendizaje. Experiencias diseñadas metodológicamente para un aprendizaje efectivo.

2.4. Modelo pedagógico: Diseño Instruccional

Para lograr el éxito de la educación a distancia a través del e-learning no basta con el uso de la tecnología, existe un elemento fundamental en esta modalidad educativa, y es el modelo pedagógico utilizado a través del diseño instruccional, el cual es ejecutado por un profesional de la educación con competencias particulares. Se entiende por diseño instruccional el proceso llevado a cabo por el docente para diseñar y desarrollar acciones formativas de calidad, estableciendo modelos, criterios y fases para el desarrollo de cursos (Belloch, 2013). El diseño instruccional es indispensable en la formación virtual, dado que el experto en docencia es capaz de transformar las competencias a desarrollar en un plan coherente, dando respuestas a las necesidades del estudiantado en un ambiente de aprendizaje virtual, utilizando las tecnologías a su disposición para alcanzar este objetivo.

2.4.1 Modelos de diseño instruccional

Belloch (2013) indica que existen múltiples modelos para el diseño instruccional: Modelos de Dick y Carey, en el que la instrucción se enfoca en el desarrollo de habilidades y adquisición de conocimientos, proporcionando las condiciones para alcanzar este aprendizaje. Modelo Jonassen que se enfoca en el aprender haciendo. Modelo Gagne y Briggs que se enfoca en un modelo de sistemas. El Modelo de Gagne que posee un enfoque integrador, en el que se consideran las teorías de estímulo y respuesta.

Además, la autora indica el modelo **ASSURE** propuesto por Heinrich, Molenda, Russel y Smaldino (1993) el cual se enfoca en la participación activa del estudiante. Este modelo resulta interesante porque es el único en considerar especialmente el desarrollo del estudiante en el curso. El modelo ASSURE responde a las siglas: Analyze (analizar características de los estudiantes). State objectives (Establecer los objetivos de aprendizaje que alcanzarán los estudiantes). Select media and material (seleccionar los medios y materiales, tecnologías y estrategias que se ocuparán en el curso). Utilize media and material (Organizar el escenario de aprendizaje, comprobando la efectividad el material antes de implementarlo). Require learner participation (Participación de los estudiantes, fomentado a través de estrategias de aprendizaje). Evaluate and revise (Evaluación y revisión de la implementación y resultados del aprendizaje).

En este sentido, este modelo asegura el aprendizaje activo y comprometido de los estudiantes, lo cual es muy pertinente en modalidades a distancia, en la que no se puede interactuar directamente con compañeros o el profesor. La motivación que se logre en los estudiantes y, por ende, el éxito del curso, dependerá del buen diseño realizado en diseño instruccional, al generar un espacio atrayente al estudiante para lograr el aprendizaje.

Finalmente, Belloch (2013) indica el modelo considerado básico del diseño instruccional, es el denominado **ADDIE**, propuesto por Steven Mcgriff (2000), el cual se compone de 5 fases recursivas, las cuales a través de la evaluación constante, contempla una revisión de los diferentes etapas hasta lograr el objetivo. ADDIE, al igual que el modelo anterior, corresponde a un acrónimo

compuesto por: Análisis (de los alumnos, contenidos, entorno que realizará una descripción de una situación y necesidades). Diseño (del programa de curso y de los recursos de aprendizaje, los cuales se encuentran adaptados a la formación a distancia y en línea). Desarrollo (la producción real de los contenidos y materiales, basados en el diseño anterior). Implementación (ejecución y puesta en marcha de la acción formativa con los estudiantes). Evaluación (es la evaluación constante de las etapas de ADDIE, así como la evaluación de los resultados formativos y finales de los estudiantes del programa). Este modelo es el más utilizado por los diseñadores instruccionales, cambiando matices según el modelo en que se posicionan. El modelo ADDIE se lleva a cabo en los tres centros de educación a distancia de las FFAA, esto fue posible determinarlo tras el análisis de la entrevista realizada.

En síntesis, estos modelos permiten alcanzar los logros de aprendizaje de los estudiantes en entornos virtuales y a distancia. Por lo general se sigue el modelo ADDIE en el desarrollo de los cursos, aunque con diferentes matices según el diseñador instruccional a cargo. Es por ello que el proceso pedagógico que se lleva a cabo es fundamental, como menciona Belloch “El diseño instruccional se plantea como un proceso sistémico con actividades interrelacionadas que nos permiten crear ambientes que realmente faciliten, de forma mediada, los procesos de construcción del conocimiento.” (2013, p.11) y asegura el éxito de los cursos de la educación a distancia.

2.4.2 Diseñador Instruccional

Según Belloch (2013) “Un buen diseñador instruccional es aquél que sabe analizar y visualizar todos los elementos estructurales del programa formación, aportando las soluciones y estrategias optimas a cada proceso formativo” (p.13). Además debe poseer habilidades informáticas básicas, conocimiento de los materiales que se utilizan en entornos virtuales. Conocer el entorno y las necesidades de cada grupo, capacidad para usar software específico para diseño de material, conocimiento de metodologías dirigidas a la construcción de

conocimiento, así como habilidades y conocimientos sobre la evaluación de los procesos de formación en esta modalidad.

Las características anteriores se pueden resumir en el modelo TPACK utilizado en la formación del profesorado en TIC. Según Koehler, Mishra y Cain (2015) considera los elementos de Conocimiento del Contenido (CK), Conocimiento Pedagógico (PK), Conocimiento sobre la Tecnología (TK). Sus combinaciones Conocimiento Pedagógico del Contenido (PCK), Conocimiento de Contenidos Tecnológicos (TCK) y Conocimiento Pedagógico Tecnológico (TPK). Los cuales en conjunto desarrollan el Saber tecnológico pedagógicos del contenido (TPACK), como se visualiza en la siguiente figura:

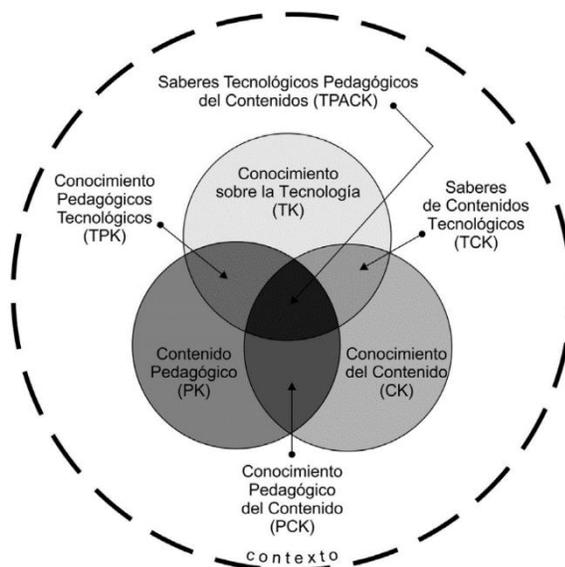


Figura 2 Saberes que componen el modelo TPACK (Koehler, Mishra y Cain, 2015)

El modelo TPACK resume las competencias que debe poseer un diseñador instruccional, competencias que lo diferencian de un docente tradicional. Como mencionan Koehler, Mishra y Cain (2015):

“Los Saberes Tecnológicos y Pedagógicos del Contenido (TPACK) son una forma emergente de saberes que van más allá de los tres componentes nucleares (Contenido, pedagogía y tecnología); refiere a la comprensión que surge de la interacción entre los saberes de contenido, pedagogía y tecnología” (p.17)

Esta comprensión se logra a través de la experiencia y conocimientos específicos en estas tres áreas, las cuales se desenvuelven en el quehacer del diseñador instruccional, quien al diseñar cursos requiere poner en práctica en

forma comprensiva sus conocimientos de contenido, pedagógicos y tecnológicos. La interrelación de estos tres contenidos permite elaborar diseños coherentes de cursos y que respondan a las necesidades de los estudiantes. Además, cabe destacar que ha sido comprobada la efectividad del modelo TPACK en resultados de cursos, como lo demuestra el estudio de Cabrero, Marín y Castaño (2015).

Por lo tanto, el rol del diseñador instruccional en el proceso de la educación a distancia es fundamental. Como se mencionaba anteriormente, el éxito de estos cursos no es posible solo con el uso de la tecnología, esta debe ser un medio y estar al servicio del proceso pedagógico diseñado. En este sentido, los procesos pedagógicos que se realizan en los centros afectarán directamente en el rendimiento de los estudiantes.

2.5 Aprendizaje a lo largo de la vida

El aprendizaje a lo largo de la vida es entendido por la UNESCO (2010) como un principio organizativo de todas las formas de educación (formal, no formal e informal), en el que la formación no se desarrolla en un tiempo y lugar específico, sino que es a lo largo y ancho de la vida, contemplando los múltiples contextos (sentido vertical) y valores humanos y democráticos (sentido profundo) que van más allá del sistema escolar. Este concepto, como indica el informe de 2010, se manifestó desde el reporte de Faure (1972) y fue retomado en el Informe Delors (1996) considerando que el aprendizaje a lo largo de la vida se sustentaba en cuatro pilares: aprender a conocer, hacer, vivir juntos y ser, no limitando estos aprendizajes a un período determinado, sino que es posible desarrollarlo durante toda la vida y en diferentes escenarios. La UNESCO concibe en el aprendizaje a lo largo de la vida la posibilidad del desarrollo personal, generar un agente de cambio, capaz de reflexionar y responder a los desafíos de la sociedad actual.

Del mismo, en el *Informe Mundial sobre el Aprendizaje de la Educación de Adultos* de la UNESCO (2017) indica los principales avances sobre el tema y las medidas públicas que se han tomado al respecto. Una de estas medidas es incluirla como la cuarta meta de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, en la que los líderes mundiales se comprometieron a proporcionar “oportunidades

de aprendizaje a lo largo de la vida para todos”. Estas medidas se han incluido en los proyectos de Estado de los países. Además, en un contexto más regional, las *Metas Educativas 2021* de la Organización Estados Iberoamericanos (OEI, 2010) la meta general séptima indica “ofrecer a todas las personas oportunidades de educación a lo largo de toda su vida”, considerando en su meta específica 19 “Incrementar la participación de los jóvenes y adultos en programas de formación continua presenciales y a distancia” (p.156). A nivel local, en Chile se han tomado medidas para responder a estos objetivos, como son: plan de fomento lector, plan nacional de formación ciudadana, plan nacional de educación en Derechos Humanos (Ministerio Desarrollo social, 2017) así como la importante labor que cumplen las universidades con los cursos masivos abiertos en línea, en los que instituciones de renombre imparten a través de internet diversos cursos, esto permite un desarrollo de la ciudadanía, abriendo y construyendo el conocimiento en la sociedad.

Considerando lo anterior, las Fuerzas Armadas, a través de la formación continua, permiten un aprendizaje a lo largo de la vida. La educación a distancia no es un suceso actual, desde hace décadas importó a la instituciones la formación de su personal, el cual se mantiene actualizado constantemente. Actualmente la formación continua es llevada a cabo por los Centros de Educación a Distancia, cuyo propósito es la capacitación y formación continua del personal. Estas metas se quieren extender más allá de las fronteras institucionales, llegando a la ciudadanía, cooperando a lograr los objetivos de educación nacionales.

2.6 Acreditación

Desde hace décadas, el acceso a la educación de calidad ha sido un tema que ha concentrado el interés de la sociedad, instaurando políticas públicas e instrumentos internacionales que permiten medir y comparar el nivel educativo en varios países. Latinoamérica, como otras regiones del mundo, no se excluye de este proceso social que reivindica la importancia de la educación en una sociedad altamente globalizada, hiperconectada y competitiva.

En este contexto, la preocupación en el ámbito educacional ha permitido un mayor acceso a la Educación Superior y consigo una preocupación real por la calidad de la oferta académica y la preparación de sus profesionales. Para ello se han generado múltiples mecanismos cuyo objetivo es el aseguramiento de calidad en la Educación Superior. En Chile la Comisión Nacional de Acreditación es la encargada de velar por el cumplimiento de las dimensiones de calidad, y cuyas modificaciones asegurarán a los futuros estudiantes ingresar a instituciones acreditadas (CNA, 2017).

Es por ello que en este apartado se analiza la situación actual de la acreditación a nivel mundial, latinoamericana, nacional y específico de las Fuerzas Armadas. El objetivo de proyecto es proponer estrategias de mejora para el centro de educación a distancia institucional de la Armada, por lo que es necesario considerar los estándares internacionales y nacionales que orientan esta modalidad educativa.

2.6.1 Acreditación de la EaD a nivel internacional

A nivel mundial existen múltiples autores que se han dedicado a analizar y ordenar los modelos de estándares y procesos para asegurar la calidad de los programas a distancia (Álvarez, 2004; ANECA, 2016; Hernández, 2003; Fabregat & Alonso 2010; García Aretio, 1993; 1997; 1998; Marciniak & Garín, 2017; Rubio, 2003). En España existe una vasta trayectoria de la educación a distancia, considerando que poseen la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), la cual posee renombre y es acreditada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). Uno los autores españoles más destacados en el área, Lorenzo García Aretio (1993, 1997, 1998) ha publicado múltiples estudios relacionados a la educación a distancia, preocupado por la diferenciación que debe existir de una evaluación a una institución presencial de una a distancia. Desde los años 90, existía una preocupación por establecer estándares que permitieran determinar la calidad educativa de estos programas, siendo precursor y activo académico en la publicación de estudios a través de la Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (RIED). En sus

publicaciones menciona los aportes realizados por los modelos de gestión CIPP (Stufflebean y Cols, 1971), Modelo CSE, modelo coste-beneficio de Jarrat (1985), así como las de Gooler (1979), Holmberg (1982), Kegan y Rumble (1982).

Del mismo modo, Rubio (2003) realiza un estudio de los enfoques y modelos de evaluación del e-learning. Por un lado, revisa los modelos que poseen un enfoque parcial, que considera solo ciertos aspectos del aprendizaje electrónico (Modelo Sistémico de Vann Slyke et al. (1998), Marshall and Shriver (1999), modelo de Kirkpatrick (1994)). Evaluación de los materiales, la evaluación de las plataformas tecnológicas, la evaluación financiera. Por otro lado, plantea la evaluación desde un enfoque global, que considera todos los aspectos para gestionar la educación en línea. En esta área revisa la evaluación como gestión de la calidad, de la cual menciona “Sustentada por planteamientos del enfoque sistémico (Pérez Juste et al., 2000) y del paradigma actual de la complejidad (López Rupérez, 1997) y basada en el concepto de mejora continua (Deming, 1981), la gestión de la calidad se distingue por su enfoque global e integral, siendo una estrategia organizativa y una metodología de gestión que hace participar a todos los miembros de una organización con el objeto fundamental de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y funcionalidad.” (p.110). En otras palabras, toma los aspectos de la economía y los analiza desde una perspectiva educativa, permitiendo el ingreso de conceptos como la “Mejor continua” y “Benchmarking”, que refiere al proceso de compararse con instituciones de alto rendimiento con la finalidad de imitarlos y mejorar el desempeño de la propia institución, “En esta línea se encuentran las Guidelines for Electronically Offered Degree and Certificate Programs del Council of Regional Accredited Comissions de los Estados Unidos o el proyecto Benvic “Benchamarking of Virtual Campuses” de la Unión Europea.” (p. 112).

Fabregat, R; Darío, G; Alonso, F; Fuertes, J; González, A; Martínez, L. (2010) realizaron un estudio colaborativo en un proyecto, cuya finalidad es crear un marco general de las TIC para apoyar los servicios del *Life Long Learning*. Para ello, revisaron documentos de diversa índole, pero relacionados al concepto de calidad o a la evaluación de e-learning. Entre los documentos analizados se

encuentran: ADL, CETIS, ETSI, IEEE, IMS GLC, ISO, IEC, W3C. Con el fin de analizar los distintos parámetros y estándares que puedan ser utilizados para un marco regulatorio del e-learning. Asimismo, Hernández (2003) y Álvarez (2004) analizaron estos documentos y su funcionalidad dentro del e-learning. Álvarez clasificó estos documentos en tres tipos: estándares acreditados (IEEE, CEN, ISO), estándares de la industria e-learning (W3C), especificaciones de las empresas para el uso adecuado de las tecnologías.

En conjunto, estos estudios permiten obtener una visión global de los estudios que se están llevando a cabo en el ámbito internacional sobre evaluación de programas e-learning, como la amplia gama de posibilidades que existen para sustentar nuestra propuesta. De la información expuesta, nos interesa el concepto de evaluación desde un enfoque global de Rubio (2003) considerando la gestión de calidad como concepto central, proceso que permita la mejora continua del centro de educación a distancia institucional. Del mismo modo, consideramos importantes los indicadores de autoevaluación de Marcianik & Gairín (2017) que considera elementos de calidad del programa a distancia en sí mismo, como una evaluación continua del mismo. Uno de los modelos destacados dentro del modelo español es el de García Aretio (1998) que a pesar de su antigüedad, contempla los conceptos anteriormente mencionados:

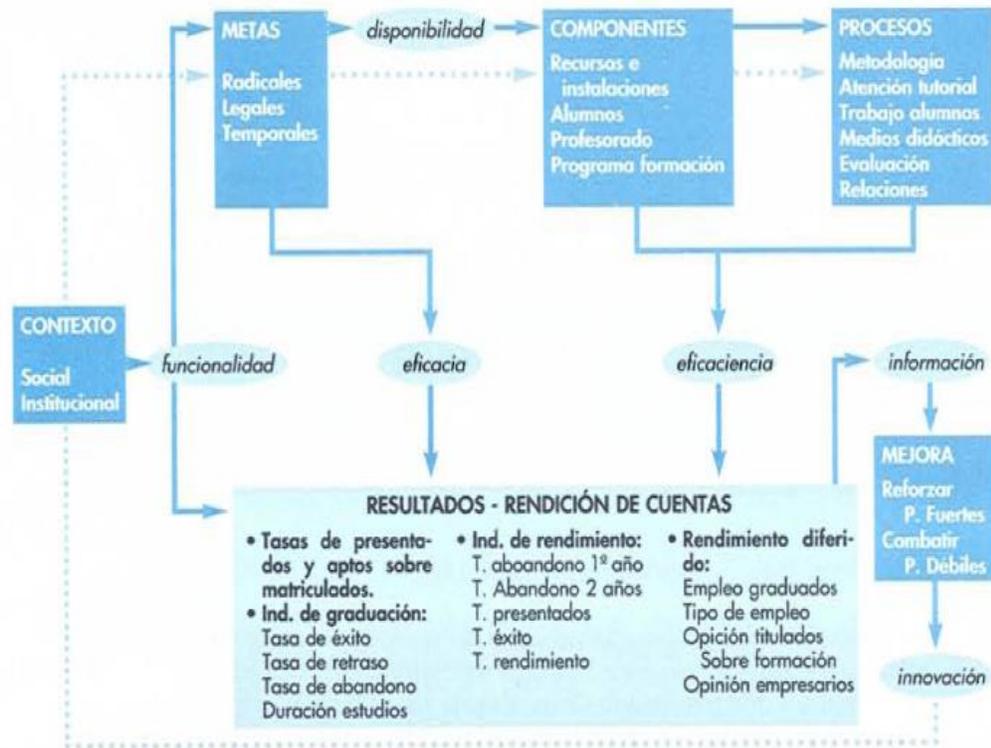


Figura 3 Modelo de evaluación de la enseñanza para instituciones universitarias a distancia (García Aretio, 1998, p. 78)

El autor propone un modelo de evaluación de la enseñanza para instituciones a distancia. La cual considera: Contexto (social institucional), Metas (Radicales, legales, temporales), Componentes (recursos e instalaciones, alumnos, profesorado y programas de formación), Procesos (Metodologías, atención tutorial, trabajo alumnos, medios didácticas, evaluación, relaciones), Mejora (Reforzar puntos fuertes y combatir puntos débiles). Todo este modelo es atravesado por los resultados: tasas matriculados, índice de graduación, índice de rendimiento, rendimiento diferenciado (pg. 74).

En un estudio realizado por Marcianik y Gairín (2018) que recopiló y analizó los modelos de evaluación de la educación virtual consideró 25 modelos “1-Kirkpatric, 2-García Aretio, 3-Van Slyke et al., 4-Marshall & Shriver, 5-McGriff, 6-Oliver, 7-MVU, 8-OLC, 9-Badrul, 10-Marcelo et al., 11-EFMD CEL, 12-eMM, 13-Fidalgo, 14- Ejarque et al., 15-SEA, 16-University of Wiscosin, 17- ECBCheck

Model, 18-CALED, 19-UNIQUE, 20- Zhang & Jiang, 21-UNE66181, 22-Masoumi & Lindström, 23-AVU, 24-Marciniak, 25-EADTU.” (p. 229). De estos destacamos los modelos de García Aretio (1998), McGriff (2000) y CALED (2010), los que han sido revisados en profundidad para este estudio. La totalidad de estos modelos fueron contrastados con 42 dimensiones de evaluación, como son el contexto institucional, contexto externo, apoyo a estudiantes, docentes, etc. Los resultados fueron presentados en una tabla que mostraba qué dimensiones abarcaba cada modelo. Del estudio se concluyó que no existe ninguna dimensión común para todos los modelos, por lo que todos poseen enfoques y matices diversos.

Tras el análisis de los 25 modelos, los autores plantean las dimensiones más relevantes o más frecuentes en la evaluación de la calidad de la educación virtual, estos son: **Contexto institucional** (necesidades formativas, infraestructura, recursos humanos, situación financiera). **Estudiantes** (características destinatarios, factores que influyen en su satisfacción). **Docentes** (docente en línea, desarrollo personal y factores que influyen en su satisfacción). **Infraestructura Tecnológica** (punto de vista tecnológico y pedagógico). **Aspectos pedagógicos** (objetivos, materiales, recursos didácticos, estrategias, actividades, evaluaciones). **Ciclo de vida de un curso/programa** (diseño, desarrollo y evaluación/resultados).

Tal como se ha desarrollado en este apartado, existen áreas fundamentales para el buen desarrollo de un centro de educación a distancia, estos involucran un estudio del contexto, los docentes, estudiantes infraestructura tecnológica, aspectos pedagógicos y el desarrollo de los programas. La evaluación y buen desempeño de estas áreas son fundamentales para obtener cursos de calidad. Es por ello que la investigación indagó en estos aspectos, para conocer en profundidad el funcionamiento de estos centros en relación a estas áreas.

2.6.2 Acreditación EaD en Latinoamérica

En Latinoamérica existen instituciones encargadas de estimular procesos de aseguramiento de la calidad de la educación a distancia en el territorio, tales como el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (UNESCO-IESALC), el Consorcio-Red de Educación a Distancia (CREAD), Asociación Iberoamericana de Educación a Distancia (AIESAD) y el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación a Distancia (CALED). Complementando a las instituciones mencionadas, la OCDE (2017) publicó un informe en el que se detalla la historia, situación actual, oferta académica así como la importancia y motivaciones que posee la educación superior a distancia en el continente y por cada país.

El CALED ha publicado informes sobre la situación en Latinoamérica (2011, 2014, 2015) los cuales permiten visualizar el progreso de los países respecto a políticas públicas y desarrollo del e-learning. En general, la educación a distancia desde hace pocos años ha sido considerada dentro de los esfuerzos de la acreditación de educación superior, comprendiendo que la naturaleza de esta no es igual a la educación presencial y no puede ser evaluada con los mismos parámetros, sino que debe plantearse adecuadas para dar respuesta a esta modalidad. Los esfuerzos en cada país son distintos, y:

“Las diferentes legislaciones que están siendo desarrolladas en los países reflejan que existen distintos modelos educativos operando, esa diversidad hace complejo poder normar, sin embargo es una gran ventaja que existan esfuerzos encaminados a darle validez oficial, resta ahora impulsar y orientar la reglamentación e instrumentación en planes nacionales y de reconocimiento internacional”. (CALED, 2014, p. 9)

Entre las dificultades que se asocian a la acreditación de estos programas se encuentra que son múltiples los factores que pueden asegurar la calidad del aprendizaje, sin embargo, los esfuerzos se han desviado a evaluar aspectos que rodean el proceso de aprendizaje, pero no el aprendizaje significativo adquirido realmente “que el centro de la evaluación deben ser los aprendizajes significativos, y que es recién a partir de éste, que a la vez se puede evaluar la

utilidad y eficacia de los insumos y de los procesos” (Rama en CALED, 2015, p.11) y no al revés como se está realizando actualmente. Para ello fue creado CALED, para ayudar a unificar estándares en la región y entregar asesoría a los países que se encuentran en este proceso.

Otra dificultad a la que se ha enfrentado la educación a distancia es el prejuicio social según Rama (2017), dado que en Latinoamérica, a diferencia de países europeos o programas norteamericanos, la educación a distancia fue un solución remedial en la década de los 70 para ampliar el acceso educacional, siendo catalogado como una opción educativa de bajo costo, con recursos de aprendizaje de poca complejidad, “marcada por escasos recursos, concepciones pedagógicas muy simples, baja formación de los docentes en sus metodologías y escaso reconocimiento social.” (Rama, 2017). Al no existir regulación de este tipo de programas, fue visto como una educación de segunda categoría que daba oportunidades a los ciudadanos de escasos recursos, dado que el gasto era 20 veces menor al gasto utilizado en alumnos de universidades tradicionales.

Es a partir de los años 2000, con el mayor acceso a internet, que la oferta académica fue mejorando y ha podido validarse en la sociedad y aumentar su cobertura. Los esfuerzos en acreditación de estos programas, solo beneficiarán la visión y ventajas que posee el e-learning, al validar frente a la comunidad la calidad de sus programas. Actualmente, el internet se materializa como una oportunidad real para la educación y la formación continua de la vida. Las universidades han comenzado a implementar cursos abiertos masivos en línea. Estos cursos son dictados de manera completamente gratuita a través de plataformas tales como OpenEDX o Miríadax, en las que universidades de renombre comparten con la comunidad global cursos a distancia, cuya calidad es avalada por un grupo de expertos de cada casa de estudios. La oportunidad de adquirir conocimientos de las mejores universidades de manera gratuita es una posibilidad real y al alcance de un clic.

Las universidades en Latinoamérica también se han incorporado a esta apertura del conocimiento, impactando directamente a la comunidad que les rodea y aquella que está más allá de sus fronteras. Todo esto es posible mediante

los beneficios de la educación a distancia, proyectos como los MOOCs ayudan a la población a acercarse nuevamente sin miedos a la formación e-learning, apartando los prejuicios que arrastró tantos años, la educación a distancia “continuará creciendo, virtualizándose, internacionalizándose y también regulándose y diferenciándose. Y sin duda, también buscando superar las resistencias y los viejos paradigmas que han sido los elementos más importantes que han limitado que la educación superior pueda alcanzar niveles superiores” (Rama, 2017, p10).

En este contexto, CALED entrega un modelo e instrumento de evaluación para los programas de educación a distancia, que considera 9 criterios: procesos facilitadores (liderazgo, políticas, personas, recursos y destinatarios) resultados (destinatarios, desarrollo, a la sociedad, globales). Estos dentro de un círculo que permite la innovación y la mejora continua, como se muestra en la siguiente figura:

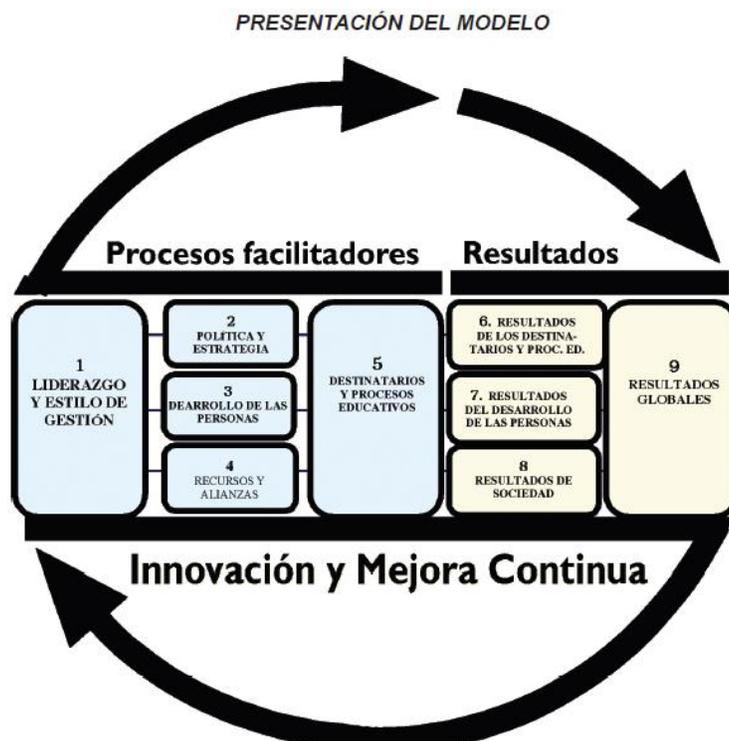


Figura 4 Modelo Autoevaluación (CALED, 2005)

Además, el CALED en su instrumento de autoevaluación indica conceptos fundamentales para comprender el Modelo de acreditación de la calidad de la Educación a Distancia.

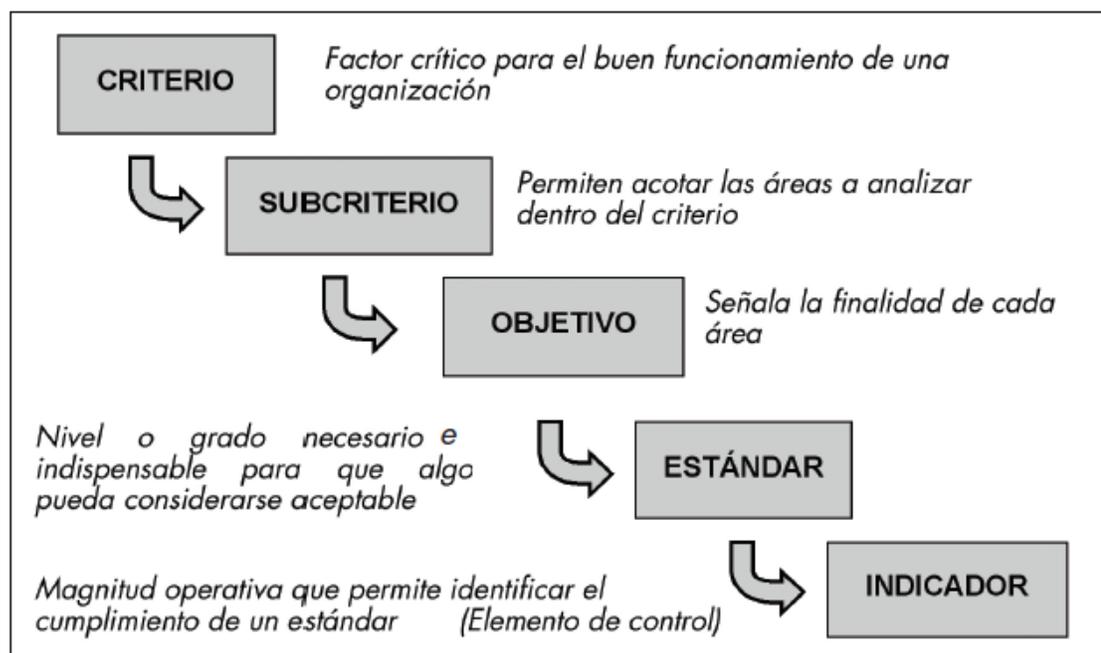


Figura 5 Despliegue de los criterios. (CALED, 2005)

Este instrumento es utilizado en la presente investigación, es por ello que se elaboró una introducción (Anexo 2) que explica en profundidad las adecuaciones y funcionamiento de aplicación.

2.6.3 Acreditación EaD en Chile

El ámbito nacional no es diferente a lo que sucede en el mundo, la educación ha recobrado importancia en el escenario educativo. Los chilenos están escogiendo los beneficios de la educación a distancia, poder ser dueños de su tiempo, con horarios flexibles y adaptados a las necesidades actuales. La educación a distancia en Chile, como se mencionaba en los apartados anteriores, ha atravesado diferentes modalidades, siendo actualmente el e-learning, junto al b-learning, las más utilizadas por los chilenos. Así lo demuestran las estadísticas, en las que la educación a distancia es la modalidad educativa que constantemente atrae más estudiantes en sus diferentes ofertas académicas. Según Farcas (2010) la oferta académica a distancia en Chile de ese entonces, se distribuía de la siguiente forma: Doctorados 1%, Maestrías 8%, Pregrados 9%, Diplomados 27% y Cursos 55%. Dando énfasis a los cursos por sobre programas

de formación profesional o posgrado, lo que demuestra cierto recelo por parte de las universidades, CFT e IP en proponer programas a distancia.

Respecto a la matrícula en programas semipresenciales y a distancia según el Servicio de Información de Educación Superior (SIES) en el Informe de Matrícula 2017 en Educación Superior en Chile, destaca el alza de este tipo “La matrícula en programas semipresenciales y a distancia **se multiplica en aproximadamente ocho veces** el año 2017 (770,5%), respecto al año 2008, aunque representan un porcentaje menor de la matrícula total de 1er año (4,2%)” (2017, p. 7). Si bien comparativamente la matrícula en esta modalidad sólo alcanza un 4,2% del total de matrículas, se encuentra significativamente en alza, proyectándose a futuro como una opción de educación formal para los estudiantes de sectores que no tengan acceso a la modalidad presencial tradicional. Mientras que en el informe del presente año se indica que “La matrícula de 1er año de Pregrado en programas semipresenciales, a distancia y otros (jornadas mixtas) se **incrementan en 165,4%** el año 2018, respecto al año 2009, aunque representan un porcentaje menor de la Matrícula Total de 1er año de Pregrado (5,3%)” (SIES, 2018, p. 7). Si bien, a diferencia del año 2017 el aumento no es tan notorio, se mantiene el aumento progresivo de la matrícula en esta modalidad educativa. En otra presentación de la Dirección de Educación Superior MINEDUC, se presenta la siguiente tabla:

II. Matrícula de Pregrado, según jornada

Jornada	2014	2015	2016	2017	2018	% de variación 2014 - 2018
Diurno	809.291	821.325	829.437	835.495	854.012	5,5%
Vespertino	308.960	314.721	307.380	294.969	282.205	-8,7%
Semipresencial	6.628	6.224	7.102	7.517	6.116	-7,7%
A Distancia	14.709	20.371	24.659	28.428	35.409	140,7%
Otro	4.793	3.265	9.902	10.318	10.681	122,8%
Total general	1.144.381	1.165.906	1.178.480	1.176.727	1.188.423	3,8%

Fuente: SIES, Mineduc.

Figura 6 Matrícula de Pregrado, según jornada (MINEDUC, 2017)

En esta tabla se puede apreciar que la jornada a distancia ha tomado ventaja de la semipresencial. En 2014, la cantidad de estudiantes matriculados en modalidad a distancia era el doble que la jornada semipresencial, en 2018 esta cifra se ha sextuplicado, siendo la modalidad que obtuvo la mayor variación entre 2014 -2018, con un 140,7% de aumento en su cantidad de estudiantes, triplicando su registro en solo cuatro años. Estas cifras indican claramente que el ámbito nacional, la educación a distancia está cobrando real importancia, y que los esfuerzos de las políticas públicas deben asegurar su calidad y aceptación social.

El crecimiento acelerado de la modalidad a distancia ya se observaba en informes del SIES en 2014, en la que se establece un alto crecimiento: “las modalidades a distancia y semipresenciales muestran el crecimiento más acelerado. A nivel de posgrado los magísteres muestran mayor concentración (89%) y mayor crecimiento que los doctorados (43% en los últimos cinco años)” (SIES, 2014, p. 18). Siendo la oferta académica de magíster las que posee mayor crecimiento en esta modalidad, seguido por los doctorados. Esta tendencia al alza se mantendrá durante los próximos años, considerando los reportes más actuales que demuestran una clara aceptación de esta modalidad para realizar

estudios de posgrados. En el informe de 2014 se presentan las siguientes tablas que demuestran el alza significativa en Chile de los programas a distancia y semipresencial:

Tabla 9: Evolución n° de programas por tipo de jornada

Tipo de jornada	2010	2011	2012	2013	2014
Diurno	9.635	10.440	10.504	10.925	11.094
Vespertino	6.457	7.576	7.564	8.304	8.795
Semipresencial	77	275	283	331	326
A Distancia	148	231	274	243	518
Otro	978	990	1.052	807	813
Total general	17.295	19.512	19.677	20.610	21.546

Figura 7 Evolución n° programas por tipo de jornada (SIES, 2014)

Tabla 21: Evolución de la Matrícula Total de Pregrado por jornada

Tipo de jornada	2010	2011	2012	2013	2014
Diurno	706.119	748.648	771.652	795.796	809.328
Vespertino	215.631	243.814	266.943	297.738	309.116
Semipresencial	1.530	1.958	2.827	4.296	6.628
A distancia	5.021	6.091	8.291	9.655	14.740
Otro	10.037	14.878	15.207	6.814	4.793
Total general	938.338	1.015.389	1.064.920	1.114.299	1.144.605

Figura 8 Evolución de la Matrícula Total de Pregrado por jornada (SIES, 2014)

La cantidad de cursos en modalidad semipresencial y a distancia ha crecido notoriamente, quintuplicando la cantidad de matrículas y la oferta de programas. Esto demuestra la necesidad de proponer cursos que se adapten a las nuevas necesidades de la población a través de las modalidades de estudios flexibles, los cuales abarquen los distintos niveles de formación, ya sea en pregrado o posgrado. Siendo una meta educativa a nivel Iberoamericano para 2021 la mayor participación en programas de formación continua presenciales y a distancia, meta específica 19. (OEI, 2016, p. 23). Actualmente existen algunas propuestas a nivel de ministerio de educación que impulsan la participación de cursos a distancia como son los cursos de perfeccionamiento docente del CPEIP y los programas de Ciudadanía Digital, que promueve la autoformación en materias para la formación ciudadana.

Una modalidad que se encuentra en expansión entre las universidades chilenas es la de los Massive Online Open Courses (MOOCs). Universidades como la PUC, UCH, PUCV se encuentran dictando cursos masivos por medio de plataformas propias y por medio de plataformas mundiales como EDx o Miríadax. Al difundir estos cursos entre los estudiantes y ex alumnos afectan directamente en la percepción de la población sobre este tipo de programas educativos, difundándose en la población la formación a distancia como una posibilidad validada por universidades de renombre y apartando el estigma de la baja calidad de esta modalidad educativa.

Respecto a la acreditación y regularización de esta modalidad educativa en Chile, como en Latinoamérica, es bajo el porcentaje de países que regularizan por medio de leyes o instituciones que las acrediten. Según el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED, 2014), informa que respecto a reglamentación a nivel constitucionales de leyes o decretos, solo Argentina, Colombia y Ecuador poseen reglamentos que regulan esta modalidad educativa. Respecto a su evaluación y acreditación solo Brasil posee un mecanismo que asegura la calidad de la educación a distancia. Chile, actualmente posee grandes avances en el establecimiento de la acreditación de los programas de Educación Superior presencial, la acreditación de los programas a distancia a través de las orientaciones publicadas.

Es por ello que, conscientes de la importancia que está adquiriendo la formación a distancia en el escenario nacional, actualmente expertos de todo el país se encuentran desarrollando documentos de trabajo que reflejan el esfuerzo del ministerio por regularizar estos programas. Cabe destacar la visita del Dr. Josep M. Duart en marzo de 2017 a la CNA, en el marco de la elaboración de criterios para la evaluación de programas de educación a distancia. Esta visita, el experto en EaD mencionó las potencialidades de Chile para generar esta modalidad educativa, dada su geografía y las herramientas TIC, propuso que es necesario dar confianza a la población en esta modalidad, permitiendo las defensas de tesis en modos presenciales, así como que las ofertas se enfocaran principalmente en la educación laboral (*lifelong learning*), dado que la experiencia

en pregrado es importante para la persona para su desarrollo personal y social. Estas recomendaciones fueron oídas por los expertos a nivel nacional en educación a distancia, y quienes pueden potenciar y proponer proyectos para la reivindicación de esta modalidad en el ámbito nacional.

La CNA en Agosto de 2017 publicó en su página web las Orientaciones para la Acreditación de Instituciones que imparten programas en modalidad virtual y combinada, en los niveles de CFT, IP y para las Universidades. Estas orientaciones contemplan los mismos estándares utilizados en la educación superior presencial, pero en este documento de trabajo se integran las particularidades de la modalidad a distancia y combinada. Respecto a los aspectos a evaluar son los siguientes: **Gestión Institucional**, la cual es transversal para las tres IES, y se evalúa la capacidad de la institución para “cumplir su misión y propósitos institucionales a través de la planificación, desarrollo y ajuste del proyecto institucional, su sistema de gobierno y su estructura organizacional”. (CNA, 2017). La segunda área es la de **Docencia de pregrado**, común para las tres IES, y se evalúa “las políticas y mecanismos para el cumplimiento de los objetivos de su docencia conducente a título correspondiente, considerando las características de los estudiantes, los perfiles de egreso, el proceso de enseñanza, los métodos pedagógicos, la evaluación del aprendizaje y las distintas modalidades de enseñanza” (CNA, 2017). La tercera área es única de la Universidad y corresponde a la **Docencia de Posgrado**, en la que se evalúan los programas de Doctorado y Magíster, cuya condición para poder realizar la evaluación es que “Las instituciones deberán tener, al menos, una generación de graduados y que tales programas estén referidos a sus principales líneas de desarrollo disciplinario o profesional”. La cuarta área es **Innovación** y solo es considerada para las Universidades. “Por investigación se entienden las actividades sistemáticas de búsqueda de nuevo conocimiento, que impactan sustantivamente en la disciplina, tema o área a la que pertenecen. Sus resultados se expresan en publicaciones o en patentes” (CNA, 2017). Finalmente, la quinta área es la de **Vinculación con el medio**, que considera a las tres IES. “Se evaluará las políticas y mecanismos de vinculación con el medio

y su expresión en actividades que generan construcción compartida de conocimiento entre la institución y su entorno” (CNA, 2017).

Estas orientaciones permiten la regulación y acreditación de este tipo de programas, los cuales se adecúan al proceso de acreditación actual. Esta acreditación permite dar seguridad a los estudiantes por optar a una educación de calidad a través de los medios electrónicos, compatibilizando trabajo con estudios y lograr un perfeccionamiento constante de los profesionales.

2.6.4 Acreditación e-learning en las FFAA

A partir de la investigación realizada, se ubicó solo una investigación relacionada con estándares de calidad para los cursos del centro de educación a distancia del Ejército de Chile, perteneciente al Sistema de Educación a Distancia del Ejército (SEADE). La investigación corresponde a una tesis para optar al grado de magíster en desarrollo curricular y proyectos educativos, de la Universidad Andrés Bello. La autora Mg. Javiera Jiménez Labra realiza una “Propuesta de criterios y estándares de calidad educativa y técnica para efectuar una certificación interna de los cursos de capacitación del departamento de Educación a Distancia del Ejército de Chile” (2016).

En esta investigación, en una primera instancia, revisó la noción de “criterios”, “estándares” y “certificación” desde el ámbito educativo a distancia. Utilizó una metodología que le permitió recabar información sobre la percepción y satisfacción de los alumnos respecto de los cursos del DEADE.

Entre las conclusiones finales de este estudio destacan: Existía una carencia absoluta de procesos que permitan una orientación en los requerimientos básicos de un curso. Falta comunicación entre departamentos dentro del SEADE respecto a la elaboración de perfiles de ingreso y la elaboración y producción de cursos. La percepción de los alumnos sobre los cursos es positiva, con un alto grado de satisfacción. Establece criterios mínimos de aceptación para realizar un curso a distancia en el DEADE, en las dimensiones de Diseño Curricular (perfil de ingreso, perfil de egreso, impacto capacitación, encuadre institucional, pertinencia del requerimiento) Insumos (contenidos)

Evaluación de aprendizajes y Producción multimedia. Los estándares de calidad educativas que más se adecuaban a la realidad del Ejército son las del Online Learning Consortium (OLC). Se establecieron instrumentos que permitían verificar la calidad interna de los cursos realizados.

Esta experiencia es la más cercana a esta propuesta de investigación, sin embargo, solo considera la realidad del Ejército. La investigación realizada por la autora será considerada en esta investigación, del mismo modo, su investigación servirá de insumo para la caracterización y comparación de los centros de educación a distancia.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

La investigación será entendida como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.4). En este estudio, el fenómeno estudiado fue la realidad de los Centros de Educación a Distancia (CED) de las Fuerzas Armadas en Chile, los que actualmente no poseían estudios comparativos ni consideraban un análisis de cómo podrían enfrentarse a los estándares y criterios de acreditación nacionales e internacionales. Este trabajo permitió la elaboración de estrategias para mejorar el CED de la Armada de Chile.

El proceso que permitió obtener la información necesaria para la propuesta de tesis fue crucial a través de la metodología implementada. Es por ello que este apartado presenta el tipo de investigación realizada, el paradigma bajo el que se enmarca, los alcances, diseño y objeto de estudio de la investigación. Además, se especifica en el trabajo de campo, las técnicas de recolección información, así como los criterios éticos referidos a las autorizaciones y consentimientos del estudio.

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque **mixto**, considerando aspectos tanto cualitativos como cuantitativos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.11-14) se entiende que el enfoque cualitativo tiende a realizar un análisis desde la subjetividad de los individuos que construyen la realidad desde un contexto determinado. Esto permite el análisis de significados y la interpretación de la información entregada. Mientras que el enfoque cuantitativo presenta una realidad objetiva, en la que el investigador no se involucra con el entorno estudiado y cuyos datos tienden a presentarse en forma de números y un análisis en estadísticas. Este trabajo considera ambas

perspectivas, dado que considera instrumentos tales como la entrevista y una autoevaluación en escala de Likert que permiten ambos enfoques.

Por un lado, se aplicó una entrevista la cual proporcionó información sobre los centros, así como opiniones y proyecciones que poseen los entrevistados de los Centros de Educación a Distancia de la Fuerzas Armadas de Chile (Ejército, Armada y Fuerza Aérea). En este sentido, el análisis de estas entrevistas implicó la presencia de subjetividades y juicios de valor, al expresar sus apreciaciones sobre el funcionamiento, fortalezas, debilidades y proyecciones de los centros, a través del ámbito **cualitativo**. El análisis de esta información consideró una lógica inductiva, ya que a partir de los datos se pudieron elevar las categorías que permitieron la caracterización y comparación.

Por otro lado, se aplicó un instrumento de autoevaluación que considera una escala Likert, cuyos análisis arrojó datos que permitieron conocer el estado actual del CED institucional frente a criterios y estándares nacionales e internacionales de acreditación de Educación a Distancia. Esto se traduce en el enfoque **cuantitativo** de la investigación. Por lo mismo, estos datos permitieron conocer de forma profunda el objeto de estudio. La combinación de ambos enfoques permitió un análisis enriquecedor, especialmente en esta área de estudio, como es la Educación a Distancia en las FF.AA., que ha sido escasamente investigada por el ámbito académico y que permite una apertura para futuras investigaciones que propendan a la mejora continua de la Educación a Distancia.

3.2 Paradigma de investigación

Esta investigación consideró un paradigma de investigación **interpretativo**, dado que se basa en un tipo de investigación mixta, en la que se cruzaron datos y reflexiones personales. El paradigma interpretativo permitió no solo establecer el estado actual de los Centros de Educación a Distancia de las Fuerzas Armadas, como se había planeado en un inicio, sino que posibilitó una reflexión más profunda, basada en las percepciones de los diferentes entrevistados, a partir de las cuales se formuló una caracterización y comparación de los centros,

así como se identificaron deficiencias y percepciones sobre los procedimientos y estado actual.

Además, el presente estudio permitió analizar los resultados obtenidos tras aplicar, en el CED de la Armada, una autoevaluación en la que se midieron los niveles de logro respecto a los estándares internacionales de calidad propuesto por el CALED. Este instrumento permitió conocer de forma específica los aspectos por mejorar en el centro a través de los datos obtenidos, los cuales serán analizados e incorporados en la propuesta de estrategia de mejoras para el CED institucional. Sumado a lo anterior, se relacionaron estos resultados con los criterios y estándares propuestos por la CNA para la Educación a Distancia.

3.3. Alcance del estudio

El alcance de la investigación es **descriptivo**, ya que se enfocó en “analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 87), esto se traduce en el análisis exhaustivo de los tres Centros de Educación a Distancia de las Fuerzas Armadas, especialmente en describir en profundidad el CED de la Armada. Este alcance descriptivo se logró a partir de la caracterización y comparación de los centros nacionales, el cual se basó en el análisis de la información recopilada en las entrevistas. Sumado a esto, la aplicación y posterior análisis de instrumentos de autoevaluación sobre Educación a Distancia efectuados en el CED la Armada permitió establecer la posición actual del centro respecto de los criterios de acreditación nacional e internacional. En otras palabras, se logró generar una visión específica de sus fortalezas y debilidades frente a un instrumento estandarizado, así como realizar propuestas a partir de todas las experiencias recolectadas.

3.4 Diseño de la investigación

Esta investigación corresponde a un **diseño no experimental descriptivo**, tal como lo indican Hernández, Fernández y Baptista “consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos,

situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción” (2010, p. 153), la cual realiza la recolección de información en un momento único. Además, los autores proponen que en este tipo de investigación se pueden realizar descripciones comparativas entre distintos objetos de investigación.

Considerando lo anterior, es que esta propuesta considera este tipo de diseño, ya que contempló una descripción y comparación de los tres centros de educación a distancia de las Fuerzas Armadas a través de una entrevista, así como una mirada exhaustiva del CED institucional a través de la aplicación de una autoevaluación internacional, relacionándolo con los criterios publicados como orientaciones por la CNA.

Esta investigación se realizó en 4 pasos, los cuales son:

1. Aplicación de Entrevista en los Centros de Educación a Distancia de las Fuerzas Armadas en Chile: en esta etapa se aplicó el instrumento para obtener la información necesaria para realizar la caracterización y comparación de los centros.
2. Aplicación de instrumento de autoevaluación de calidad internacional adaptado al centro institucional: en esta etapa se aplicó una autoevaluación adaptada para el CED Armada.
3. Análisis de la información: en esta etapa se analizó la información recolectada. En primer lugar, se realizó la caracterización y comparación de los centros nacionales. En segundo lugar, se analizaron los resultados de la autoevaluación, relacionándolos con los criterios y estándares propuestos en las orientaciones de la CNA.
4. Desarrollo de propuestas de mejoras para el CED institucional: considerando los datos e información recabada en las etapas anteriores, se formularon las propuestas de mejoras, que indican las vías y proyecciones de mejora continua de la calidad de la educación y capacitación entregadas.

3.5. Objeto de estudio

La presente investigación considera como **objeto de estudio** principal al Centro de Educación a Distancia de la Armada de Chile, la cual se beneficiará de las propuestas de mejora para el optimizar su funcionamiento, determinando las fortalezas y debilidades a través de la aplicación de una entrevista y autoevaluación de calidad.

Esta investigación será complementada además por el estudio de una caracterización y posterior comparación de los Centros de Educación a Distancia del Ejército, Armada y Fuerza Aérea de Chile, así como la investigación de estándares y criterios para la acreditación de programas en modalidad virtual y a distancia a nivel nacional e internacional.

3.6. Trabajo de Campo

La investigación se realizó en tres escenarios necesarios para el estudio y satisfacer los objetivos planteados. Primero, en el Departamento de Educación a Distancia del Ejército de Chile (DEADE) dependiente de la División de Educación de Ejército ubicado en Santiago Región Metropolitana, mediante una entrevista semiestructurada a personal experto designado por la institución.

En segunda instancia, con el Centro de Educación a Distancia de la Fuerza Aérea de Chile dependiente de la División de Educación Fuerza Aérea de Chile, ubicado en Santiago Región Metropolitana, también a través de una entrevista a personal experto designado por la institución.

En tercer lugar, al Centro de Educación a Distancia de la Armada de Chile (CED), dependiente de la Dirección de Educación de la Armada, ubicado en Viña del Mar Quinta Región, en la que se realizó una entrevista a experto designado por la institución. De manera adicional, se aplicó una autoevaluación mediante instrumento que tiene como base los estándares de calidad elaborados para el proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, proyecto auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con participación del Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD), la Asociación

Iberoamericana de Educación a Distancia (AIESAD) y ejecutado por la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL). Los resultados obtenidos de esta autoevaluación fueron relacionados con los criterios y estándares propuestos en las orientaciones de la CNA, con el fin de contextualizar el instrumento a una futura acreditación nacional.

3.7. Técnicas de recolección de datos e instrumentos

Las técnicas que fueron utilizadas en esta investigación, se enmarcan dentro de la metodología propuesta, considerando dos tipos de instrumentos; para la técnica **cuantitativa**, se aplicó la misma entrevista (Anexo 1) a cada profesional designado dentro de las instituciones relacionadas a la Educación a Distancia en el interior de las Fuerzas Armadas Chilenas, encargados de la implementación de los cursos y programas de perfeccionamiento a distancia. Para la técnica **cuantitativa**, se aplicó un instrumento tipo autoevaluación (Anexo 2) que ofreció información para la mejora continua de programas de Educación a Distancia, estos resultados fueron contrastados con los estándares indicados en las orientaciones entregadas por la CNA.

La utilización de estas técnicas permitió obtener y analizar información acerca de los involucrados en un curso a distancia, en distintas etapas. En cuanto a la aplicación del instrumento, esta se llevó a cabo por medio de visita presencial en cada uno de los centros involucrados en la investigación.

La validación de la entrevista utilizada en esta investigación, fue realizada por 03 profesionales; 01 experta en tecnología y gestión del conocimiento, 01 experta en metodología de la investigación y 01 docente experto en educación a distancia, quienes recibieron una copia de los instrumentos y quienes realizaron las modificaciones pertinentes (Anexo 1). Algunas de las observaciones fueron registradas después de realizadas las entrevistas, por lo que en el registro original de las entrevistas se mantienen las originalmente formuladas, sin embargo, las modificaciones al instrumento fueron considerados en el análisis de la información posterior.

En cuanto al instrumento utilizado para realizar la autoevaluación fue “valorado por profesionales de diversas instituciones interesadas en el tema (...) Un ejemplo de los resultados de la valoración del criterio 1, durante la prueba piloto, puede observarse en el Anexo 1” (Rubio, Aguilar, Massa, Maldonado y Ramírez, 2005, p.5). Respaldo, de este modo, la validación del instrumento a nivel internacional. De forma adicional, se generó una introducción adecuada a nuestra realidad institucional (Anexo 2), así como la síntesis de sus resultados (Anexo 6).

3.8. Criterios Éticos

La presente investigación se enmarcó dentro del contexto institucional de las Fuerzas Armadas de Chile. Considerando que los investigadores se desempeñan y son personal activo de la Armada de Chile, para poder llevar a cabo la investigación en los Centros de las otras ramas de la FF.AA. fue necesario realizar trámites de ordenanza, mediante una solicitud por oficio a los Estados Mayores de las instituciones, las que siguieron su curso a las diferentes Divisiones de Educación tanto de Ejército como Fuerza Aérea. Estas solicitudes fueron aceptadas y derivadas a cada Centro, quienes designaron personal autorizado para realizar la entrevista.

Considerando lo anterior, el criterio ético de entregar información de forma voluntaria es respaldado por la designación de personal por medio de una ordenanza para cumplir y aceptar de forma voluntaria dicha labor. El personal designado fue seleccionado por su experticia y participación en el Centro. El oficio (Anexo 3) enviado desde la Armada de Chile al Estado Mayor fue aceptado y derivado a los centros. Además, se incluye el consentimiento informado de participación en entrevista como en la autoevaluación (Anexo 4).

Respecto al instrumento del Proceso de Autoevaluación de los Programas de Educación a Distancia basado en el Proyecto: "Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe" que se encuentra en la página de internet del CALED indica que este documento fue elaborado y apoyado por múltiples organizaciones de carácter internacional con la finalidad de mejorar la calidad de la Educación a

Distancia de la región Latinoamericana y el Caribe (Romero y Rubio, 2004, p. 13). En este contexto, el instrumento fue piloteado y validado por múltiples expertos, e indican que puede ser utilizado de forma libre por los Centros e Instituciones que deseen realizar esta autoevaluación, al ser un instrumento que considera la transparencia y la autonomía para su aplicación.

La autoevaluación consiste en la aplicación de nueve cuadernillos que corresponden a los distintos criterios de calidad internacional de educación a distancia. Estos cuadernillos son respondidos a través de una escala Likert, respecto de cuán de acuerdo se está con las afirmaciones descritas en los indicadores. Las respuestas que varían desde un 0 a 100% (4 opciones) se transforman en puntaje, respecto al puntaje ideal asignado al indicador. Este instrumento es aplicado a los directivos, encargados, trabajadores y estudiantes del centro. Tras su aplicación se suma el puntaje real obtenido y se pueden generar propuestas a partir de las deficiencias identificadas, así como potenciar aquellas áreas que se consideren fortalezas.

Los resultados de este instrumento posibilitaron una mirada crítica del funcionamiento interno del CED de la Armada, y al relacionarlo con las orientaciones de la CNA, permitieron formular una perspectiva para mejorar constantemente y alcanzar un nivel internacional.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la información recopilada tras la investigación y aplicación de instrumentos. Estos resultados fueron obtenidos tras la aplicación de una investigación documental, una entrevista, análisis de discurso y aplicación de una autoevaluación de los programas de Educación a Distancia.

Por un lado, se realiza una caracterización y comparación de los Centros de Educación a Distancia de las Fuerzas Armadas nacionales, a nivel de gestión de centro, cursos, alumnos, tutores, aspectos destacados y limitaciones. Por otro lado, se analizan los resultados de una autoevaluación aplicada en el Centro de Educación a Distancia de la Armada, a través de un instrumento generado por el CALED y otras instituciones de renombre en esta modalidad educativa, relacionando los resultados con los criterios establecidos por la CNA en las “Orientaciones para la acreditación de programas en modalidad virtual y combinada para Educación Superior”.

4.1 Caracterización y comparación de centros de Educación a Distancia de las Fuerzas Armadas nacionales.

Este apartado se divide en dos fases: la primera, en la caracterización de cada uno de los centros y, una segunda en una comparación de los mismos a través de los ejes: gestión del centro, cursos, alumnos y tutores. Para ello se analiza la información obtenida tras la entrevista (Anexo 5) aplicada en los centros, así como una comparación de los mismos.

4.1.1 Caracterización de los centros

La caracterización de los centros se realiza en el siguiente orden: Ejército, Fuerza Aérea y Armada. Esta organización coincide con el orden en que fue adquirida la información. Cabe destacar que las entrevistas fueron posibles gracias a la gestión interinstitucional entre los estamentos, que permitieron la

designación y colaboración de los centros. En cada uno de ellos, la información fue entregada por los encargados directos de los centros, así como de los expertos de cada área.

a) Departamento de Educación a Distancia del Ejército de Chile (DEADE)

La entrevista fue realizada al jefe de planificación, y al jefe militar en las dependencias del Departamento de Educación a Distancia del Ejército.

Respecto a las preguntas enfocadas en el **Centro** se puede indicar que el Centro inicia sus actividades **e-learning** en el año 2005, a través de una Orden de Comando, que origina al Sistema de Educación a Distancia del Ejército (SEADE) y, por ende, al Departamento de Educación a Distancia (DEADE). Las capacitaciones, anteriores a la implementación del e-learning, eran ejecutadas por cada escuela, las cuales se encargaban de capacitar a su personal de especialidad a través de cartillas, cursos en CD, entre otros. Los cursos son dictados a través de una página propia, denominada Plataforma Tecnológica Educativa¹ (PTE) desarrollada por el equipo informático del Departamento.

A nivel **organizacional** posee una doble dependencia. Por un lado, a nivel administrativo, depende de la División de Educación (DIVEDUC). Por otro lado, tiene una relación directa con todo el Ejército y quienes requieran formular un curso a distancia. Si bien, los requerimientos son recibidos en la DIVEDUC, luego el Departamento se comunica directamente con quien ha solicitado el curso. El financiamiento del DEADE es parte de un presupuesto anual fijo.

A nivel interno, el DEADE posee cinco áreas: asesoría pedagógica, diseño gráfico y multimedia, área de informática, administración y planificación. En los cuales se desempeñan 28 profesionales militares y civiles, tales como profesores, diseñadores gráficos e ingenieros informáticos. Los procesos internos del Departamento de las diferentes áreas se encuentran estipulados en el Manual de Educación a Distancia del Ejército

La **difusión** se genera a partir de la demanda institucional de realizar cursos de ascenso, por lo que no es necesario realizar una difusión como tal, dado que los alumnos conocen el sistema de antemano. Además, para los cursos abiertos,

¹ www.seade.cl

se realiza la difusión a través de la página internet e intranet del SEADE y por medio del boletín institucional diario.

Respecto a la **vinculación** interna dentro del ejército, el departamento tiene conexión con las entidades que requieren y soliciten cursos a distancia. En tanto que una vinculación externa con instituciones civiles, se indica un breve contacto con INACAP en la elaboración de unos módulos, la cual concluyó por diferencias en el ritmo de trabajo y recursos, no contemplando otras asociaciones con Instituciones externas al Ejército. Aunque no se cierra la posibilidad de relacionarse con instituciones acreditadoras en el futuro.

Respecto a los **cursos** que se imparten en el centro, se indica que la **finalidad** de los cursos son determinadas por quienes solicitan los cursos, por ejemplo la demanda docente, relacionada a ascensos, formación y especialidades secundarias, se genera una demanda y se establece en la programación anual docente, generado por la Dirección de Personal en conjunto al DEADE, relacionado directamente con el financiamiento de los cursos. Una vez ingresa la solicitud, se realiza el **proceso pedagógico**, en el que se analizan las necesidades y objetivos, inicia el trabajo en conjunto de los asesores pedagógicos y los expertos en el diseño instruccional del contenido. Para ello utilizan Storytelling en el proceso de Mediatización de Cursos a Distancia. Luego, las indicaciones son desarrolladas en el área de diseño gráfico. Los recursos son revisados e implementados en la plataforma. Una vez realizados los cursos, se realiza una evaluación a través del análisis de resultados, entrevistas a estudiantes y a tutores.

En cuanto a las **temáticas** de los cursos, gestionan 38 Cursos de Apoyo a Cursos Docentes, que son cursos presenciales que poseen una fase a distancia, los cuales son dictados a través de la plataforma. Otra modalidad, que es exclusiva a distancia, son 198 cursos de la Secuencia de Formación del Cuadro Permanente (SFCP), que corresponden al sistema de ascenso y capacitación del personal. Además, contemplan cursos abiertos, de diversa índole temática y de formación general, los cuales pueden ser considerados como optativos dentro del SFCP o ser cursados por interés personal. Además, cuentan con 10 cursos

de capacitación continua para el personal de reserva, así como cursos de capacitación cerrada, que están enfocados a responder a necesidades concretas de distintas entidades del Ejército. La cantidad de cursos, y por ende de alumnos, ha sido progresiva en el tiempo, aunque con un crecimiento exponencial entre 2017 a 2019, por la incorporación de la modalidad del SFCP, triplicando los números.

“La Secuencia de Formación del Cuadro Permanente (SFCP) es la nueva modalidad para preparar al Cuadro Permanente de la institución para su ascenso en los diferentes grados de la carrera. Este proyecto está basado en el principio de entregar una educación militar continua, ascendente y progresiva.

Comienza su historia en el año 2012 realizando los primeros levantamientos en la División Educación y finalizando este proceso con la aprobación del modelo de ascenso el 24 de marzo del 2016 por el CJE. A la fecha se está trabajando en todos los procesos administrativos para legalizar el nuevo ascenso del personal del Cuadro Permanente.”²

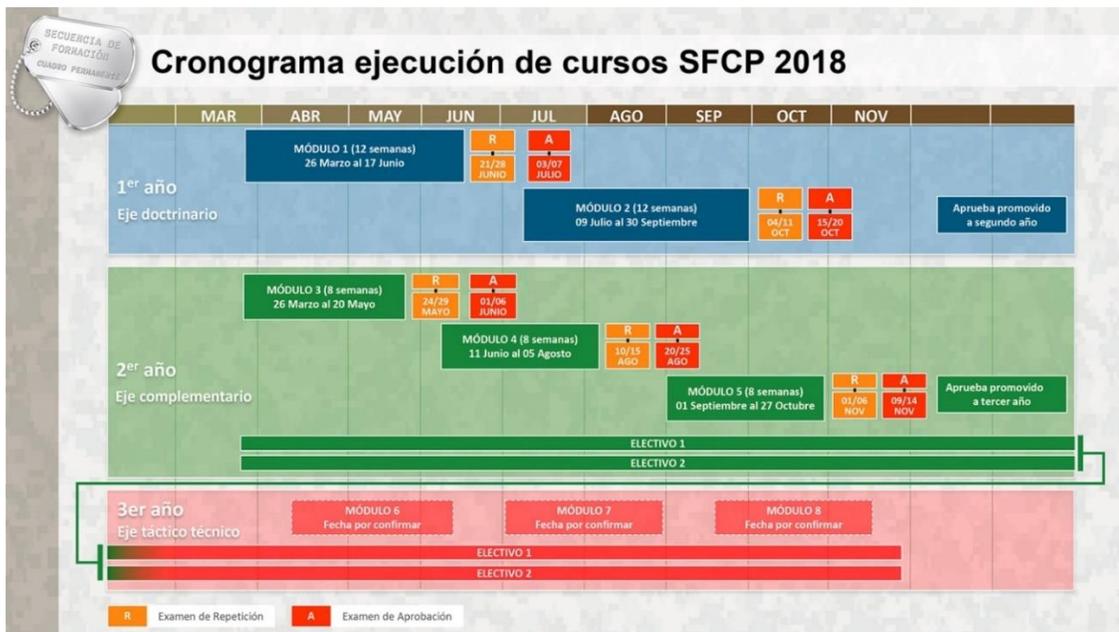


Figura 9 Cronograma ejecución de cursos SFCP 2018 (SEADE)

² Extraído de la página <http://www.seade.cl/paginas/sfcp/index.html>

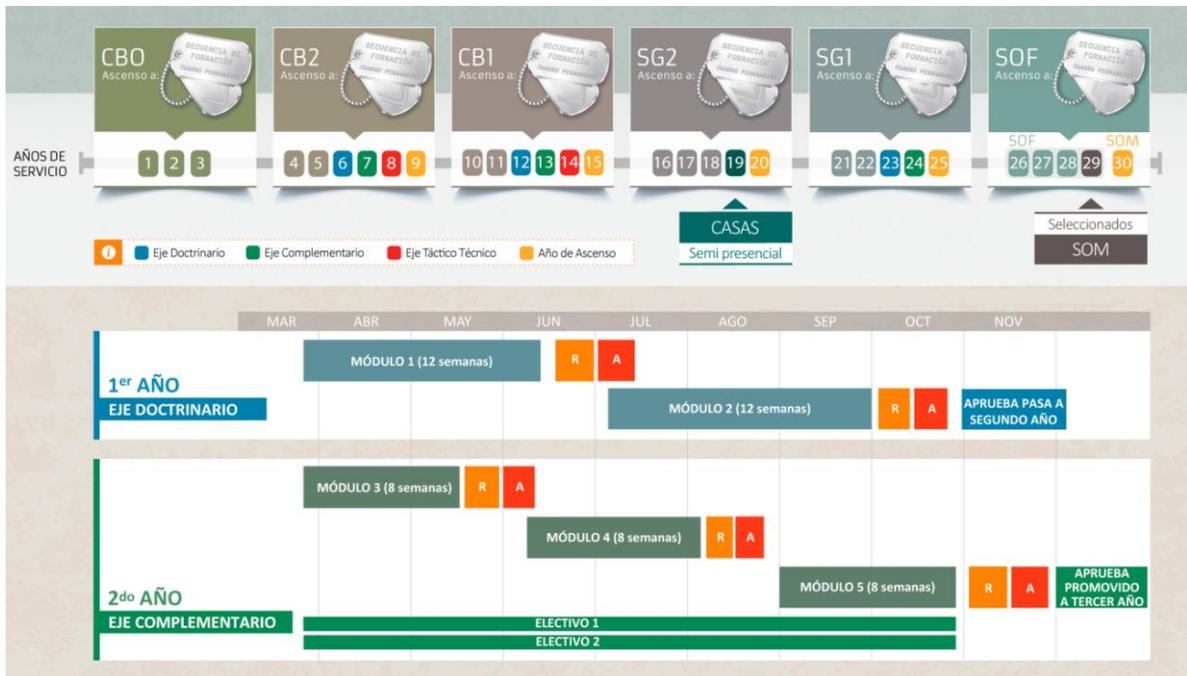


Figura 10 Sistema de Formación Cuadro Permanente (SEADE)

Entre los **recursos** que contemplan los cursos se pueden mencionar: PDF, videos explicativos, storyline, podcast de audio, entre otros. Respecto a la **extensión** de los cursos, estos se organizan de forma modular, los cuales varían en su extensión entre 8 a 12 semanas. En la misma línea, la interacción de los alumnos en estos cursos puede ser de auto instrucción, que corresponde a 38 cursos que corresponden a los Cursos de Apoyo a la Docencia que se imparten presenciales, con apoyo e-learning. Por otro lado, en la SFCP posee dos módulos de auto instrucción y un tercer módulo tutorizado.

En cuanto a los **estudiantes**, los cursos están dirigidos a la totalidad del personal y, dependiendo el tipo de curso, puede estar dirigido a personal de grados o lugares determinados. En este sentido, no existe un rango específico de edad, sino que abarca a la totalidad del universo del Ejército que deba o quiera realizar un curso. La cantidad de alumnos que posee el Centro ha aumentado progresivamente y con un aumento significativo tras la implementación del SFCP. Los alumnos pueden ser parte del proceso del desarrollo de los cursos al mantener contacto con sus tutores en el transcurso del periodo, así como a través de una encuesta que se realiza al finalizar el curso. Adicionalmente, se realiza un

seguimiento el estudiante, y una vez se encuentra ejerciendo en sus labores se le consulta si los cursos realizados en el DEADE le han sido de utilidad en el trabajo.

Respecto a los **tutores**, estos pueden ser civiles o militares. Los profesores son designados por las escuelas de formación, las que seleccionan al docente experto en cada área de conocimiento para desempeñarse como tutores en los cursos. Por lo mismo, los tutores son contratados para realizar esta labor por cada escuela. En cuanto a su **capacitación** como docentes en línea, debe cumplir con requisitos, tales como poseer el título de profesor militar (cuando corresponda), así como el curso de tutor online. Este último proceso asegura la calidad y desempeño del tutor virtual en la Plataforma, desarrollándose con autonomía en las diversas actividades y resolver las inquietudes de los estudiantes. Además, al finalizar el curso, el tutor debe entregar un informe en el que detalla la situación final de los del curso impartido.

Cabe indicar que en el proceso de entrevista se recopiló información adicional, la cual no se enfocaban a lo solicitado para la caracterización, pero que se considera pertinente indicar en beneficio de generar propuestas para el CED de la Armada. Entre los aspectos que destacan, se encuentran el **sistema de aseguramiento para eliminar del sistema a los estudiantes que no están comprometidos en el proceso de formación en línea antes de iniciar el curso**, a modo de filtrar y discriminar a los estudiantes respecto a su ingreso al “Curso inductivo para la acreditación SEADE”. El proceso sigue los siguientes pasos: el alumno postula a un curso en línea, se ordena según prioridad de ascenso. Los alumnos son inscritos en la plataforma, los cuales deben aprobar el “Curso inductivo para la acreditación SEADE”, con 3 unidades de aprendizaje enfocadas a “verificar que el personal de la institución cumple con las conductas de entrada de carácter tecnológico, y de usabilidad de la Plataforma Tecnológica Educativa (PTE) y que lo habilitan para participar en cursos distancia”. Los alumnos inscritos que no ingresan a la PTE en el período habilitado son eliminados, y se inscribe a los estudiantes de la lista de espera.

Sumado a lo anterior, el Departamento posee un **proceso para verificar la participación de los alumnos en los cursos**. Este proceso consiste en generar un **certificado con código QR** al finalizar el curso. Este código contiene la información específica del estudiante y su participación en el curso, nota de aprobación y el período en que lo realizó. En este sentido, los alumnos pueden imprimir el certificado y validar su participación en el curso si es requerido en la Institución.

Además, existe un **mecanismo de incentivo para lograr un buen desempeño en los cursos** que entregan puntaje en el SFCP. A través de la entrega de puntaje diferenciado según rendimiento académico. Esto se traduce en que quienes tienen un 4,0 obtienen 0 puntos extra, mientras que quienes obtienen un 7,0 obtienen 15 puntos, el puntaje se distribuye de forma escalada. Por otro lado, cuando los estudiantes abandonan el curso, sin una justificación de por medio, se determinó que **quienes reprueban un curso serán notificados a su mando a través de un mensaje** a modo de sanción. Estos mecanismos mejoraron de forma positiva el compromiso y rendimiento en los cursos.

Finalmente, es destacable la **labor consolidada del área informática** del DEADE, quienes desde 2005 han generado cambios en el Departamento, cuyas ventajas comparativas se reflejan en la creación de una plataforma propia, que les permite la posibilidad de generar cambios en su modalidad educativa y los recursos posibles, a través del desarrollo y creación informático en programación. Así como la automatización de reportes desde una base de datos, facilitando la tarea del área administrativa, denominada “Mesa de ayuda”, en la que los alumnos llaman para resolver problemas o dudas sobre la plataforma.

Entre las dificultades identificadas por los entrevistados, indican la falta de tiempo para dedicar a la innovación. Consideran que las tareas diarias acaparan la mayor parte de las funciones, sin dejar espacio a la investigación. Del mismo modo, otra problemática identificada se relaciona con el financiamiento acotado para el Departamento, siendo los recursos limitados para lograr proyectos de mayor envergadura.

b) Centro de Educación a Distancia de la FACH

La entrevista fue realizada a los administradores del Portal de Cursos de la División de Educación (DIVEDUC) en las Dependencias de la DIVEDUC y donde se desempeña el Centro de Educación a Distancia en la Fuerza Aérea.

El **Centro** de Educación a Distancia (CED) de la Fuerza Aérea de Chile, inicia su actividad e-learning de forma autónoma en 2003. Antes de la implementación de este centro, quien entregaba este servicio era TELEDUC, el Centro de Educación a Distancia de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente, utilizan la plataforma Moodle para impartir sus cursos. Posee un financiamiento fijo anual, el cual es administrado por el Departamento de Proceso Educativo.

A nivel **organizacional**, el Centro de Educación a Distancia es parte de la División de Educación (DIVEDUC) y directamente del Departamento de Proceso Educativo. A nivel interno, el Centro cuenta con equipo conformado seis personas: dos diseñadores gráficos, dos ingenieros informáticos y dos uniformados a cargo de la administración de la plataforma. Si bien se encuentran considerados en el reglamento interno de la institución, no se ha generado un Manual específico para el CED que contemple los procesos que llevan a cabo, siguiendo el reglamento E-54 que es el reglamento de informática.

El centro no realiza **difusión**, dado que poseen una relación directa con las escuelas técnicas o militares, las cuales solicitan la apertura de aulas a través de un oficio y, son las escuelas, las que determinan al tutor y los alumnos inscritos.

En cuanto a la **vinculación**, a nivel interno mantienen contacto con las escuelas matrices, las cuales al solicitar un curso en línea, deben contactarse con el Departamento de Proceso Educativo, para luego ser derivados al CED. A nivel externo, la única vinculación anterior fue con Teleduc, sin realizar otras vinculaciones.

En cuanto a los **cursos**, la **finalidad** y objetivo de los cursos es determinada por las escuelas. Luego las escuelas se contactan con el Departamento de Proceso Educativo, se indican la necesidad y los objetivos. Después las escuelas, a través de un **proceso pedagógico** efectuado por los profesores generan los contenidos y recursos que desean colgar en la plataforma, así como

el listado de estudiantes y tutor del curso para ser matriculado. En sentido estricto, no existe un diseño instruccional realizado por expertos en adecuar los contenidos y actividades para la modalidad virtual. Finalmente, el material es revisado por el Departamento de Proceso Educativo y es subido por los administradores de la plataforma quienes entregan a las escuelas los nombres de usuario y contraseña para que lo repartan en la unidad.

Respecto a las **temáticas** de los cursos se encuentran divididos según las especialidades de las escuelas: Escuela de Aviación, Escuela de Especialidades, Academia de Guerra Aérea, Academia Politécnica Aeronáutica, Escuela de Perfeccionamiento Suboficiales, que considera cursos como Capacitación Pedagógica y un curso autoinstruccional para adquirir la licencia de conducir F1. Respecto a los **recursos** utilizados en la plataforma PDF, videos, audios, así como las herramientas que dispone Moodle, como los foros, cuestionarios, lecciones, talleres, chat, entre otros. La **actualización** de contenidos y recursos la realizan las escuelas. La **extensión** de cursos difiere entre ellos, dependiendo de la finalidad pueden ser anuales, semestrales o mensuales.

Los **estudiantes** de los cursos son los seleccionados por las escuelas, así como de libre postulación como el de licencia de conducir F-1. La cantidad de alumnos ha ido incrementando, directamente proporcional a la cantidad de cursos solicitados y ofrecidos a través de la plataforma. Los estudiantes participan en el proceso de mejora de los cursos, al realizar encuestas realizadas y gestionadas por las escuelas.

Los **tutores** son externos al Centro, y son contratados por las Escuelas en base a la cantidad que necesiten anualmente. Sin embargo, para ser tutor es necesario cumplir con el Curso de Capacitación Pedagógica o de Instructor técnico. En cada escuela existe un megatutor que está encargado de guiar a los docentes que se desempeñarán como tutores virtuales, en el dominio y dudas que les surjan sobre el uso de la plataforma y sus recursos. De forma adicional, los tutores deben realizar una capacitación de un día que es realizada por el Centro de Educación a Distancia. Respecto al desempeño de los tutores, se realizan encuestas de satisfacción a los estudiantes en la mitad y al final del proceso educativo.

Entre los aspectos notorios fuera de la entrevista, destaca su **gran avance en innovación** e investigación de nuevas tecnologías. Si bien, el área de desarrollo de software de realidad virtual no pertenece al CED, la Fuerza Aérea se encuentra generando Realidad virtual para capacitaciones del personal. Se indica, además, que se espera incorporar estos simuladores en educación a distancia a futuro.

c) Centro de Educación a Distancia de la Armada de Chile.

La entrevista fue realizada a la encargada de área de Diseño Instruccional desde 2011 en el Centro de Educación a Distancia (CED) de la Armada de Chile a través de una entrevista que entregó escrita.

El CED inicia su labor de formación a distancia desde 1990 a través de cuadernillos, cuyo objetivo era la nivelación de los estudiantes que ingresaban, luego se realizaron las capacitaciones por medio de CD's, hasta implementar el **e-learning** el año 2001. Las plataformas que ha utilizado el CED son Claroline (2001-2002) Dokeos (2003-2004) y Moodle (2004 hasta la actualidad). 12. El financiamiento del Centro es planificado, año a año, según planes de estudio que se presentan a la DEA.

A nivel **organizacional** desde el año 2018 depende de la Dirección de Educación de la Armada (DIREUCARM o DEA), antes de eso dependía de la Academia Politécnica Naval. Además posee relación directa con todos los estamentos que requieran generar cursos.

A nivel interno, el Centro posee 6 áreas: administrativo, diseño instruccional, diseño multimedia, informática, innovación y asesoría. En estas áreas se desempeñan 14 personas en total. Si bien se encuentran en proceso de incorporarse al reglamento interno de la DEA, el Centro no posee un Manual establecido con los procesos de cada área, aunque posee un bosquejo de algunas áreas que es necesario actualizar.

En cuanto a la **difusión**, se realiza a través de la página de intranet del CED, de mensajes navales internos, así como por medio de las páginas institucionales (Educación Naval actualmente). Esta difusión se realiza principalmente por los cursos del Sistema de Perfeccionamiento Flexible (SPF) que son cursos de

inscripción abierta, no así con los cursos reglamentarios o de interés institucional, los cuales poseen una lista de estudiantes fijada con anticipación.

Respecto a la **vinculación**. A nivel interno, el vínculo con la Institución es a través de canales formales de solicitud de cursos por parte de las direcciones técnicas o especialidades, la matrícula en los cursos que se dictan cada ciclo y el apoyo a actividades por disposición de la DEA. A nivel externo no hay vínculo con la comunidad civil, aunque sí se ha trabajado con Universidades para el desarrollo del Diplomado para SOM donde básicamente, el CED facilita su plataforma para la etapa e-learning.

De los **Cursos** impartidos en el Centro, la **finalidad** y objetivos de estos pueden ser determinados de forma interna o externa al centro. Generalmente los cursos son solicitados y formulados por organismos de la institución que requieren capacitación en áreas específicas. Además, se formulan necesidades transversales a la institución, las cuales pueden surgir desde el interior del Centro. Luego del análisis pertinente y delimitación de los objetivos, inicia un **proceso pedagógico**, el cual es dirigido por el área de diseño instruccional, que trabaja con los expertos en contenido, generando la instancia de mediatización de los contenidos. Se realizan el diseño de los recursos, lo cual es desarrollado por el área de diseño gráfico multimedia, supervisado por el área de diseño instruccional. Este contenido es revisado e implementado en las aulas ya creadas por el área administrativa, quien generó el aula y matricularon a los estudiantes y al tutor. Finalmente, en el transcurso del curso es supervisado por el área de administración, en el que se desempeñan docentes para asegurar el proceso educativo. Tras finalizar se realizan encuestas de satisfacción para recopilar información y apoyar la mejora continua de los cursos.

En cuanto a la **diversidad temática**, los cursos están categorizados, dependiendo de su relevancia y objetivo, existiendo cursos que apuntan a ofrecer alternativas para el Sistema de Perfeccionamiento Flexible (SPF), los cuales son cursos de diversas temáticas que permiten y optativos para obtener puntaje de ascenso para cierto rango en la Armada. Los cursos Reglamentarios, son aquellos que son obligatorios cursos para ascender, por ejemplo, de sargento

segundo a sargento primero, en esta categoría se encuentran aquellos cursos que deben ser realizados a distancia y en modo combinado. Finalmente, los cursos de Interés Institucional, cursos que deben realizarse para poder desempeñarse en algún puesto específico como el Curso de Capacitación Pedagógica, el cual deben rendir todo el personal (civil o militar) que desempeñe la docencia. Se utilizan **recursos** disponibles en la plataforma Moodle, así como storyline, microclases, tutoriales, podcast, y actualmente un tour virtual educativo en 360 °. La **extensión** depende de cada curso, existen cursos SPF que pueden durar 8 a 12 semanas, mientras que algunos cursos reglamentarios duran entre 5 a 9 meses, con múltiples asignaturas. Estas extensiones pueden ir variando según las necesidades institucionales. Además las modalidades varían, pudiendo ser de auto instrucción o cursos tutorizados.

Respecto a los **estudiantes**, los cursos están dirigidos a todo el personal de la Armada, según los distintos cursos que deban cursar en su formación continua obligatoria y opcional. En consideración al aumento progresivo de la oferta de cursos, y la reestructuración de sus modalidades y extensiones, la cantidad de alumnos ha crecido de modo exponencial en los últimos años. Los estudiantes son partícipes de las mejoras de los cursos a través de la encuesta de satisfacción, la cual considera aspectos tales como el recursos, contenidos y dinamismo del curso, su desempeño personal, el desempeño del tutor, y el soporte técnico del Centro de Educación a Distancia ante problemáticas.

En cuanto a los **tutores**, estos pueden ser civiles o militares. La selección de cada tutor es realizada por las unidades que solicitaron el curso. Entre los requisitos que debe cumplir el tutor, se considera tener el Curso de Capacitación pedagógica, o ser profesor militar. Además, el área administrativa del CED realiza una inducción al futuro tutor sobre los compromisos que adquiere, así como el uso de la plataforma y de todos los recursos y evaluaciones. El desempeño de los tutores es supervisado por el área administrativa, además de la información entregada por la encuesta de satisfacción, donde se toma las decisiones de profundizar las capacitaciones, o si demuestra desinterés en su desempeño, se reemplaza.

Entre los **aspectos notorios** del CED, destaca su gran **avance en el diseño gráfico y multimedia** presentado en sus cursos, destacando por ser llamativos y de agrado de los estudiantes. Asimismo, es importante la creación de un **área de innovación**, en la que constantemente se dedican a investigar para implementar las nuevas tecnologías en servicio de la Educación a Distancia. Mientras que las **limitantes** que considera el Centro, se encuentran los recursos y personal limitado para abarcar las tareas del diario quehacer, y las necesarias para seguir mejorando y alcanzar otros niveles en la formación continua del personal naval.

4.1.2 Comparación de los centros

Es importante destacar que cada centro se encuentra inmerso en las políticas y proyectos de cada institución, por lo que sus prioridades y modos de emplear la Educación a Distancia varían, por razones externas al centro y referidas a la necesidades y visiones de cada institución, así como por razones internas relacionadas a la gestión interna de estos centros.

La comparación que se realiza a continuación, refiere a los siguientes ejes: Centros, Cursos, Estudiantes, Tutores, Aspectos destacados y Limitaciones. Información que fue recopilada tras la entrevista y que es detallada en el apartado anterior.

En cuanto al eje de los “Centros”, la información recopilada considera la implementación del e-learning, el tipo de plataforma utilizada, el financiamiento, organización en la institución e interna, la existencia de un Manual de procesos, difusión y vinculación interna y externa a la institución. Para ello la información se encuentra organizada en cuadros resúmenes que permiten la comparación entre los centros.

Tabla 2 Características de los Centros

CENTRO			
	EJÉRCITO	FACH	ARMADA
E-learning	2005 Antes lo realizaban las escuelas.	2003 Antes lo realizaba TELEDUC	2001 Desde 1990 pero en otras modalidades.
Plataforma	Plataforma Tecnológica Educativa (PTE) página propia.	Moodle	Moodle
Financiamiento	Fijo anual	Fijo anual	Fijo anual
Organización institucional	Pertenecen a la División de Educación (DIVEDUC)	Pertenecen a la División de Educación (DIVEDUC) y específicamente al Departamento de Proceso Educativo.	Pertenecen a la Dirección de Educación de la Armada (DIREducARM o DEA)
Organización Interna	5 áreas: asesoría pedagógica, diseño gráfico y multimedia, informática, administración y planificación.	3 áreas: diseño gráfico y multimedia, informática, administración.	6 áreas: diseño instruccional, diseño gráfico y multimedia, administración, informática, innovación y asesoría.
Manual	Sí declaran	No poseen	No poseen

Difusión	Página de intranet y boletín institucional.	No realiza. Se encargan las escuelas.	Página de intranet, mensajes navales internos, y páginas institucionales.
Vinculación	A nivel interno con todo el Ejército. A nivel externo una vez con Inacap, nada más.	A nivel interno con las escuelas. A nivel externo una vez con Teleduc, nada más.	A nivel interno con toda la Armada. A nivel externo en algunos cursos con Universidades externas (PUCV).

(Fuente: elaboración propia)

En los **Centros de Educación a Distancia** de las tres ramas de las Fuerzas Armadas, iniciaron sus actividades e-learning en fechas cercanas, lo que permite un análisis comparativo de cómo se ha llevado a cabo la labor de la formación en línea. En cuanto a las **plataformas**, el Ejército es el único que ha generado su propia Plataforma Tecnológica Educativa, lo cual le permite una ventaja comparativa al poder desarrollar programas y aplicaciones propias a través del área informática. Mientras que tanto la Armada como FACH utilizan Moodle, utilizando los recursos disponibles de esta plataforma. Cabe destacar que la Armada, a través del área de innovación, busca las últimas actualizaciones de esta plataforma, para disponer de los últimos recursos en disposición de la formación en línea. Además, la Armada, a través del área informática, se encuentra en proceso de generar su propia página web, donde alojarán en un futuro los cursos que dictan, entre otros proyectos de innovación.

El **financiamiento** es igual para los tres Centros, a partir de un presupuesto fijo anual, utilizan los recursos destinados para el correcto funcionamiento de los cursos planificados. Del mismo modo, a nivel **organizacional**, los tres dependen de la División o Dirección de Educación. Aunque es necesario indicar que, así

como el CED de la FACH pertenece al Departamento de Proceso Educativo, el CED de la Armada, recién en 2018 pasó a ser un departamento independiente dentro de Dirección de Educación, siendo parte de Extensión de la Academia Politécnica Naval hasta 2017. En este sentido, el DEADE es quien lleva más tiempo de autonomía y pertenencia directa a la División, generando mayores cambios. Esto se ve reflejado en la mayor cantidad de personal, así como la creación de un Manual del DEADE, en el que se registran los procesos llevados a cabo por cada área. Esta autonomía le ha permitido una mayor consolidación en múltiples áreas, destacando el área informática. En cuanto a su organización interna, coinciden en las áreas de administración, diseño gráfico e informática. Sin embargo, el CED de la FACH no posee un área destinada a la asesoría pedagógica o diseño instruccional, ya que esa función la cumplen los docentes de cada escuela que requieren subir material. Como ventaja comparativa, el CED de la Armada, desde 2018 incluyó como área la innovación, que ha permitido la investigación y aplicación de nuevas potencialidades tecnológicas y de otras áreas que permitan generar cambios en el CED.

Respecto a la formalización de sus procesos, el único que posee un **Manual** es el DEADE, el cual fue publicado de forma interna en 2011 a través del Ejército de Chile. Tanto el CED de la FACH, como el de la Armada, no se poseen un documento oficial que considere de manera formal estos procedimientos, aunque estos se realicen. Por un lado, el CED de la FACH se rige bajo el reglamento institucional de informática, por otro lado, el CED de la Armada posee algunos documentos, pero deben ser actualizados y formalizados dentro de la institución.

En cuanto a la **difusión** de los cursos, el DEADE y el CED de la Armada utilizan medios similares, exceptuando el CED de la FACH, cuya difusión es realizada por las escuelas que solicitan los cursos. Sin embargo, considerando la experiencia del CED de la Armada, estas estrategias de difusión son insuficientes para llegar a la totalidad del personal, conociendo el Centro una vez que le toca realizar un curso, y no antes por interés. En este contexto, se considera necesario generar nuevos medios de difusión que lleguen a los marinos, como son las redes sociales y otros medios a los que son más asiduos.

Finalmente, la **vinculación** de los diversos Centros tiende a ser mayor a nivel interno de las instituciones, sin buscar alianzas o vinculación con el medio externo. El aspecto destacable del Ejército y la FACH es su conexión con las escuelas matrices, lo que permite al personal en formación conocer desde antes la plataforma educativa, que deberá acudir en su formación continua. El CED de la Armada, no posee conexión directa con las escuelas matrices, existiendo plataformas independientes en cada una de ellas, las cuales no son potenciadas, ni monitoreadas por CED, lo que se presenta como una gran oportunidad de mejora. En cuanto a la vinculación externa, tanto la el CED de la FACH como el DEADE han tenido escasa relación con instituciones externas, mientras que en el CED del Armada ha entablado relaciones más recurrentes con instituciones externas, como son las Universidades en el Diplomado para Suboficiales Mayores. Este aspecto debe mejorar en los tres centros ya que, según los instrumentos nacionales e internacionales de acreditación, es importante generar vinculación con el medio, a modo de establecer comunicación y construcción compartida del conocimiento.

Tabla 3 Características de los Cursos

CURSOS			
	EJÉRCITO	FACH	ARMADA
Finalidad	Determinada por quien solicita.	Determinado por escuelas.	Determinada por quien propone el curso.
Proceso Pedagógico	ADDIE (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación, Evaluación). Realizado en el Centro.	ADDIE realizado principalmente por las escuelas. El Centro se encarga de implementar en la plataforma.	No presenta.
Temáticas	-Apoyo cursos docentes.	-Escuela de Aviación.	-Reglamentarios.

	-Secuencia de Formación de Cuadro Permanente (SFCP) -Cursos abiertos. -Capacitación Continua personal reserva.	-Escuela de especialidades. -Academia de Guerra Aérea. -Academia Politécnica Aeronáutica. -Escuela de perfeccionamiento para suboficiales.	-Interés institucional. -Sistema de Perfeccionamiento Flexible.
Recursos	PDF, videos, storyline, podcast, entre otros.	Los recursos de Moodle.	Los recursos de Moodle, así como Storyline, microclases, tutoriales. Actualmente desarrollo de tour virtual 360°.
Extensión	Modulares. Entre 8 a 12 semanas.	Anual, semestral, mensual. Depende el curso.	Depende el tipo de curso. Puede ser desde 1 mes hasta 9 meses. Esta última con varias asignaturas por cursar.

(Fuente: elaboración propia)

En relación a los **Cursos**, es el DEADE quien posee la mayor cantidad de cursos, siendo alrededor de 300 cursos que se dictan anualmente y al igual que a los CED de la FACH y de la Armada, todos los años llegan nuevos requerimientos de la institución. En cuanto a la **finalidad** de estos cursos, en los tres casos es determinado por quien eleva la solicitud de un curso. Respecto a

quienes van dirigido los cursos, el DEADE y el CED de la FACH mantienen una estrecha relación con las escuelas matrices, lo que permite una temprana vinculación con los Centros. En el CED de la Armada esto no sucede, cada escuela y academia poseen un aula virtual aparte, en la que suben sus cursos, que no tiene relación con el CED, encargándose este último de la formación continua del personal naval, una vez egresado de la academia. Como se mencionaba anteriormente, esto se presenta como una oportunidad para el Centro, las Escuelas y Academia.

El **proceso pedagógico** que se lleva a cabo para estructurar cursos es el mismo en los tres Centros, aunque con algunas diferencias en dónde se ejecutan. El modelo ADDIE es parte del diseño instruccional en la creación de cursos a distancia y en línea, que considera: Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación. Tanto en el DEADE como en el CED de la Armada se realiza este proceso de forma interna, ya que poseen el personal necesario para realizar este proceso. Sin embargo, en el CED de la FACH esto es delegado al personal de las Escuelas, quienes envían finalmente el material al CED y lo implementan en las aulas virtuales, siendo finalmente las escuelas quienes se encargan de evaluar la efectividad del curso, en este sentido, no existe un diseño instruccional de expertos en la adecuación de contenidos y actividades. Este modelo ADDIE, permite asegurar la calidad de los recursos educativos implementados en las aulas virtuales, y que se adecúen a esta nueva modalidad educativa.

Las **temáticas** abordadas en los tres centros difieren según el público objetivo. Mientras que en el CED de la FACH se enfocan principalmente en los cursos y temáticas de las escuelas, en el CED de la Armada se enfocan en cursos y temáticas del personal egresado de las academia. Siendo el DEADE el único que considera ambas modalidades, entregando cursos para las escuelas y para el personal en formación continua, teniendo una mayor amplitud de temáticas.

En cuanto a los **recursos**, el CED de la FACH utiliza los recursos disponibles en la plataforma Moodle, mientras que el CED de la Armada utiliza los recursos disponibles y busca constantemente implementar nuevos recursos compatibles a la plataforma. El DEADE es el único que puede generar sus propios recursos,

al poseer su propia Plataforma Tecnológica Educativa (PTE), pueden desarrollar múltiples aplicaciones que se ajusten a las necesidades educativas e implementarlas en su plataforma a través del desarrollo del área informática. La **extensión** de los cursos es variable en los tres Centros, ya que responden a distintas necesidades de capacitación, por lo que pueden ser modulares, mensuales, semestrales o anuales. En el registro de las entrevistas se dio a entender que en los tres centros la modalidad varía constantemente según necesidades de quienes imparten los cursos, o en beneficio de acomodar el presupuesto anual, siendo más efectivo la extensión de los cursos.

Tabla 4 Características de los Estudiantes

ESTUDIANTES			
	EJÉRCITO	FACH	ARMADA
Dirigido a	Todo el personal del Ejército	Designados por las escuelas.	Todo el personal de la Armada.
Cantidad	Aumento progresivo y exponencial tras implementar SFCP	Aumento progresivo con nuevos cursos.	Aumento progresivo con nueva oferta de cursos.
Seguimiento	Encuesta en su quehacer laboral para conocer la pertinencia de los cursos realizados.	Encuesta finalizar el curso realizada por escuelas.	Encuesta de satisfacción al finalizar cursos.

(Fuente: elaboración propia)

Los **estudiantes** de los tres Centros varían según el curso en el que se inscriban, teniendo un amplio rango de edad, ya que existen cursos dirigidos a todo el personal de las instituciones. Respecto al **seguimiento** que se le hace al estudiante, varía en cada Centro. En el CED de la FACH las escuelas se encargan de realizar una encuesta a sus estudiantes, mientras que el CED de la Armada realiza una encuesta de satisfacción al finalizar los cursos. El DEADE,

por otro lado, realiza una encuesta no solo al finalizar el curso, sino que recoge información del personal que se encuentra ejerciendo, esta tarea es realizada en conjunto con las escuelas, para conocer el nivel de incidencia que tuvo la realización del curso en su desempeño laboral y si efectivamente le sirvió para su formación profesional.

Tabla 5 Características de los Tutores

TUTORES			
	EJÉRCITO	FACH	ARMADA
Tipo de tutor	Civil o militar	Civil o militar	Civil o militar
Selección	Quien solicita el curso designa tutores.	Las escuelas designan tutores.	Quien solicita el curso designa tutores.
Requisito	Profesor militar	-Curso capacitación pedagógica -Instructor técnico	-Capacitación pedagógica -Profesor militar
Capacitación	Curso de tutor online	Inducción de un día	Inducción de un día

(Fuente: elaboración propia)

Los **tutores** en los tres centros pueden ser civiles y militares y son designados por quien solicita el curso. El requisito en los tres centros varía, siendo en el DEADE profesores militares, mientras que en CED de la FACH y de la Armada, se solicita ser profesor y haber aprobado el Curso de Capacitación Pedagógica. En cuanto a la capacitación que se les realiza a los tutores para desempeñarse correctamente en un ambiente virtual se diferencian en los tres centros. En el CED de la Armada se le realiza una inducción de un día en el que se le presentan sus obligaciones y se le enseña a utilizar las principales recursos de la plataforma, además es monitoreado constantemente por el área administrativa del Centro.

Por otro lado, en el CED de la FACH también se les realiza una inducción de un día a los tutores en línea, pero además existe la figura del megatutor en cada escuela, que guía a los docentes en sus dudas respecto al uso de la plataforma y los supervisa. Finalmente, el DEADE solicita a los futuros tutores realizar un Curso de Tutor online, que los capacita para desenvolverse de forma adecuada en la Plataforma. Conocer las diferentes estrategias utilizadas en los distintos Centros, posibilita la mejora continua de todos los Centros, trabajando de forma colaborativa para mejorar en entregar una mejor Formación Continua en cada Centro.

Tabla 6 Aspectos destacables

ASPECTOS DESTACABLES		
EJÉRCITO	FACH	ARMADA
<ul style="list-style-type: none"> -Curso inductivo para acreditación SEADE. -Mecanismo para evitar deserción (mensaje) -Certificado de participación con código QR -Mecanismo incentivo buen desempeño (puntaje) -Área informática consolidada (página web propia, automatización de reportes). 	<ul style="list-style-type: none"> -Consolidada relación con las escuelas. -Megatutor en cada escuela. - Gran avance tecnológico en realidad virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> -Diseño gráfico destacado en la producción de material audiovisual y recursos de aprendizaje. -Área de innovación que permite la investigación para la educación.

(Fuente: elaboración propia)

Cada Centro presenta **aspectos que lo destacan** de los demás, estos pueden ser replicados en los diferentes Centros y generar una comunidad colaborativa entre los Centros de Educación a Distancia de las Fuerzas Armadas. Entre los aspectos que destacan del DEADE se encuentra el curso inductivo de

acreditación SEADE, el cual facilita la selección del personal interesado en cursar los diferentes cursos. Del mismo modo, poseen un mecanismo para evitar la deserción, a través de mensajes institucionales que informan sobre una deserción no justificada. Estos mecanismos han permitido una baja considerable en la deserción de los cursos. Además, poseen un mecanismo para el buen desempeño en los cursos, que se asocian al puntaje de ascenso, en los cursos del SFCP, ya que quienes poseen mejor rendimiento son recompensados con puntaje adicional. Otro aspecto destacable es la automatización de procesos, en el que se encuentra la generación de certificados al finalizar los cursos, los cuales poseen un código QR que entrega la información del estudiante. Además, la automatización de reportes, gracias a un trabajo dedicado a la base de datos. Estos últimos avances fueron desarrollados por un consolidado equipo de informática, que además generó la Plataforma Tecnológica Educativa.

Entre los aspectos destacados del CED de la FACH se encuentra su relación consolidada con las escuelas, lo que permite una formación y conocimiento de la plataforma del personal en formación. Del mismo modo, el trabajo en conjunto con los expertos de cada escuela, facilita la generación de materiales y recursos educativos. Cabe destacar la importante labor de los informáticos y diseñadores gráficos, quienes se encuentran desarrollando realidad virtual para la formación de los estudiantes. Estos avances consideran ser implementados en la plataforma del CED.

Finalmente, en el CED de la Armada, destaca entre los demás por alto desempeño en diseño gráfico de material audiovisual y recursos educativos, lo que genera mayor atractivo para quienes realizan cursos en el Centro. Sumando a lo anterior, debido a la creación de un área de innovación, se ha dado el espacio para investigar múltiples recursos para la plataforma, entre los proyectos que se han realizado son un tour virtual en 360° del Monumento a la Marina Nacional, el cual serpa integrado en un curso del Sistema de Perfeccionamiento Flexible. Otros proyectos están relacionados a la realidad virtual y aumentada, así como la búsqueda incesante de nuevos recursos compatibles a la plataforma. Además,

se encuentra en desarrollo una página web propia del Centro, así como interés en el área de acreditación de la Educación a Distancia.

Tabla 7 Limitaciones de los Centros.

LIMITANTES		
EJÉRCITO	FACH	ARMADA
Falta de tiempo y recursos para innovar.	Personal y tiempo limitado para mejorar áreas.	Recursos y personal limitado para generar cambios en menos tiempo.

(Fuente: elaboración propia)

Las **limitaciones** son comunes en los tres centros, la falta de tiempo, recursos y personal, son los aspectos que destacan. Estas limitaciones pueden ser superadas si se realiza un trabajo colaborativo entre los centros, al aunar los esfuerzos será posible alcanzar nuevas metas en la formación continua del personal. Por lo mismo, en las entrevistas se conversó la posibilidad de retomar los Encuentros Anuales entre los Centros, los cuales permitirán establecer las conexiones entre el personal involucrada de las diversas áreas, conocerse y poder compartir y construir nuevas experiencias.

En síntesis, los Centros a pesar de iniciar sus actividades en años similares, se han enfocado en diferentes enfoques, mientras que algunos se centran en la formación de las Escuelas, otros se dedican exclusivamente a la formación continua del personal egresado. Sin embargo, lejos de ser una debilidad, esto se manifiesta como una oportunidad para los tres Centros, ya que a partir de la experiencia de cada uno es posible mejorar los procesos individuales y aunar los esfuerzos. En este sentido, los aspectos que tienen descendidos en algunos Centros puede ser apoyado y guiado por los demás, siendo el trabajo colaborativo el eje de la mejora continua. La importancia de la comunicación entre los Centros permitirá que en un futuro los tres Centros sean capaces de enfrentar acreditaciones nacionales e internacionales, siendo potenciales referentes de la Educación a Distancia en el país y el mundo.

4.2 Análisis de resultados de la autoevaluación aplicada al Centro de Educación a Distancia.

4.2.1 Consideraciones generales.

4.2.1.1 Introducción.

Por medio de un instrumento generado por el CALED y otras instituciones de Educación Superior en América Latina (CALED, 2005), que después se relaciona con los criterios establecidos por la CNA en las “Orientaciones para la acreditación de programas en modalidad virtual y combinada para Educación Superior” (CNA, 2017).

El objetivo del instrumento para la autoevaluación del CALED, es poder llevar a cabo un sistema de acreditación y estándares de calidad para Educación a distancia en América Latina y el Caribe, el CALED desarrolla la validación mediante consultas y prueba piloto.

Los objetivos específicos del CALED fueron:

- Promover que las instituciones puedan mejorar, lanzar y administrar con éxito, programas de educación a distancia basados en la tecnología de la información.
- Contribuir a la capacidad de los Estados para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia (CALED, 2005).

La autoevaluación mide criterios facilitadores y resultados que otorgan la posibilidad de identificar factores claves de la institución y las personas. Sus resultados darán paso a la construcción de un plan de mejora con propuestas que buscan poder responder a indicadores negativos que se evidencian en su aplicación mediante la identificación de fortalezas y debilidades de acuerdo a los criterios seleccionados.

Los criterios evaluados para el CED son:

- Liderazgo y estilo de gestión.

- Política y estrategia.
- Desarrollo de las personas.
- Recursos y alianzas.
- Destinatarios y procesos educativos.

En la figura se muestra como queda el modelo aplicado de acuerdo a la selección de criterios y resultados.

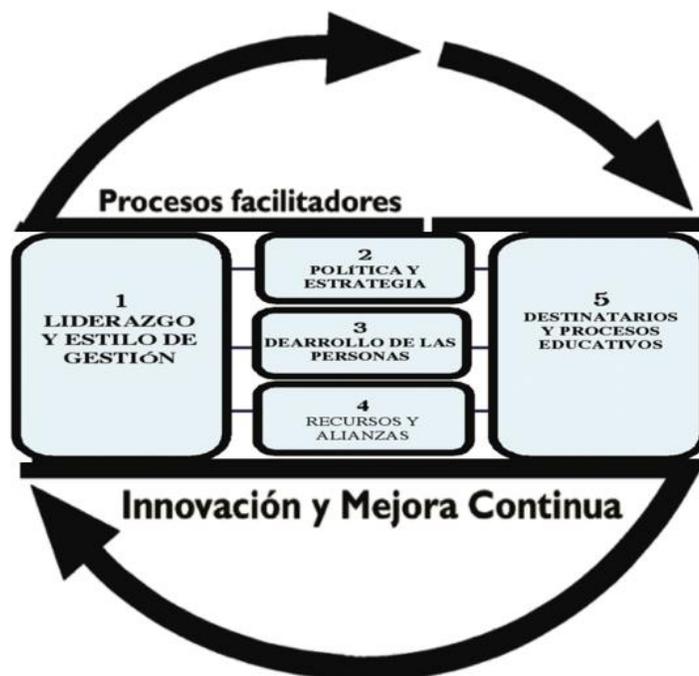


Figura 11 Modelo adaptado del autoevaluación (Fuente: elaboración propia, adaptado de Caled, 2005)

4.2.1.2 Selección de Criterios.

El CALED, recomienda que la institución debe seleccionar los criterios y ponderaciones a evaluar; sacar algún criterio o resultado no afecta a la aplicación del instrumento puesto que la selección se realiza según las necesidades de la institución (CALED, 2005).

La selección en primera instancia consideró todos los criterios y resultados para una autoevaluación más global, pero al avanzar la investigación y considerando que el Centro de Educación a Distancia (CED) no ha implementado nunca un sistema de autoevaluación, se levantan solo los criterios; los criterios de resultados muestran que se ha logrado y el CED evidencia que trabaja muy poco

con estadística y estados de resultados los que en ciertos casos no existen. Es a partir de este levantamiento donde comienzan a surgir una serie de indicadores negativos que resultan escasos y reflejan malos resultados, es por esto que no se consideran los resultados ya que levantando los distintos criterios tributan de sobremanera a generar propuestas de mejora que son los objetivos de la investigación.

4.2.1.3 Ponderaciones.

Las ponderaciones asignadas son de acuerdo a aspectos que se evidenciaron después de la caracterización de los centros y revisando propuestas que entrega el CALED sobre autoevaluaciones realizadas en otras instituciones.

Las ponderaciones son:

Tabla 8 *Ponderaciones de los criterios*

	Criterios	Ponderación
1.	Liderazgo y estilos de gestión	100
2.	Política y estrategia	80
3.	Desarrollo de personas	90
4.	Recursos y alianzas	90
5.	Destinatarios y procesos educativos	140
	TOTAL	500

(Fuente: adaptado de CALED, 2005)

La ponderación asignada a cada criterio representa el grado de importancia que se consideró y al aplicar el instrumento esta ponderación se subdivide de manera descendente entre los subcriterios, objetivos y estándares.

4.2.2 Evaluación de criterios.

4.2.2.1 Evaluación global.

Los resultados que entregó la autoevaluación se reflejan en la tabla 9, estos reflejan el análisis de fichas de observación, entrevistas a responsables y personal involucrados con los procesos del Centro.

Tabla 9 *Puntaje obtenido en autoevaluación*

PUNTAJES OBTENIDOS EN AUTOEVALUACIÓN			
Criterio	Puntaje ponderado	Puntaje obtenido	% de desempeño
1.- Liderazgo y estilo de gestión.	100	87,4	87,4
2.- Política y estrategia.	80	48,7	60,87
3.- Desarrollo de las personas.	90	37,95	42,16
4.- Recursos y alianzas.	90	74,7	83
5.- Destinatarios y procesos académicos.	140	74,54	53,2

(Fuente: adaptado de CALED, 2005)

Los porcentajes de desempeño permiten observar criterios en los que existen debilidades muy claras que requieren intervención. Algunos criterios con niveles de desempeños altos están relacionados con aspectos propios que tienen las instituciones de las FFAA. que se combinan en este caso con la operación de un Centro de Educación.

Resultado de Autoevaluación

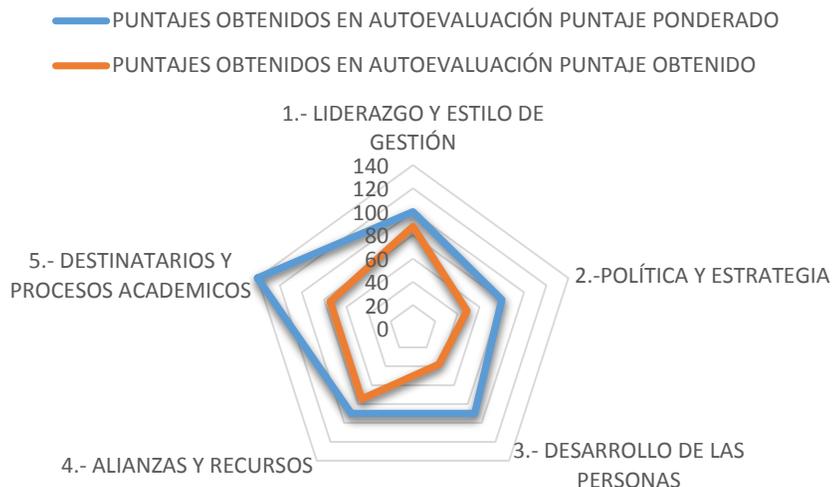


Figura 12 Resultados autoevaluación (Fuente: elaboración propia)

En el gráfico de la figura 13 es evidente las diferencias de desempeño óptimos que se encontraron en algunos criterios de los que nacen la mayor cantidad de propuestas de mejora.

Los criterios más afectados son los de “*Desarrollo de las personas*” con un 42,16% y “*Destinatarios y procesos académico*” con un 53,2%. El criterio que más sorprende y pone toda la atención en el proceso es “*Procesos Académicos*” por el grado de importancia para una Educación virtual de calidad y el objetivo principal que es el aprendizaje y adquisición de competencias para el personal de la Armada de Chile que es el destinatario del proceso.

4.2.2.2 Evaluación de criterios.

4.2.2.2.1 Evidencias por criterio.

En cada criterio se presentan las evidencias que se encontraron para poder elaborar el plan de mejora. Los aspectos positivos de la autoevaluación se utilizan para identificar las fortalezas y establecer la reflexión final por criterios y general.

Para la identificación en los criterios evaluados, existen indicadores que presentan evidencias de ausencia, deficiencia o políticas incorrectas. Se

entregan por cada criterio una tabla que muestra aquellos indicadores que presentaron hallazgos. Los que no se consideran es porque el indicador no muestra alteraciones a la ponderación considerada.

Tabla 10 *Indicador y evidencia criterio 1*

Criterio 1 Liderazgo y estilos de gestión.	
Indicador	Evidencia
Conocimiento de los responsables de las directrices y Política.	No existe Misión y Visión específica para el Centro y se evidencia de una cultura en el personal de tener una mirada hacia el futuro.
Porcentaje de necesidades y/o expectativas identificadas que son consideradas en la planificación del programa.	La planificación de tareas y procesos académicos se realiza de manera separada por las distintas áreas que tiene el CED. Existen iniciativas de gestión pero que no involucran una planificación conjunta ante procesos transversales. No se declaran procesos formales.
Número de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del Centro.	Existen escasos convenios o vinculaciones con instituciones de Educación Superior que realizan programas virtuales tanto institucionales como extra institucionales, en distintas áreas tanto educativas, científicas, investigación, desarrollo y social.
Existen sistemas de incentivo para motivar las iniciativas de mejora en los procesos.	No existen mecanismos de incentivo del CED, ante desempeños e iniciativas que permitan la mejora continua.
Se facilitan los recursos necesarios para la mejora continua.	Existe presupuesto anualizado, en que la planificación debe ser con 1,5 año de

	anterioridad lo que impide resolver instancias inmediatas de mejora.
--	--

(Fuente: elaboración propia)

Tabla 11 *Indicador y evidencia criterio 2*

Criterio 2 Política y estrategia.	
Indicador	Evidencia
Existencia de estudios realizados para analizar las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en el desarrollo del programa.	Las necesidades de cursos las plasman en formularios de inscripción, pero no se utilizan como medida de generación de nuevos cursos.
Existencia de un documento con la formulación de la Visión y Misión del programa. Grado de adecuación en la definición de la Visión y la Misión de los principios de excelencia de la educación a distancia y en coherencia con la política y estrategia institucional.	No existe alineación evidente a la estrategia de la institución visión difusa. La misión atiende a resolver problemáticas presentes. Generar misión y visión y un plan que permita el desarrollo hacia la excelencia.
Grado de adecuación de los objetivos con la Política y Estrategia, directrices, normativas y legislación existente.	Falta actualización de contenidos en cursos por demasiada carga en desarrollo. Generar proceso sistematizado de actualización sobre todo en cursos reglamentarios.
Grado de adecuación de los objetivos del programa con los avances tecnológicos e innovaciones pedagógicas.	Límite de recursos para avances tecnológicos, generar plan para obtener recursos mediante vinculaciones como organización pública de educación. No se

	financian ideas espontaneas por presupuesto anual.
Existe un plan de acción en el que quedan establecidos el calendario de implantación, los responsables de cada tarea, los recursos materiales y económicos requeridos, así como los riesgos y los planes de contingencia.	No existe plan de acción para recoger información relevante de todos los agentes involucrados de los cursos y el Centro.
Existe información específica y concreta para actualizar y mejorar la planificación general del programa.	No existe evaluación ni cultura que permita ver la mejora.
Frecuencia de las evaluaciones para la mejora continua del Centro.	
Existen canales para la comunicación eficaz de planificación general del Centro, de sus requisitos, objetivos y logros que alcanzan	Existen canales de comunicación, pero no se evidencia vinculación de comunicación efectiva entre áreas.
Existen diferentes modos de divulgar la información para ayudar a la mejora del Centro y comprometer así a los agentes implicados en el desarrollo del mismo en el logro de sus objetivos.	

(Fuente: elaboración propia)

Tabla 12 *Indicar y evidencia criterio 3*

Criterio 3 Desarrollo de personas.	
Indicador	Evidencia
Porcentaje de competencias de los puestos que están diseñados.	No existen protocolos y documentación oficial sobre las competencias del personal involucrado con los cursos a distancia.
Porcentaje de responsabilidades asignadas en el Centro que se corresponden con la planificación establecida	
Porcentaje de personas evaluadas Porcentaje de personas que conocen los resultados de la evaluación de su puesto.	
Número de estímulos ofrecidos al personal para el óptimo desempeño de sus funciones.	Reconocimiento es parte de la institución militar, pero no existe un sistema que permita destacar al personal.
Porcentaje de necesidades tenidas en cuenta por los responsables del programa sobre el total de las expresadas por el personal.	No existen mecanismos que permitan recoger información de necesidades para el plan de mejora que no existe.
Existe un calendario de revisión de la planificación del programa y se respeta.	La planificación de tareas es aislada por áreas existiendo procesos transversales.
Porcentaje de horas y consultas realizadas fuera del horario establecido.	Las consultas de estudiantes se confían en los tutores, el que no se evalúa.
Existen canales de información. Existen ayudas para la formación Personas que disfrutan de la información.	No existe difusión al público objetivo de los cursos del CED.

<p>Número de ofertas de formación por parte de la Institución para el personal del programa.</p> <p>Número de horas de formación destinada al personal.</p> <p>Porcentaje del personal que están participando en algún programa de formación.</p>	<p>Capacitación de personal son bajas y no está orientada a una visión del CED. Responde solo a eventos contingentes.</p>
<p>Existen medios para recoger las necesidades de actualización y perfeccionamiento del personal.</p>	<p>No existen mecanismos para recoger información de necesidades de perfeccionamiento.</p>
<p>Porcentaje del personal del programa virtual que está recibiendo una formación específica.</p>	<p>No existe formación de tutores.</p>
<p>Número de ofertas de formación relacionadas con el programa en la institución.</p>	<p>No existen vinculaciones en la Armada de Chile para capacitación del personal a cargo de los cursos.</p>
<p>Número de ofertas de formación relacionadas con la calidad,</p>	<p>No existe formación del personal en relación con aseguramiento de calidad.</p>
<p>Porcentaje del personal que participa en la definición del proceso de autoevaluación del desempeño de los puestos de trabajo del personal.</p>	<p>No existen procesos reflexivos de autoevaluación.</p>
<p>Personal que participa en las acciones de mejora que se desarrollan.</p>	<p>No existe plan de mejora, y pocas personas participan en desarrollo de proyectos y mejora.</p>
<p>Número de acciones de mejora surgida de los equipos docentes y del resto del personal del programa.</p>	<p>Los tutores no son considerados en un plan de mejora de cursos solo ejecuta.</p>

Número de convocatorias para que el personal aporte ideas que se puedan aplicar al programa.	Se realizan reuniones aisladas.
Reciben información del personal.	Instancias de comunicación no se producen con un protocolo,
Identifican las necesidades de comunicación del personal del programa.	No existe instrumento para recoger necesidades,
Consiguen la comunicación lateral entre personas, unidades y equipos que participan en el programa.	No existen instancias de taller académico para propuestas pedagógicas.
Evalúan y mejoran la efectividad de la comunicación	No se realizan medidas de evaluación.
Valoran a cada miembro del programa.	No se evidencia un medio para recoger quejas y sugerencia que permitan mejora.
Fomentan la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y de responsabilidad a la sociedad.	No existe política y reglamentación del Centro.

(Fuente: elaboración propia)

Tabla 13 *Indicador y evidencia criterio 4*

Criterio 4 Recursos y alianzas.	
Indicador	Evidencia
Obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo la planificación general.	Planificación sujeta a planificación anual.
Revisan y mejoran las estrategias y prácticas económico- financieras, y analizan las tendencias.	No existe evaluación de sistema de financiamiento.

Exploran nuevas actividades o usos del programa para la obtención de recursos.	No se evidencian vínculos que obtengan recursos.
Establecen y gestionan actividades/proyectos cofinanciados.	
Aseguran la protección, confidencialidad e integridad de la información.	Se evidencia desconocimiento de políticas de seguridad del Centro o institucionales.
Tienen en cuenta aspectos de copyright y derechos de autor para la publicación de información.	Se evidencian políticas difusas para el manejo de contenidos, quedando a criterio de diseño.
Recogen, almacenan y usan la información sobre investigación o innovación educativa para la mejora continua de los cursos.	No se registran instancias y experiencia de investigación.
Establecen relaciones de colaboración con organizaciones externas de acuerdo con la planificación general del programa.	No existe vinculación con el medio.
Definen, obtienen o desarrollan las aplicaciones informáticas garantizando su usabilidad.	No existen diagnósticos de tecnología dispuesta.
Mantienen en buen estado los edificios, equipos, materiales y tecnología para mejorar el rendimiento total durante todo el ciclo de funcionamiento	No existe plan de mantenimiento para nuevas dependencias.
Disponen de un plan de seguridad de edificios, equipos, materiales y tecnología: seguros, garantías,	No existe plan de seguridad.

cumplimiento normativo, alarmas, desalojos, plan de emergencias, reciclaje de residuos, etc.	
Aseguran la disponibilidad de la información y de los servicios informáticos y telemáticos	No existen procesos declarados y estandarizados de respaldo de información.

(Fuente: elaboración propia)

Tabla 14 *Indicador y evidencia criterio 5*

Criterio 5 Destinatarios y procesos educativos.	
Indicador	Evidencia
Se estudia el perfil del alumnado.	No se estudian los perfiles de los alumnos que realizan cursos de capacitación institucional en el Centro.
Se identifican adecuadamente las necesidades del alumnado.	No existe recolección de información que establezca las necesidades de los alumnos matriculados.
Se identifican adecuadamente las expectativas del alumnado.	No se hace difusión y relación institucional donde ejercen la profesión los alumnos que realizan cursos.
Se establecen requisitos previos del alumno para poder matricularse en el programa.	No se establecen requisitos de matriculación, en norma o reglamento.
Se analizan las causas, criterios y motivos de los alumnos que incumplen los requisitos de matriculación.	Se establece puntaje como fin por oferta poco pertinente a lo que vive la Armada. Se evidencia alta deserción de cursos si plan de contingencia.
Se definen y especifican los objetivos de los cursos.	No se evidencian actualización de objetivos declarados en los cursos.

Se adecuan los objetivos del programa al perfil que demanda el mercado laboral.	Se ofertan cursos que agregan muy pocas competencias profesionales alineadas a las necesidades institucionales por especialidades.
Se estudia la viabilidad de los objetivos propuestos.	No se utilizan datos.
Se mantiene actualizado el currículo	No se evidencian actualizaciones y registros.
Se establecen diferentes estrategias didácticas para el desarrollo de la docencia teórica y práctica de los distintos contenidos del programa.	Se evidencia pocas iniciativas de cambios en estrategias. No se declara ningún modelo de enseñanza en forma oficial.
Se ofrecen diferentes actividades complementarias a los alumnos, relacionadas con ampliación de conocimientos, desarrollo de técnicas de estudio y desarrollo de otras habilidades.	No existen actividades complementarias con cursos.
Se ofrecen actividades a los alumnos con dificultades académicas o de otro tipo	No existe preocupación y medidas.
Se establece un horario de tutorías obligatorio para el profesorado	No se consideran ayudantías para cursos complejos.
Se evalúa el grado de cumplimiento del horario de tutorías por parte del profesorado.	No existe evaluación de tutores.
Se establecen mecanismos de sustitución del tutor para cubrir ausencias en el horario establecido.	No existe política de remplazo para tutores ausentes.

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).	No existe modo de atención.
Se utilizan eficazmente las diferentes modalidades de atención tutorial por parte del profesorado.	No existe un apoyo para tutores en línea.
Se establece el número de alumnos asignados a un mismo tutor para la atención tutorial.	No existen estudios formales.
Se forma y mantiene actualizadas a todas las personas que tratan con los alumnos (profesores, personal de administración y servicios, etc.) en técnicas pedagógicas y/o habilidades sociales	No existen capacitaciones en el ámbito social y habilidades blandas del personal.
Se fomenta la interacción y el trabajo colaborativo entre alumnos.	Muy pocas instancias de este tipo de actividades.
Se establecen criterios unificados para evaluar a los alumnos.	No existen
Se adecua la evaluación del aprendizaje a los objetivos del programa.	No existen estudios formales de evaluación.
Se informa a los alumnos de los criterios de evaluación.	Existen cursos que no se presentan criterios de evaluación.
Se informa a los alumnos de los resultados de las pruebas de evaluación	Se evidencian atraso en la entrega de notas.

Se utilizan informes de los profesores para la evaluación global del alumno.	Solo se evalúa directamente con cuestionarios y otras actividades no se consideran otros aspectos por ejemplo % de asistencia.
Se realiza un seguimiento del currículo en relación a si fue adecuada su puesta en marcha y su desarrollo con el diseño realizado.	No existe seguimiento de currículo, además no existe seguimiento de egresado.
Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (de la metodología docente y recursos didácticos) en relación a si es adecuada para la consecución de los objetivos	No existe.
Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (del trabajo de los alumnos)	No se considera por tiempo
Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (de la evaluación del aprendizaje).	No se considera
Se determinan los niveles de satisfacción que el alumnado tiene respecto al funcionamiento general del programa.	No se utilizan datos de encuestas.
Se estudian las necesidades futuras de los alumnos y las que el programa debería contribuir a alcanzar.	No se considera, además no se ocupan las encuestas. Encuestas no validadas.

Se colabora con todos los agentes para mejorar los procesos evaluativos y alcanzar los objetivos.	No se consideran evaluación entre pares.
Se fomenta la participación de los destinatarios en el desarrollo y mejora del programa.	No se consideran. No existe plan de mejora
Se comunican y se da publicidad de los resultados del Centro a los alumnos	No se realiza difusión.
Se diseña y desarrolla nuevas actividades complementarias para la mejora del programa y lograr mayor satisfacción de los alumnos.	Algunas iniciativas que nacen de la política de la institución sino de los equipos.

(Fuente: elaboración propia)

4.2.3 Evaluación descriptiva por criterios en relación a las dimensiones de las orientaciones CNA

- **Criterio 1 Liderazgo y estilos de gestión**

Las debilidades se manifiestan en que no existe una misión y visión clara y reconocida por el personal del centro, además de problemas de comunicación transversal de tareas asignadas o planificadas, esto produce aislamiento de áreas de trabajo. Además, al existir un presupuesto anualizado se deben planificar cambios e innovaciones con mucho tiempo anterior sin ni siquiera poder predecir estos cambios. No existe ningún tipo de incentivo para el personal que promueve la mejora continua del Centro. Se generan escasos convenios extra institucionales de cooperación y colaboración que permitan vinculación con el medio. No se evidencia además de la existencia de calendario oficial en que todas las partes involucradas participen.

Como fortalezas se destaca una aplicación muy clara de Políticas y directrices, por los responsables del Centro. Al ser una institución militar, su personal se

caracteriza por valores formados por la institución que se enmarcan en valores esenciales para el personal naval. Además, la política institucional consideró cambios en estructura y confort para el personal que brindan un espacio de trabajo confortable. Es la gestión una fortaleza del CED, puesto que el personal designado al área administrativa posee altas competencias que otorgan un asesoramiento oportuno a los responsables del CED

Este criterio afecta directamente a la dimensión de “Gestión de la institucional” propuesta por la CNA (2017), ya que si bien existe un liderazgo desde el área administrativa, que permite la estructura y organización del centro, esta no se encuentra regulada a través de un manual o normativa interna que ayude a la toma de decisiones como son procedimientos asociados al perfeccionamiento del personal. Aunque existen normas y procedimientos para selección, contratación y evaluación del personal, este último es genérico con los demás profesionales y no respondiendo a las características y desempeños particulares que realizan en el centro. En cuanto a la planificación, ejecución y control de recursos, destaca el buen desempeño del centro, al mantener un lazo directo con la institución de la Armada. Finalmente, el criterio relacionado a los mecanismos de diagnóstico, planificación, seguimiento, y ajuste de las prioridades de desarrollo se enfoca al liderazgo llevado por la asesoría y mando militar del centro, el que actualmente se encuentra en transición después de 7 años. Generalmente estas asesorías no suelen ser tan largas en la institución, provocando una discontinuidad de las políticas y proyectos en las diversas áreas de la Armada. Por lo mismo, es necesario generar una normativa o manual interno, generado por todos los integrantes del centro, para definir las políticas y proyectos que posee el CED, y así poder mantener una continuidad, independiente del cambio de asesoría interna.

- **Criterio 2 Políticas y estrategia**

Este criterio nos refleja debilidades que afectan directamente la estrategia y políticas. No se consideran los datos recibidos de los diferentes agentes del centro para proponer cambios que tributen a la mejora. Existe una visión difusa entre los miembros del CED, cada uno tiene una idea distinta, por lo tanto, no se

posee una alineación que asegure la planificación adecuada para el logro de los objetivos. Se tiene un limitado presupuesto anual el que presenta dificultades y se posee una baja cultura de la importancia que tiene los procesos evaluativos para poder generar cambios reales en el proceso educativo.

Las fortalezas son escasas puesto que todos los criterios tienen observaciones, en todos los instrumentos; entre algunas fortalezas se destaca que el Centro es parte de una institución de la Armada, por lo que tiene el soporte y todos los trámites y reglamentaciones que ayudan llevar a cabo una pertinente gestión.

Este criterio se relaciona nuevamente a la dimensión de gestión institucional (CNA, 2017) en la que la estructura y organización institucional no considera una normativa y distribución de funciones conocida por todos los integrantes, generándose incomunicación entre las diversas áreas. La toma de decisiones se ve truncada por la falta de políticas del centro, por lo que las decisiones son tomadas por la asesoría o mando militar del momento, lo cual desestabiliza los proyectos generados en el centro. En este sentido, la urgencia de generar una normativa interna que regule al centro. Del mismo modo, como se mencionaba anteriormente, las normas y procedimientos de selección son generados por el centro, pero la contratación y evaluación son genéricas para los profesionales de toda la Armada, sin responder a las características y desempeños específicos que se cumplen en el centro, así como no existe una normativa que regule perfeccionamiento de los profesionales, recayendo la responsabilidad en los profesionales de forma autónoma. La gestión financiera es bien ejecutada por el área administrativa, asegurando la estabilidad y viabilidad institucional. Finalmente, no se consideran mecanismos del diagnóstico oportuno, para generar planificación y seguimiento y ajuste de prioridades, sino que continúa en el quehacer anual de los cursos, generando nuevos sin establecer prioridades o cambios sustanciales para mejorar la formación entregada.

- **Criterio 3 Desarrollo de personas**

Este criterio busca reflejar como las personas de distintas áreas, que trabajan en el CED asumen grados de responsabilidades, se integran a la mejora

continua, aportan sus competencias en sus áreas, si los responsables reconocen las capacidades del personal y la comunicación como equipos de trabajo.

Las debilidades del CED en este criterio primero se relacionan a como se compensa la asignación de responsabilidades con las necesidades que surjan en los proyectos y desarrollo de cursos con la capacitación y competencia del personal vinculado. No se establecen documentos donde se declaren los perfiles de los especialistas se está trabajando en ello, pero aún no ha concluido. Para el área de tutores son solo expertos en la materia, pero sin capacitación en aulas virtuales y por lo tanto al no existir seguimiento de sus tareas como se ve en criterio anterior, no se sabe en ciertos casos los desempeños. No se considera una evaluación de desempeño para los distintos agentes involucrados con los cursos, porque al ser una institución de la defensa se considera la evaluación de la hoja de vida como tal, pero esa evaluación no considera los aspectos específicos de competencias que se aplican en un Centro de estas características.

Se evidencia un bajo incentivo por los responsables para que todo el personal esté involucrado con procesos de mejora que busquen incrementar las prácticas de calidad en Educación a Distancia, No existen causas para que el personal estipule las necesidades en recursos y tampoco se consideran estudios para implementaciones nuevas.

Con respecto a los alumnos, el CED no ofrece un sistema de respuesta inmediato para llamadas o correos, dentro y fuera del horario. Tampoco se ha considerado un estudio de factibilidad para poder dar soporte al alumnado.

Se requiere capacitación continua en áreas específicas de desarrollo tecnológico, al estar los presupuestos planificados con un año y meses de anticipación, las oportunidades de capacitación se pierden. No existe un medio para dar a conocer de manera formal y argumentada la necesidad de capacitación.

El CED no ofrece ninguna capacitación para el personal que desarrolla los cursos, tanto en CED como al cuerpo docente. Los integrantes del CED, trabajan en áreas segmentadas y divididas y no se identifican las tareas como

procedimientos transversales que en el desarrollo de una tarea está afectando otra. Se aprecian siempre problemas de comunicación, están en búsqueda de soluciones informáticas para el control de gestión por medio de espacio colaborativo, pero aún no se asume en su totalidad. No se posee un sistema que recopile las sugerencias y quejas de los procesos, tampoco existe una formalización de procedimientos de seguridad, higiene, procedimientos de primeros auxilios etc. La difusión de los distintos programas no se realiza puesto que no es parte de la política del CED, son acciones aisladas.

Como fortaleza del Centro se evidencia en que se fomenta la participación del personal con eventos sociales y culturales que contribuyen al buen ambiente laboral de confianza. Además, reconocen a las personas con el fin de mantener su nivel de implicación de responsabilidades.

- **Criterio 4 Recursos y alianzas**

Este criterio considera como el CED planifica, dispone y controla los recursos asignados, es la gestión de los recursos económicos y financieros. Existen bajas debilidades en este criterio puesto que el manejo de recursos fiscales ya se encuentra regulado por una serie de organismos del Estado y la Armada.

Debilidades, por ser de asignación anual el presupuesto, se debe de planificar con bastante tiempo de anticipación los diversos proyectos y es aquí donde no se consideran estudios e investigaciones que fundamenten las solicitudes de presupuesto. No existen mecanismos de autoevaluación a estos procesos, no se contemplan convenios extra institucionales o dentro de la misma institución considerando diversas áreas como, científica, investigación, tecnología etc. No se consideran instancias de colaboración social con el entorno como respuesta a una de las misiones de las FFAA. Además, el área de informática no cuenta con instrumentos de diagnóstico y evaluación del correcto uso de equipamiento. También se desconoce por el personal las directrices específicas del área. No se cuenta con plan de mantenimiento de instalaciones nuevas y tampoco plan de emergencia y siniestro.

En este criterio las fortalezas están relacionadas con el correcto uso de los presupuestos, además de un potente equipo de adquisiciones que permite la adquisición oportuna de material y recursos.

- **Criterio 5 Destinatarios y procesos académicos**

Este criterio uno de los más importantes para los objetivos que tiene el CED, que es capacitar al personal de la Armada; es por esto que posee una de las más altas ponderaciones en el instrumento. Tiene relación en cómo se identifican las necesidades y características de los alumnos que reciben esta formación, además como se evalúan los resultados de los procesos y como esta evaluación tributa a los planes de mejora que debiera contemplar este centro.

Las debilidades en esta área son bastante producto de variados procesos que no han sido estandarizados o comparados con modelos específicos de Educación a Distancia, se evidencian soluciones a procesos que no están formalizados por la institución. Además, no se logra por este centro identificar correctamente las necesidades que requiere la institución para aumentar las competencias profesionales del personal una vez terminada su formación matriz.

Está en constante actualización de los cursos que se imparten pero como medidas correctivas de cursos en la que se requieren cambios rápidos.

Las fortalezas se enmarcan en las capacidades profesionales del personal que realiza los esfuerzos necesarios para poner a disposición de los alumnos contenido y actividades acordes a la modalidad.

CONCLUSIONES

La educación a distancia es un tema de interés global, la apertura del conocimiento y el aprendizaje a lo largo de la vida han fomentado las políticas públicas que aseguren el acceso a la educación para todos (UNESCO, 2010, 2017; OEI, 2010). El e-learning, a través de las nuevas tecnologías, ha permitido un mayor acceso a la información, como son la propuesta de los Mooc, impartidas por universidades reconocidas de forma libre y gratuita. Esta modalidad representa una verdadera oportunidad para Latinoamérica, ya que ayuda a la democratización de la educación, el acceso equitativo de oportunidades y mayor desarrollo educacional (OCDE, 2017). Del mismo modo, en Chile, la opción por este tipo de programas va en aumento (SIES, 2014, 2017, 2018)

No hay que olvidar que la efectividad de los programas a distancia se relaciona con el proceso pedagógico que se lleva a cabo. La figura del diseñador instruccional y el modelo que utiliza son centrales en los resultados (Belloch, 2013). Sumado a esto, el área de gestión, liderazgo, infraestructura y medios tecnológicos, permiten un buen desempeño de los programas a distancia. Estas áreas son abarcadas por los distintos modelos de aseguramiento de la calidad de la educación a distancia. Destacan las dimensiones de: contexto institucional, estudiantes, docentes, infraestructura tecnológica, aspectos pedagógicos, ciclo de vida de un programa. (Marcianik y Gairín, 2017). En los procesos de acreditación de esta modalidad educativa, tanto nacional como internacional, consideran estos aspectos para asegurar la calidad de la educación impartida.

En las FF.AA., la educación a distancia se ha convertido en un eje estratégico, ya que asegura la formación continua de su personal. En este contexto, es que los centros de educación a distancia han sido potenciados por las instituciones, dada la importante labor que cumplen. Tanto en el Ejército, en la Armada y en la Fuerza Aérea se sitúan dentro de la División o Dirección de Educación. Estos centros comparten procesos y áreas comunes, así como

poseen ventajas comparativas respecto de los demás centros, así como debilidades y limitaciones que poder ser trabajadas de manera conjunta.

Los resultados obtenidos en esta investigación, fueron respuesta de la metodología utilizada, la cual consideró la aplicación de una entrevista en los tres centros, cuya información fue utilizada para generar una caracterización y comparación de los mismos. Por otro lado, se aplicó un instrumento de autoevaluación de la calidad de programas a distancia, elaborado por el CALED (2005), cuyos resultados fueron asociados a las dimensiones y criterios de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA, 2017) para contextualizarlo en el ámbito de acreditación nacional.

En respuesta a la pregunta de investigación **¿Cómo se puede mejorar el CED institucional a partir del conocimiento de los CED de las FFAA y de los criterios para la acreditación de la Educación a Distancia?** Se exponen en este apartado las propuestas de mejora que surgen a partir de la consecución de los objetivos específicos elaborados. Por un lado, la información obtenida de las entrevistas en los diferentes centros, permitió la caracterización y comparación entre ellos, lo que evidenció fortalezas y debilidades, las cuales se formulan como oportunidades de alianza con los demás centros para alcanzar mayores niveles de calidad. Por otro lado, la aplicación de una autoevaluación en el centro, indicó la posición actual del centro frente a dimensiones y criterios de acreditación internacionales de esta modalidad educativa. Esta información fue contrastada con lo propuesto en las Orientaciones de la CNA (2017), las cuales fueron fijadas para el contexto de acreditación nacional. Los resultados revelaron algunas deficiencias y fortalezas que es necesario evaluar y tomar medidas en el centro.

Respecto al objetivo específico **“Caracterizar y comparar los centros de educación a distancia de las FFAA nacionales”** se organizó la información obtenida de las entrevistas, la cual permitió un conocimiento en profundidad del funcionamiento de los centros. Tras la caracterización y comparación se pueden indicar las siguientes propuestas de mejora, basándose en las ventajas comparativas de los demás centros.

Propuestas de mejora a partir del análisis del DEADE del Ejército de Chile.

- **Elaboración de un Manual del Centro:** el DEADE en 2011 elaboró un manual del departamento, el cual fija las funciones, procesos y procedimientos realizados por las diferentes áreas. El manual lo mantienen actualizado a los nuevos proyectos en los que se encuentran actualmente, como es la Secuencia de Formación Cuadro Permanente, que aumentó la cantidad de cursos y, por ende, de forma exponencial la cantidad de alumnos. El conocimiento de este manual entre los miembros del departamento facilita el funcionamiento, ya que manejan códigos comunes. Esta propuesta apunta a lograr la dimensión de la gestión institucional propuesta por la CNA (2017), en la que se considera el establecimiento de normas y procedimientos formalizados para mejorar la práctica educativa. En este sentido, el CED de la Armada, comprende la importancia de esta propuesta y existe un proyecto para la elaboración de un manual de calidad con similares características que apoye y facilite el buen desempeño del centro.
- **Vinculación con las escuelas:** el DEADE mantiene una relación directa con las escuelas matrices del Ejército, lo que permite un conocimiento del departamento desde la época de formación de los cadetes. Esta vinculación apoya el proceso docente de las escuelas, entregando la asesoría y experiencia de la modalidad virtual. Las escuelas tienen en el DEADE cursos que apoyan a la docencia presencial de las escuelas. El DEADE al tener experiencia de aulas virtuales enriquece el proceso de formación de las escuelas, aportando desde una mirada estratégica la formación en línea de los estudiantes. Esta propuesta apunta a la dimensión de vinculación con el medio (CNA, 2017). Si bien es una vinculación interna de la institución en general, es externa al centro de educación, y al formalizar este tipo de vínculos permite obtener la experiencia para en el futuro realizar vinculaciones con el medio externo. En la Armada existen plataformas para las diferentes escuelas y academias, las cuales son administradas de forma independiente del CED, teniendo cada asignatura su aula virtual. Según algunas

experiencias, estas aulas son utilizadas como repositorios de contenidos, sin ocupar el verdadero potencial de la plataforma. Por lo tanto, se manifiesta como una necesidad realizar los vínculos que permitan al CED ser parte desde el proceso formativo, enriqueciendo estos recursos de aprendizaje, dando a conocer la futura experiencia que tendrán los alumnos en su formación continua.

- **Seguimiento de los estudiantes:** el proceso pedagógico que contempla el DEADE se basa también en el modelo ADDIE (Belloch, 2013). La diferencia comparativa con los otros centros es la evaluación que se realiza al finalizar el proceso, ya que no solo realiza una encuesta al finalizar el curso, sino que realiza un seguimiento del estudiante y verifica la efectividad de los cursos en el quehacer profesional del personal, asegurando que la calidad y objetivos cumplan y tributen a mejorar el desempeño real del personal institucional. Este es un aspecto mencionado por en el modelo ADDIE (Belloch, 2013) en el que la evaluación considera conocer el impacto real de los cursos para realizar cambios y propuestas de mejora continua. Del mismo modo, se relaciona con la dimensión de Docencia de pregrado (CNA, 2017) en la que se indica como criterio la importancia del seguimiento del egresado para mejorar las prácticas educativas. Actualmente en el CED de la Armada se realiza una encuesta de satisfacción al finalizar el curso, la cual debe ser más estudiada para mejorar los procesos. Aunque más allá de la encuesta de satisfacción, debiese enfocarse a conocer la efectividad real de los cursos en el desempeño laboral, siguiendo el modelo del DEADE.
- **Curso de capacitación de tutores en línea:** Si bien los tres centros solicitan al futuro tutor poseer algunos conocimientos pedagógicos, el DEADE se diferencia de los demás centros al ofrecer al tutor un curso de capacitación para desempeñarse de forma efectiva en la modalidad virtual, a través de una capacitación a nivel pedagógico en el área instruccional, así como en el ámbito tecnológico, asegurando la calidad de su labor. En este sentido, se capacita a los tutores bajo el modelo TPACK, el cual

considera los conocimientos de área de especialidad, conocimientos pedagógicos adaptados al ambiente virtual y a distancia, así como el conocimiento tecnológico de la plataforma. Esta propuesta se relaciona directamente con la dimensión de docencia de pregrado (CNA, 2017) al asegurar el perfeccionamiento y capacitación de la dotación académica. Actualmente en el CED de la Armada se realiza una inducción de un día para enseñar al tutor como utilizar la plataforma, esto se ha manifestado como insuficiente, dado que los tutores deben consultar reiteradas veces sobre el uso de la plataforma, cometen errores o no realizan los compromisos realizados con el centro. Es por ello que es necesario generar un curso que pueda validar a un tutor virtual, demostrando su manejo en la plataforma, mejorando el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes en línea a través de una capacitación basado en modelo TPACK. Este curso de capacitación para tutores virtuales consideraría los tres aspectos fundamentales del modelo: conocimiento de experticia, conocimientos pedagógicos adaptados al contexto virtual, así como conocimientos tecnológicos. Esto se puede realizar a través de un curso en modalidad b-learning, dado que es importante que los tutores conozcan a quienes lo guiarán durante su proceso de tutoría virtual y poder compartir experiencias con compañeros, así como con sus tutores. Del mismo modo, esta capacitación de tutoría virtual, permitirá generar una red de apoyo entre tutores virtuales, a quienes recurrir ante posibles dificultades.

- **Mecanismos para disminuir la deserción de los estudiantes:** entre las estrategias utilizadas por el DEADE para evitar la deserción de los estudiantes de los cursos se encuentra el “Curso inductivo para acreditación SEADE”, es un curso para preparar al estudiante en el uso de la plataforma a través de actividades y una evaluación final. El DEADE a través de este curso filtra a los estudiantes que no ingresan a realizar esta preparación, y los elimina de la matrícula, ya que no presentaron compromiso en el período dispuesto para realizarlo, dando la oportunidad a quienes quedaron en lista de espera. Además utilizan otro mecanismo,

si un alumno abandona el curso sin realizar una justificación válida, este es notificado con sus superiores a través de un mensaje institucional, al no cumplir con las responsabilidades adquiridas. Estos mecanismos han mostrado sus efectos en la participación casi al 100% en los cursos, remediando los problemas que se tenían de deserción. Esto se relaciona directamente con el criterio estudiantes de la dimensión docencia de pregrado de las orientaciones (CNA, 2017), al seleccionar estudiantes comprometidos con el programa en el que se inscriban. Del mismo modo, se relaciona al modelo ASSURE (Belloch, 2013) al considerar el contexto particular de los estudiantes y tomar medidas necesarias para evitar la deserción de los estudiantes y motivarlos desde una perspectiva inversa. No existe ninguna estrategia similar en el CED de la Armada, por lo que estos mecanismos pueden ser imitados para solucionar los problemas de deserción.

- **Mecanismo para incentivar buen desempeño en los cursos:** Otro mecanismo utilizado por el DEADE es asignar puntaje adicional según desempeño académico en el curso. Si un alumno obtiene calificación máxima obtendrá 15 puntos adicionales en el puntaje de ascenso, mientras que quien apruebe con la calificación mínima no obtendrá puntaje adicional. Estos puntajes son asignados de forma progresiva según el desempeño del estudiante. Esto se utiliza como mecanismo de motivación para que los estudiantes se desenvuelvan de forma óptima en los cursos. Al igual que el mecanismo mencionado anteriormente, esta propuesta se relaciona al criterio de estudiante en la dimensión de docencia de pregrado (CNA, 2017) generando estrategias de apoyo a los estudiante durante su progresión. Del mismo modo, se relaciona al modelo ASSURE (Belloch, 2013) al considerar el contexto del os estudiantes para generar mecanismo de motivación positivo en los estudiantes para alcanzar un buen rendimiento. En el CED institucional no existe un mecanismo de motivación para obtener un buen desempeño, por lo que muchas veces se conforman con el puntaje mínimo para aprobar. Es este contexto, sería

adecuado formalizar en la Dirección de Educación un procedimiento similar para obtener mejores resultados en la formación del personal.

- **Fortalecer el área informática:** en el DEADE existe un área informática que inició desde 2005, la cual se ha visto fortalecida a través de los años, obteniendo resultados visibles y que mejoran la experiencia educativa de los estudiantes. Entre los resultados que han obtenido se encuentra el desarrollo de la plataforma tecnológica educativa propia, posibilitando la opción de desarrollo autónomo y creativo para mejorar sus funciones. Además, por medio de un trabajo con base de datos, han logrado automatizar reportes del sistema, de cursos y estudiantes, en diversas áreas como asistencia, calificaciones, participación, entre otros. Esta automatización facilita el trabajo del área administrativa, especialmente de la mesa de ayuda, al cual llaman para conocer esta información. Finalmente, al terminar un curso, el sistema genera un certificado con código QR que contiene la información relevante de la participación del alumno en algún curso, indicando la fecha en que lo realizó, la calificación obtenida, entre otras. Esto se relaciona a la dimensión de gestión institucional, criterio de disponibilidad de información (CNA, 2017) al facilitar los procedimientos de generación de información del centro. Del mismo modo, puede tributar a la dimensión de investigación (CNA, 2017) si se utiliza el equipo informática para desarrollar nuevas experiencias educativas que aporten al ámbito académico. En el CED de la Armada recién en 2018 se incorporó al equipo un informática, el cual ya posee varios proyectos para mejorar el centro, a pesar de ser un solo integrante, podría aprender de lo desarrollado en los otros centros para facilitar la tarea y así generar lazos de trabajo colaborativo entre los tres centros.

Por otro lado, se presentan la información obtenida del Centro de Educación a Distancia (CED) de la Fuerza Aérea.

Propuestas de mejora a partir del análisis del CED de la Fuerza Aérea de Chile.

- **Megatutores en las escuelas:** Al igual que el DEADE, el CED de la FACH posee un estrecho lazo con las escuelas matrices, dedicándose casi exclusivamente a ser apoyo de la docencia presencial de las escuelas. Sin embargo, el CED funciona como el intermediario para subir los contenidos y recursos. El proceso pedagógico ocurre en las escuelas, así como la adecuación de diseño instruccional. Para ayudar a los docentes en este proceso de adecuación es que existe la figura de megatutores en cada escuela, ellos son los encargados de guiar a los docentes en el diseño y producción de material que subirán a las aulas. Este megatutor tiene las competencias de diseño instruccional, apoyando el desempeño de los docentes y tutores virtuales. Este megatutor tiene relación directa con el CED, informando las actividades, conociendo las actualizaciones de la plataforma y ayudando a los docentes. Esto se relaciona con la vinculación con el medio (CNA, 2017), al igual que una propuesta anterior, al proponer estos mecanismos se adquiere experiencia para luego establecer vinculación al exterior. En el CED de la Armada no existe conexión directa de las escuelas, pero de establecerlo, sería positivo tener relación con un megatutor que sea el representante del CED en las escuelas que pueda ayudar a los docentes en el diseño instruccional, así como en el uso de la plataforma.
- **Avance en investigación realidad virtual:** Si bien no es un proyecto propio del CED, algunos diseñadores gráficos, junto a los informáticos del CED de la FACH se encuentran desarrollando realidad virtual para cursos de simulación, manifestando gran conocimiento del área. Esta tecnología, indican, pretender implementarla en los cursos a distancia. Esto se relaciona con la dimensión de investigación (CNA, 2017), al proponer cambios que están enfocados a lograr una educación a distancia de calidad, a través de la experiencia. El CED de la Armada actualmente se encuentra en proyectos de innovación que involucran realidad virtual y aumentada. Si se establecen vínculos entre los centros sería provechoso

un trabajo colaborativo que permite avanzar en conjunto hacia la aplicación de las últimas tecnologías con un fin educativo.

Además, cabe destacar las fortalezas que posee el Centro de Educación a Distancia de la Armada, las cuales deben ser potenciadas y no relegadas:

Fortalezas del CED de la Armada:

- **Diseño gráfico destacado:** este aspecto es una ventaja comparativa que posee el centro respecto a los otros, siendo reconocido por los demás. El diseño gráfico en la entrega de contenidos y recursos educativos motiva la participación de los estudiantes, al poseer un diseño atractivo. Esto debe ser potenciado a través del fortalecimiento de esta área, como son cursos de capacitación, infraestructura tecnológica, entre otros.
- **Área de innovación:** recientemente formada ya ha generado varios proyectos que llevan al centro a la innovación educativa. Entre sus proyectos se encuentran los cursos masivos, la realidad virtual y aumentada, proyecto de acreditación, entre otros. Estos proyectos deben ser potenciados por el centro, a través de la formalización de esta área, así como una designación de recursos para facilitar la investigación. Entre los productos que se han generado es un recorrido virtual educativo en 360° sobre el monumento a la marina nacional, el esfuerzo de todo el equipo que compone el CED se vio reflejado en un producto de calidad que ha sido valorado en múltiples instancias. Este proyecto fue desarrollado sin financiamiento dedicado, Sin embargo, al poseer los recursos y personal dedicado se podría innovar en diferentes áreas de la tecnología actual en servicio de la educación a distancia. Potenciar esta área significa avanzar en la dimensión de investigación (CNA, 2017), ya que estos proyectos pueden ser documentados y publicados en el ámbito académico, realizando aportes sobre el conocimiento de las nuevas tendencias educativas y la tecnología.
- **Mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje a través del fortalecimiento del ámbito pedagógico en el centro:** Actualmente, en

el CED de la Armada, como en el DEADE, se utiliza el modelo ADDIE para la construcción de cursos. Sin embargo, un aspecto que se presenta como deficitario en los tres centros es la falta de un modelo en que se base la labor del diseño instruccional. Sumado a lo anterior, los diseñadores instruccionales poseen estudios en evaluación, currículum o gestión educacional, los cuales no son específicos del desempeño de un DI. Si bien, la experiencia aporta en gran medida al desarrollo profesional de un diseñador instruccional, es necesario adoptar un modelo pedagógico desde el que se funde el accionar de quienes se encargan de diseñar los cursos. Tras la revisión de la literatura en el ámbito de diseño instruccional, destacan los modelos TPACK y ASSURE, los cuales permiten dar un enfoque a la formación y los objetivos en esta área. En este contexto, se propone una **capacitación de los docentes encargados del diseño instruccional**, para formalizar y ampliar sus conocimientos sobre esta importante área de desempeño, y así poder aplicar nuevos enfoques y estrategias en su quehacer laboral. Esto se puede lograr a través de un diplomado específico de diseño instruccional, como los que dictan diversas universidades, como la USACH o la UNIACC. Del mismo modo, es recomendable **investigar e instalar el modelo TPACK en la formación de un diseñador instruccional**, el que considera una formación del docente en conocimientos académicos especialistas, conocimientos pedagógicos que permitan la adaptación educativa a un entorno virtual de aprendizaje, así como los conocimientos tecnológicos en uso de plataformas y recursos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo la fusión de estos tres elementos el resultado de un profesional apto para estas labores. Sumado a lo anterior, se considera importante dar un enfoque nuevo a la generación y actualización de los cursos, dirigido a dar respuesta a las necesidades de los estudiantes, por lo mismo se propone **instalar el modelo ASSURE en las construcción y actualización de cursos**, el cual permitirá conocer las necesidades reales de los estudiantes, su contexto y un perfil del estudiante en cada

curso. Este modelo permitirá indagar y dar respuestas efectivas a las necesidades educativas de los alumnos, así como mejorar de forma significativa el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas propuestas se pueden ampliar a la **capacitación de los tutores virtuales**, quienes deben ser formados y guiados bajo el modelo pedagógico adaptado por el centro. Por lo mismo es necesario capacitarlos bajo el modelo TPACK, así como instruir los objetivos y desarrollo del curso que dé respuesta al modelo ASSURE, enfocado en los estudiantes. Por lo mismo, es necesario tener profesionales de diseño instruccional muy bien capacitados y formados en esta área específica de desempeño, para que puedan guiar el proceso de formación de los tutores virtuales, y de este modo, mejorar el desempeño de los tutores y, por ende, el desempeño de los estudiantes.

Por medio del conocimiento y comparación de los centros fue posible indicar estas propuestas, cuya finalidad es mejorar el desempeño del Centro de Educación a Distancia. A través de un apoyo conjunto entre los centros, se pueden superar las limitaciones de cada uno de ellos, pudiendo ser potenciales referentes de la Educación a Distancia en el país y el mundo. Conocer estas experiencias enriquece a los tres centros por igual, al establecer medios de comunicación y generar las instancias para compartir experiencias es posible llegar más lejos para lograr una educación a distancia de calidad para el personal de las Fuerzas Armadas nacionales.

Respecto al objetivo específico **“Analizar criterios y estándares nacionales e internacionales, basados en los resultados arrojados tras aplicación de un instrumento internacional de autoevaluación de EaD”** es posible indicar que la autoevaluación entregó información con respecto a los niveles de desempeño que tiene el CED, desde ahí nacen las propuestas para el plan de mejora. Las propuestas entregadas están en orden por criterio del 1 al 5 del instrumento, considerando: “Liderazgo y estilos de gestión”, “Política y estrategia” el cual se relaciona a la dimensión de gestión institucional (CNA, 2017). “Desarrollo de las personas” relacionado con la dimensión de Docencia de pregrado (CNA, 2017), “Recursos y alianzas” relacionado a las dimensiones de

gestión institucional y vinculación con el medio (CNA, 2017). Finalmente “Destinatarios y procesos educativos” que se relaciona a la dimensión de docencia de pregrado (CNA, 2017). Las propuestas que se extrajeron del instrumento de autoevaluación son los siguientes:

1. Se debe crear una misión y visión, e instaurar una mirada para los desafíos futuros de la institución. Alinear con los propósitos de la Armada de Chile.
2. Gestionar convenios con Instituciones de Educación Superior que tengan programas a Distancia para ampliar el conocimiento y experiencia de los profesionales del Centro, así como generar proyectos colaborativos.
3. Crear plan de incentivo del Centro para el personal que participa activamente en la mejora.
4. Considerar la planificación dentro de la mejora continua. Presupuesto anual.
5. Utilizar información que viene desde los alumnos como encuestas.
6. No existe alineación evidente a la estrategia de la institución, visión difusa. La misión atiende a resolver problemáticas presentes. Generar un plan que permita el desarrollo hacia la excelencia desde una identidad consensuada.
7. Actualización de contenidos por parte de expertos en contenidos designados por el área especialista.
8. Generar proceso sistematizado de actualización sobre todo en cursos reglamentarios, a través de contratación de expertos en contenidos, los que permitirán una actualización constante.
9. Generar plan para obtener recursos mediante vinculaciones como organización pública de educación. No se financian ideas espontaneas por presupuesto anual.
10. Generar un plan de acción que permita recoger información relevante de todos los agentes de los programas, así mejorar la planificación general del Centro.
11. Motivar cultura de evaluación en todos agentes educativos de la institución, que permita elaborar propuestas de mejora continua.

12. Generar un sistema que permita recoger información pertinente para adecuar la planificación.
13. Generar un sistema de evaluación de Tutores pertinente y sistemática que posibilite el perfeccionamiento de los tutores a través de acompañamiento.
14. Sistematizar medio de comunicación para comunicar planificación de cursos y actividades diarias.
15. Se recomienda generar un plan de comunicaciones internas para la información que afecte al desarrollo de cursos y procesos generales del Centro.
16. Asignar responsabilidades de comunicaciones.
17. Generar documentación oficial que permita definir el perfil de competencias para el personal que trabaja con los cursos.
18. Generar Documentación oficial que describa las funciones de cada área y el personal.
19. Generar instrumento de evaluación pertinente al desempeño específico de los profesionales del Centro.
20. Generar o aumentar estrategias de incentivo al personal para mejorar el desempeño mediante reconocimientos, Becas, Cursos, otros.
21. Elaborar un plan que considere recoger necesidades del personal para ser expuestas al responsable del Centro.
22. Elaborar un calendario que manejen todos los miembros del Centro, y que conecte con un plan de contingencia.
23. Generar un medio para dar respuestas a llamadas de consultas dentro y fuera de horario para alumnos a distancia.
24. Generar difusión de calidad para dar a conocer las oportunidades de formación a la institución.
25. Generar instancias formales de capacitación para el personal involucrado en el desarrollo de los cursos.
26. Aprovechar oferta de cursos abiertos para generar una instancia de capacitación.

27. Generar instancias de perfeccionamiento sistemático para el personal del Centro.
28. Recoger y atender necesidades del personal para capacitación como oportunidad para desarrollo.
29. Crear nuevos cursos o talleres b-learning orientados a los tutores.
30. Generar una capacitación en gestión de calidad para tener en el personal competencias de mejora en búsqueda de certificar y asegurar la calidad de formación.
31. Crear sistema de formación calendarizado para asegurar la capacitación del personal.
32. Generar instancias de autoevaluación que permitan la reflexión en el desempeño individual y grupal.
33. Incorporar a todos los integrantes del centro al plan de mejora y capacitar el propósito.
34. Integrar personal docente al desarrollo de propuestas de mejora. Utilizar propuestas.
35. Generar instancias de reconocimiento ante iniciativas que permitan facilitar el plan de mejora.
36. Generar convocatorias para asesorías externas y elaborar planes de mejora avalados por expertos.
37. Mejorar instancias de comunicación con responsables del Centro.
38. Elaborar instrumento para recoger necesidades de comunicaciones por el personal.
39. Generar jornadas de trabajo académico para trabajo en la mejora.
40. Evaluación de las medidas de comunicación en el centro. Optimizar software de control de Gestión.
41. Crear una instancia y registro de quejas para generar una respuesta y levantar información de problemas.
42. Generar instrucción y medidas de seguridad para el personal.
43. existen políticas de reciclado de materiales.
44. Generar justificación de recursos para planificación de presupuesto fiscal.

45. Elaborar un plan de autoevaluación de estrategias y políticas económicas financieras.
46. Generar línea de investigación y gestionar instancias de colaboración con la comunidad académica en la región.
47. Aumentar las políticas de manejo de información tanto en cursos como en desarrollo.
48. Difusión de reglamentación.
49. Generar políticas más claras con el copyright. Elaborar registro de material de docencia propio.
50. Procesar información de investigaciones en desarrollo de experiencias. Registro de experiencias e investigación,
51. Generar instancias de colaboración social con instituciones externas.
52. Generar test de uso para equipamiento informático.
53. Generar un plan de mantenimiento de dependencias nuevas que aseguren la permanencia.
54. Generar un plan de emergencia o siniestro de dependencias. Señalética de seguridad.
55. Comprometer seguros ante siniestros de equipamientos.
56. Política de reciclado de residuos.
57. Generar directrices para el respaldo de información del área de Diseño.
58. No se estudia los perfiles.
59. Identificar las necesidades de los perfiles profesionales de los alumnos de la Armada.
60. Encuesta al inicio de matriculación que busque levantar necesidades de los alumnos.
61. Entregar información en difusión para mejorar las expectativas de la institución.
62. Generar normativa o actualizar para procesos de matriculación de alumnos.
63. Mejorar la oferta de cursos para que no sea un fin de puntaje sino una necesidad de aprendizaje,

64. Mejorar los objetivos en cursos específicos.
65. Manejar y utilizar datos que otorga el sistema
66. Realizar instrumentos y ocupar información que permita estudiar la viabilidad de los objetivos en modalidad e-learning.
67. Coordinar comunicación con los involucrados el currículo de los cursos y programas.
68. Elaborar nuevas estrategias didácticas, capacitar por medio de talleres a los tutores.
69. Generar más actividades complementarias para los cursos que permitan a los alumnos construir conocimiento.
70. Generar instrumento para detectar dificultades de aprendizaje en alumnos.
71. Crear ayudantías online para cursos de complejidad para los alumnos.
72. Revisar cumplimiento de tareas de tutores y generar reuniones de coordinación.
73. Generar plan de contingencia ante ausencia de tutores, remplazo.
74. Crear ayudantías online para cursos de complejidad para los alumnos.
75. Revisar cumplimiento de tareas de tutores y generar reuniones de coordinación.
76. Generar plan de contingencia ante ausencia de tutores, remplazo.
77. Generar instancia para que el alumnado encuentre disponibilidad en un megatutor en línea.
78. Generar apoyo para tutores en línea, a través de capacitaciones sistemáticas y monitoreo constante.
79. Realizar tutorías de alumnos con problemas de aprendizaje en línea.
80. Crear un sistema que permita dar atención oportuna a los alumnos.
81. Crear servicio de informaciones que permita atender cualquier consulta sobre el Centro.
82. Reforzar con capacitaciones en el mismo centro para habilidades sociales.
83. Generar criterios unificados para evaluaciones que respondan a la modalidad en línea.
84. Investigar medios evaluativos para cumplir con los objetivos propuestos.

85. Generar criterio y estandarizar las evaluaciones para los alumnos.
86. Generar criterios unificados para evaluaciones que respondan a la modalidad en línea.
87. Generar protocolo de evaluación formativa.
88. Generar supervisión al currículo para analizar su pertinencia a las necesidades institucionales
89. Aumentar periodicidad de revisiones a la metodología y desarrollo de la enseñanza para los cursos.
90. Utilizar la encuesta de satisfacción para plan de mejora. Y actualizar encuestas.
91. Generar sistemas para poder establecer las verdaderas expectativas de los alumnos.
92. Generar manejo de información para plan de mejora con respecto a quejas y situaciones vividas por los alumnos.
93. Proponer evaluación de pares para mejorar el proceso de evaluación.
94. Considerar opiniones de alumnos, elaborar preguntas para mejora en la encuesta.
95. Realizar difusión a personal objetivo para los cursos.
96. Elaborar innovaciones educativas una vez identificados los alumnos del centro.

Finalmente, respecto al objetivo específico **“Proponer estrategias para mejorar el Centro de Educación a Distancia institucional, basado en el estudio de los CED de las FFAA y de los estándares de acreditación de EaD nacional e internacional”**. Se logra por medio de la formulación de propuestas realizada anteriormente. Las propuestas de mejora que se extrajeron de ambos objetivos específicos permiten obtener una visión global del estado actual del centro, por ende, permite enfocar los esfuerzos en lograr un trabajo conjunto de las tres ramas de las Fuerzas Armadas, así como alcanzar estándares de calidad alineados con los internacionales y nacionales.

Durante el proceso de investigación, se presentaron múltiples **dificultades** entre las que destacan: “la determinación del objetivo y objeto de estudio”,

inicialmente se pretendía establecer el estado del arte de los centros de educación a distancia, el cual fue modificado otorgándole un sentido de aporte a la institución de la Armada, por lo tanto, no solo se realizó el estudio de los centros, sino que además se estudió la acreditación nacional e internacional. Del mismo modo, se pretendía estudiar de manera adicional la realidad de los centros de educación a distancia de las FFAA internacionales, las cuales no fueron incorporadas en este estudio.

Luego, “la selección de conceptos clave para investigar como marco teórico y referencial”, inicialmente se pretendía abarcar muchos conceptos, los cuales fueron reducidos a: Fuerzas Armadas, Educación a Distancia, e-learning, acreditación y plan de mejora. No se advirtió la falta de términos referidos al proceso pedagógico, los cuales fueron incluidos en esta versión, considerando el diseño instruccional y el aprendizaje a lo largo de la vida, como conceptos importantes de esta investigación. En el mismo proceso de la construcción del marco teórico se advirtió la dificultad de discriminar de las referencias importantes, incluyendo mucha información irrelevante a la investigación, la cual fue eliminada o sintetizada.

Otra dificultad se vivenció en el proceso de establecer conexión con los demás centros, lo que requirió un procedimiento institucional formal, el cual contó con una extensión de tiempo considerable, atrasando el avance de la investigación. Finalmente, no se consideró el arduo trabajo que conlleva la aplicación y posterior análisis de la autoevaluación, lo cual contempló un tiempo mayor del estimado, dificultando el proceso final del estudio. A pesar de todas estas dificultades, fue posible lograr el objetivo propuesto y, más importante aún, a través de esta investigación generar los cambios necesarios para el desarrollo del Centro de Educación a Distancia y mejorar la formación continua del personal de la Armada.

Entre las **proyecciones** que suscita esta investigación a futuro, a nivel institucional, se encuentra el poder generar un trabajo colaborativo entre los tres centros, y así avanzar en forma conjunta en la construcción de una educación a distancia de calidad, que asegure el proceso de enseñanza-aprendizaje de los

estudiantes en esta modalidad educativa. Asimismo, que el centro pueda enfrentar un proceso de acreditación, ya sea nacional o internacional, alcanzando los estándares y criterios solicitados, al participar de procesos como la acreditación realizada por la Comisión Nacional de Educación o la certificación SENCE. Estas medidas a futuro pretenden posicionar al Centro de Educación a Distancia como un referente de esta modalidad educativa a nivel nacional e incluso internacional.

A nivel académico, sería interesante desarrollar el estudio de la realidad de los centros de educación a distancia de las FFAA internacionales, ya que como se menciona en el estado del arte de esta investigación, existen experiencias como las de España o EEUU que demuestran avances conjuntos a través de la educación a distancia. Del mismo modo, sería recomendable aplicar el mismo instrumento de autoevaluación en los demás centros, para conocer de manera más profunda la situación actual de cada uno, integrando en el estudio a la rama de Carabineros de Chile. Esta investigación instala la temática de la educación a distancia de los centros de las FFAA en el ámbito académico, por lo que sería interesante seguir conociendo su realidad y progreso en el tiempo, a modo individual y en conjunto.

Esta investigación permite enfrentar las metas del Centro de Educación a Distancia de la Armada desde un nuevo enfoque, apuntando hacia nuevos proyectos como la acreditación nacional e internacional y la importancia de un trabajo colaborativo entre las ramas. Las propuestas de mejora que se plantean en esta investigación fueron el resultado de conocer la realidad de los demás centros y estándares de calidad, indicando a la comunidad académica y al mismo Centro, que se necesitan cambios profundos en la gestión y metas para alcanzar estos estándares, considerando que la realización de estas propuestas permitirán alcanzar el fin último del centro, que es entregar una educación de calidad al personal de la Armada de Chile, al ser un centro reconocido por Chile y el mundo.

BIBLIOGRAFÍA

- Advanced Distributed Learning (2018). *La iniciativa de Aprendizaje Distribuido Avanzado*. Recuperado de <https://adlnet.com/about/organization>
- Alfonso, I. (2003). La educación a distancia. *ACIMED*, 11 (1), 3-4. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000100002&lng=es&tlng=pt.
- Álvarez, J. (2004). Uso de estándares e-learning en espacios educativos. *Revista Fuentes. Universidad de Sevilla V5*.
- Anderson, T. (2008). *The Theory and Practice of Online Learning*. (2ªed.). Canadá: AU PRESS.
- ANECA (2016). *Informe sobre el estado de la evaluación externa de la calidad en las universidades españolas*. Recuperado de <http://www.aneca.es/Sala-de-prensa/Noticias/2017/Informe-sobre-la-evaluacion-de-la-calidad-en-las-universidades-espanolas-2016>
- Aparicio, M & Bacao, F & Oliveira, T. (2016). An e-Learning Theoretical Framework. *Educational Technology & Society*, 19 (1), 292-307.
- Belloch, C. (2013). *Diseño Instruccional. Unidad de Tecnología Educativa (UTE). Universidad de Valencia*. Recuperado de <http://cmappublic.ihmc.us/rid=1MXBYRSF8-1Y2JTP7-RM/EVA4.pdf>
- Berners-Lee, T & Cailliau, R. & Groff, J (1992), *The World-Wide Web*. Recuperado de <https://web.stanford.edu/class/cs344g/www-1992.pdf>.
- Cabrero, J; Marín, V & Castaño, C. (2015). Validación de la aplicación del modelo TPACK para la formación del profesorado. *Revista de Innovación Educativa (14)*, p. 13-22.
- CALED (2014) *Leyes, Normas y reglamentos que regulan la Educación Superior a Distancia y en línea en América Latina y el Caribe*. Recuperado de http://www.caled-ead.org/sites/default/files/files/leyes_normas_reglamentos_ead_2da_ed.p

df

- CALED (2015) *Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://www.caled-ead.org/sites/default/files/files/libro-caled-2015.pdf>
- CALED (2017). *Legislación en la evaluación y acreditación*. Recuperado de <http://www.caled-ead.org/legislacion/evaluacion-acreditacion/sur-america>
- CALED (2017). *Reglamentación para la educación a distancia en sudamérica*. Recuperado de <http://www.caled-ead.org/legislacion/reglamentacion-para-educacion-distancia-en-sur-america>
- CNA (2017). *Orientaciones para la Acreditación de Instituciones que imparten programas en modalidad virtual y combinada para Centros de Formación Técnica*. Recuperado de <https://www.cnachile.cl/noticias/PublishingImages/paginas/Forms/AllItems/ORIENTACIONES%20PARA%20CFT.pdf>
- CNA (2017). *Orientaciones para la Acreditación de Instituciones que imparten programas en modalidad virtual y combinada para Institutos Profesionales*. Recuperado de <https://www.cnachile.cl/noticias/PublishingImages/paginas/Forms/AllItems/ORIENTACIONES%20PARA%20IP.pdf>
- CNA (2017). *Orientaciones para la Acreditación de Instituciones que imparten programas en modalidad virtual y combinada para Universidades*. Recuperado de <https://www.cnachile.cl/noticias/PublishingImages/paginas/Forms/AllItems/ORIENTACIONES%20PARA%20UNIVERSIDADES.pdf>
- Davidson y Theo Goldberg, (2010). *“The Future of Thinking”, Learning Institutions in a Digital Age*, MIT, EE.UU, p. 1-2
- Decreto 100. Fija El Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile. (22 de septiembre de 2005). En Biblioteca del Congreso Nacional, [en línea]. Recuperado el 03 de octubre de 2018, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=242302>

- Delors, J. (1996) *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*, Madrid, España: Santillana/UNESCO. pp. 91-103.
- Fabregat, R; Darío, G; Alonso, F; Fuertes, J; González, A; Martínez, L. (2010). Estándares para e-learning adaptativo y accesible. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* V13 N2 pp 45-71
- Farcas, D. (2010). "Educación a distancia: Experiencias del e-learning en Chile", en C. Rama y J. Pardo (eds.), *La educación Superior a Distancia: Miradas Diversas desde Iberoamérica*, Instituto Tecnológico Virtual de Educación, Madrid, pp. 64-75.
- Ferreiro, O. (2015) *Ciclo PDCA (Shewhart o Deming)*. Santiago de Chile: El Mercurio. Recuperado de <http://www.claseejecutiva.cl/wp-content/uploads/2015/06/Clase-Ejecutiva-10-06-2015.pdf>
- García Aretio, L. (1993) Un modelo de evaluación de instituciones de Enseñanza a Distancia. Publicado en *I Seminario sobre metodología pedagógica*. Madrid: UNED, pp. 123-134.
- García Aretio, L. (1997) Una propuesta de evaluación de la calidad de la Educación Superior a Distancia. Publicado en Martínez, C. (coord.) *Encuentros en la Facultad de Educación sobre evaluación*. Madrid: UNED, pp. 267-292.
- García Aretio, L. (1998) Indicadores para la Evaluación de la Enseñanza en una Universidad a Distancia. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* (Ried) Vol 1 N1. 63-85
- García Aretio, L. (1999). Historia de la Educación a Distancia. RIED – *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 2 (1), Junio de 1999, [en línea], de: <http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:20191>
- García Aretio, L. (2003). La educación a distancia. Una visión global. Publicado en el *Boletín Ilustre Colegio de Doctores y Licenciados de España*. N°146, pp. 13-27.
- García Aretio, L. (2014). *Bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital*. Madrid

- García Aretio, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- Graham, (2013). *Emergency practice and research in blended learning*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/258477665>
- Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill
- Hernández, E. (2003) *Estándares y especificaciones de e-learning: ordenando el desorden*. Recuperado de <https://www.uv.es/ticape/docs/eduardo.pdf>
- Hiltz, S &
- Turoff, M. (2005), *Education goes digital: The evolution of online learning and the revolution in higher education*. Recuperado de <https://web.stanford.edu/class/cs344g/www-1992.pdf>.
- Jardines, F. (2009), Desarrollo histórico de la educación a distancia. *Innovaciones de Negocios*, 6 (2), 226-236.
- Jiménez, J. (2016). *Propuesta de criterios y estándares de calidad educativa y técnica para efectuar una certificación interna de los cursos de capacitación del departamento de educación a distancia del Ejército de Chile* (Tesis de Magíster en Desarrollo Curricular y Proyectos Educativos). Universidad Andrés Bello, Santiago, Chile.
- Koehler, M; Mishra, P & Cain, W. (2015) ¿Qué son los saberes tecnológicos y pedagógicos del Contenido (TPACK)?. *Virtualidad, Educación y Ciencia* (10), p. 9-23. Ley N° 18.948.
- Ley Orgánica Constitucional de las Fuerzas Armadas. (27 de febrero de 1990). En Biblioteca del Congreso Nacional, [en línea]. Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30318&idVersion=2018-01-01>

- Marciniak, R & Gairín, J. (2017). Un modelo para la autoevaluación de la calidad de programas de educación universitaria virtual. *Revista de Educación a Distancia* N°54. Recuperado de http://www.um.es/ead/red/54/marciniak_gairin.pdf
- Morris, R. (2011), Web 3.0: Implications for Online Learning. *TechTrends*, 55(1), 42-43.
- Marcianik, R & Gairín, J. (2018) Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* (21), p. 217-238.
- Ministerio de Desarrollo Social (2017) *Informe de diagnóstico e implementación de la agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible en Chile*. Recuperado de http://www.chileagenda2030.gob.cl/storage/docs/Diagnostico-Inicial_2.0_Agenda2030-ODS_2017.pdf
- OECD (2017). *La educación a distancia en la educación superior en América Latina*, Estudios del Centro de Desarrollo, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264277977-es>.
- OCDE (2005). *E-learning in Tertiary Education. Where Do We Stand?*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264009219-en>.
- OEI. (2010). *Metas educativas 2021*. Recuperado de https://www.oei.es/historico/publicaciones/detalle_publicacion.php?id=111
- OEI (2016). *Miradas sobre la educación en Iberoamérica: Avance en las Metas Educativas 2021*. Recuperado de <https://www.oei.es/Educacion/Noticia/miradas-sobre-la-educacion-en-iberoamerica-2016>
- Pescador, (2014). Hacia una sociedad de conocimiento. *Revista Med*, N° 22, p. 6
- PROPHE. (2010). *Program for Research on Private Higher Education*. Recuperado de <https://www.prophe.org/en/global-data/global-data/global-enrollment-by-region-and-country/>

- Rama, C. (2017) *La educación superior a distancia en América Latina y el Caribe*. Montevideo: Grupo Magro. Recuperado de <http://www.caled-ead.org/sites/default/files/files/Libro-La%20educacion-SaD-AL-2017.pdf>
- Rodríguez Fernández, N. (2014). Fundamentos del proceso educativo a distancia: enseñanza, aprendizaje y evaluación. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, v. 17, n° 2, pp. 75-93.
- Romero, L & Rubio, M. (2004) *Los modelos de calidad y el centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en américa latina y el caribe*. Recuperado de <http://recursos.portaleducoas.org/publicaciones/los-modelos-de-calidad-y-el-centro-virtual-para-el-desarrollo-de-estandares-de-calidad>
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *RELIEVE*, v. 9, n°2, p. 101-120.
- Rubio, M; Aguilar, R; Massa, P; Maldonado, J & Ramírez, I. (2005). *Documento introductorio*. Recuperado de <http://www.caled-ead.org/sites/default/files/files/INTRODUCTORIO.pdf>
- Salinas, J; Muñoz, C; Albagli, A. & Vio, F. (2014), Evaluación de un programa de educación a distancia en Promoción de Salud para la Atención Primaria en Chile. *Revista Med Chile*, 142 (1), 184-192.
- SIES (2014). *Panorama de la Educación Superior en Chile 2014*. Recuperado de http://www.mifuturo.cl/images/Estudios/Estudios_SIES_DIVESUP/panorama_de_la_educacion_superior_2014_sies.pdf
- SIES (2017). *Informe Matrícula 2017 en educación superior en Chile*. Santiago: MINEDUC. Recuperado de http://www.mifuturo.cl/images/Informes_sies/Matricula/informe%20matricula%202017_sies.pdf
- SIES (2018). *Informe Matrícula 2018 en educación superior en Chile*. Santiago: MINEDUC. Recuperado de http://www.mifuturo.cl/images/Informes_sies/Matricula/informe%20matricula%202018_sies.pdf

- UNESCO Institute for Lifelong Learning. (2010). *Informe mundial sobre el aprendizaje y la educación de adultos*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001894/189407s.pdf>
- UNESCO Institute for Lifelong Learning. (2017). *Informe mundial sobre el aprendizaje y la educación de adultos*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002475/247556s.pdf>
- Verbiar, J. (2015). *Enseñanza sincrónica y asincrónica en aulas virtuales y mixtas*. Recuperado de http://hbotookit.laureate.net/wp-content/uploads/2015/09/24-Synch_Asynch_Instruction_review_approved.engl_REFERENCES-EY-QA-xxx.CW-Layout.final_.esLA_1.pdf
- Williamson, G. (2003), *Proyecto FAO_UNESCO-DGSC/Italia. Estado del arte de la educación de la población rural en siete países de América Latina*. Santiago Chile: UNESCO.

ANEXOS

ENTREVISTA PARA CENTROS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA EN LAS FFAA.	
DATOS ENTREVISTADO	
NOMBRE:	
FECHA:	
RUT:	
INSTITUCIÓN:	CIUDAD:
REPARTICIÓN:	
CARGO:	
DESCRIPCIÓN DE CARGO:	
DATOS ENTREVISTADOR	
NOMBRE:	
RUT:	

Introducción

Esta encuesta busca obtener datos para una investigación sobre los Centros de Educación a Distancia en las FFAA y así poder caracterizar por medio de preguntas de orden general estos centros. Las respuestas entregadas permitirán generar propuestas de mejora en procesos y funcionalidades existentes que ejecuta el Centro de Educación a Distancia de la Armada.

Instrucciones

La encuesta considera tomar 1 hr 30 min con 2 pausas de 10min y puede responderse por una o varias personas; no obstante, habrá una persona responsable de esta como encuestador y encuestado. Se designará personal idóneo, el cual tiene que participar en algún proceso de los programas E-learning dictados por la institución encuestada.

Datos de contacto sobre la encuesta: cponcef@armada.cl, ylainesr@gmail.com.

© Elaborado por César Ponce Flores & Yvone Laines Ruiz

PREGUNTAS ORIGINALES	PREGUNTAS MODIFICADAS O ELIMINADAS
SOBRE EL CENTRO	
1.- ¿CUÁL ES LA UBICACIÓN DEL CENTRO?	1.- ¿CUÁL ES LA UBICACIÓN DEL CENTRO?
2.- ¿CUÁNDO SE FUNDÓ EL CENTRO?	2.- ¿CUÁNDO SE FUNDÓ EL CENTRO?
3.- ¿DESDE QUÉ AÑO IMPLEMENTARON EL E-LEARNING?	3.- ¿DESDE QUÉ AÑO IMPLEMENTARON EL E-LEARNING?
4.- ¿CUÁL ES LA DEPENDENCIA DEL CENTRO A NIVEL INSTITUCIONAL? (ORGANICA)	4.- ¿CUÁL ES LA DEPENDENCIA DEL CENTRO A NIVEL INSTITUCIONAL? (ORGANICA)
5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS TRABAJAN EN EL CENTRO?	5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS TRABAJAN EN EL CENTRO?
6.- ¿QUÉ PLATAFORMA UTILIZAN PARA LLEVAR A CABO LA EDUCACIÓN A DISTANCIA?	6.- ¿QUÉ PLATAFORMA UTILIZAN PARA LLEVAR A CABO LA EDUCACIÓN A DISTANCIA?
7.- ¿REALIZAN DIFUSIÓN? ¿QUÉ MEDIOS UTILIZAN PARA DAR A CONOCER LA OFERTA DE CURSOS?	7.- ¿REALIZAN DIFUSIÓN? ¿QUÉ MEDIOS UTILIZAN PARA DAR A CONOCER LA OFERTA DE CURSOS?
8.- ¿CUÁL ES SU VISIÓN Y MISIÓN?	8.- ¿CUÁL ES SU VISIÓN Y MISIÓN?
9.- ¿CÓMO SE RELACIONAN O VINCULAN CON LA INSTITUCIÓN Y LA COMUNIDAD ACADEMICA CIVIL?	9.- ¿CÓMO SE RELACIONAN O VINCULAN CON LA INSTITUCIÓN Y LA COMUNIDAD ACADEMICA CIVIL?
10.- ¿TIENE LA INSTITUCIÓN ESTANDARES O REGLAMENTACIÓN ESPECÍFICA QUE CONTEMPLA LA MODALIDAD E-LEARNING?	10.- ¿TIENE LA INSTITUCIÓN ESTANDARES O REGLAMENTACIÓN ESPECÍFICA QUE CONTEMPLA LA MODALIDAD E-LEARNING?
11.- ¿CONSIDERA EL CENTRO ALGÚN TIPO DE CONVENIO EXTRAINSTITUCIONAL?	11.- ¿CONSIDERA EL CENTRO ALGÚN TIPO DE CONVENIO EXTRAINSTITUCIONAL?
12.- ¿CÓMO SE FINANCIA LA ELABORACIÓN DE CURSO? (PLANIFICADO, CONCURSO ETC..)	12.- ¿CÓMO SE FINANCIA LA ELABORACIÓN DE CURSO? (PLANIFICADO, CONCURSO ETC..)
SOBRE LOS CURSOS	
13.- ¿CÓMO SE DETERMINA LA FINALIDAD DE LOS CURSOS A DISTANCIA EN LA INSTITUCIÓN?	13.- ¿CÓMO SE DETERMINA LA FINALIDAD DE LOS CURSOS A DISTANCIA EN LA INSTITUCIÓN?
14.- ¿CUÁL ES LA COBERTURA TERRITORIAL QUE ABARCAN LOS CURSOS? (NACIONAL, INTERNACIONAL)	14.- ¿CUÁL ES LA COBERTURA TERRITORIAL QUE ABARCAN LOS CURSOS? (NACIONAL, INTERNACIONAL)
15.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE CURSOS OFRECIDOS?	15.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE CURSOS OFRECIDOS?

16.- ¿CUÁL ES LA CATEGORIZACIÓN Y DIVERSIDAD TEMÁTICA DE LOS CURSOS?	16.- ¿CUÁL ES LA CATEGORIZACIÓN Y DIVERSIDAD TEMÁTICA DE LOS CURSOS?
17.- ¿CÓMO HA CAMBIADO LA OFERTA DE CURSOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?	17.- ¿CÓMO HA CAMBIADO LA OFERTA DE CURSOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?
18.- ¿QUÉ TIPO DE RECURSOS MULTIMEDIA SON LOS UTILIZADOS PARA IMPARTIR CURSOS E-LEARNING?	18.- ¿QUÉ TIPO DE RECURSOS MULTIMEDIA SON LOS UTILIZADOS PARA IMPARTIR CURSOS E-LEARNING?
19.- ¿EXISTEN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS O ESTANDARES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CURSOS O GENERACIÓN DE NUEVOS CURSOS?	19.- ¿EXISTEN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS O ESTANDARES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CURSOS O GENERACIÓN DE NUEVOS CURSOS?
20.- ¿CUÁL ES LA DURACIÓN GENERALMENTE DE LOS CURSOS IMPARTIDOS? (MODULAR, SEMESTRAL ETC.)	20.- ¿CUÁL ES LA DURACIÓN GENERALMENTE DE LOS CURSOS IMPARTIDOS? (MODULAR, SEMESTRAL ETC.)
21.- DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS EN LOS CURSOS, EL TRABAJO DE LOS ALUMNOS ES PASIVO, INMERSIVO, INTERACTIVO U OTRO. ¿CUÁL ES LA PROPUESTA MÁS USUAL?	21.- DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS EN LOS CURSOS, EL TRABAJO DE LOS ALUMNOS ES PASIVO, INMERSIVO, INTERACTIVO U OTRO. ¿CUÁL ES LA PROPUESTA MÁS USUAL?
22.- ¿CONSIDERAN CURSOS MASIVOS? ¿CUÁNTOS ALUMNOS?	22.- ¿CONSIDERAN CURSOS MASIVOS? ¿CUÁNTOS ALUMNOS?
SOBRE LOS ESTUDIANTES	
23.- ¿A QUIENES ESTÁN DIRIGIDOS LOS CURSOS?	23.- ¿A QUIENES ESTÁN DIRIGIDOS LOS CURSOS?
24.- ¿CUÁL ES EL TIEMPO DE TRABAJO EN AULA POR CURSO QUE CONSIDERAN PARA LOS ALUMNOS?	24.- ¿CUÁL ES EL TIEMPO DE TRABAJO EN AULA POR CURSO QUE CONSIDERAN PARA LOS ALUMNOS?
25.- ¿CUÁL ES EL RANGO DE EDAD DE LOS ESTUDIANTES?	25.- ¿CUÁL ES EL RANGO DE EDAD DE LOS ESTUDIANTES?
26.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE ALUMNOS DEL CENTRO? (DESDE 2010 A LA ACTUALIDAD)	26.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE ALUMNOS DEL CENTRO? (DESDE 2010 A LA ACTUALIDAD)
27.- ¿CONTEMPLA EL CENTRO ALGÚN PLAN DE MEJORA CON EL USO DE ENCUESTAS?	27.- ¿CONTEMPLA EL CENTRO ALGÚN PLAN DE MEJORA CON EL USO DE ENCUESTAS?
28.- ¿CUÁL ES EL GRADO DE APRECIACIÓN DE LOS ALUMNOS HACIA LOS CURSOS?	28.- ¿CUÁL ES EL GRADO DE APRECIACIÓN DE LOS ALUMNOS HACIA LOS CURSOS?
SOBRE LOS TUTORES	
29.- ¿CUÁNTOS TUTORES TRABAJAN PARA EL CENTRO?	29.- ¿CUÁNTOS TUTORES TRABAJAN PARA EL CENTRO?
30.- ¿CUÁL ES EL PERFIL NECESARIO QUE DEBE CUMPLIR UN TUTOR PARA REALIZAR CURSOS A	30.- ¿CUÁL ES EL PERFIL NECESARIO QUE DEBE CUMPLIR

DISTANCIA?	UN TUTOR PARA REALIZAR CURSOS A DISTANCIA?
31.- ¿CUÁL ES EL NIVEL DE ESTUDIO DE LOS TUTORES? (PROFESORES, MILITARES, ESPECIALISTAS, ETC..)	31.- ¿CUÁL ES EL NIVEL DE ESTUDIO DE LOS TUTORES? (PROFESORES, MILITARES, ESPECIALISTAS, ETC..)
32.- ¿EXISTE UNA SELECCIÓN DE TUTORES?	32.- ¿EXISTE UNA SELECCIÓN DE TUTORES?
33.- ¿EXISTE CAPACITACIÓN PARA TUTORES QUE IMPARTEN CURSOS EN UNA PLATAFORMA VIRTUAL?	33.- ¿EXISTE CAPACITACIÓN INTERNA PARA TUTORES QUE IMPARTEN CURSOS EN UNA PLATAFORMA VIRTUAL?
34.- ¿CUÁL ES LA RELACIÓN DE TUTORES CON RESPECTO A LA TOTALIDAD DE CURSOS?	34.- ¿CUÁL ES LA RELACIÓN DE TUTORES CON RESPECTO A LA TOTALIDAD DE CURSOS? // ¿CUÁL ES LA PROPORCIÓN TUTOR/CURSO/ESTUDIANTES?
35.- ¿CONTEMPLA EL CENTRO EL USO DE ENCUESTAS PARA LOS TUTORES?	35.- ¿CONTEMPLA EL CENTRO EL USO DE ENCUESTAS PARA LOS TUTORES?
GENERALES	
36.- CON RESPECTO A LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN ¿AFECTA AL PROCESO E-LEARNING Y EN QUE GRADO?	36.- CON RESPECTO A LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN ¿AFECTA AL PROCESO E-LEARNING Y EN QUE GRADO? // A QUÉ SE REFIEREN?
37.- ¿CÓMO EL CENTRO CONTEMPLA LOS CAMBIOS EN TECNOLOGÍA DE ESTOS TIEMPOS?	37.- ¿CÓMO EL CENTRO CONTEMPLA LOS CAMBIOS EN TECNOLOGÍA DE ESTOS TIEMPOS?
38.- ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES PROBLEMATICAS AFRONTADAS PARA EL DESARROLLO DE CURSOS? ¿CÓMO SON AFRONTADAS?	38.- ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES PROBLEMATICAS AFRONTADAS PARA EL DESARROLLO DE CURSOS? ¿CÓMO SON AFRONTADAS?
INCORPORAR ASPECTOS DE GESTIÓN: - PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS, SISTEMAS DE EVALUACIÓN, DIFUSIÓN, MATRÍCULA, SEGUIMIENTO DE EGRESADOS, ETC. - PREGUNTA 19 Y 27 SON PARECIDAS. DEFINIR MEJOR	

Nota: *El instrumento fue aplicado de forma original en los diferentes centros, sin embargo la información obtenida de las preguntas modificadas o eliminadas fue desechada o modificada en el análisis de resultados.*

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAGISTER EN GESTIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
SEDE SANTIAGO

DOCUMENTO INTRODUCTORIO

“AUTOEVALUACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA
ARMADA DE CHILE”

INSTRUMENTO PARA PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

BASADO EN EL PROYECTO

“CENTRO VIRTUAL PARA EL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE
CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN AMÉRICA
LATINA Y EL CARIBE” CALED

PROYECTO DE TESIS PRESENTADA PARA OPTAR AL GRADO DE GRADO
MAGÍSTER EN GESTIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Alumnos: Cesar Ponce Flores
Yvone Laines Ruiz
Mauricio Aedo

Viña del Mar – Chile
2018

INTRODUCCIÓN

Este trabajo ha sido realizado tomando como base los estándares de calidad elaborados para el proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, los mismos que constan en el Texto “Memoria”(2003)¹ del proyecto y en la página web: www.utpl.edu.ec, link: Centro Virtual de Estándares de calidad. Este proyecto fue auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y participó el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD), la Asociación Iberoamericana de Educación a Distancia (AIESAD), siendo la Entidad Ejecutora la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL).

Estos estándares ya han sido valorados por profesionales de diversas instituciones interesadas en el tema, a través de la base de datos que consta en la página antes señalada.

La necesidad de contar con un sistema de autoevaluación que nos ofrezca información para la mejora continua de los programas de Educación a Distancia ha motivado el presente trabajo, en razón de que la calidad educativa es una exigencia de la sociedad actual.

En este proyecto ha suscitado gran interés por parte de diferentes instituciones a nivel internacional, entre los que podemos destacar:

Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) Chile: Evento: “Primer Encuentro Internacional de Expertos en Educación a Distancia, Link Chile 2004”.

Universidad Católica del Norte de Chile, quien se autoevalúa con dichos estándares.

Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) – Ecuador

Pontificia Universidad Católica del Perú.

Además, se han generado espacios de reflexión en distintos encuentros, seminarios y congresos sobre Educación a Distancia en Latinoamérica.

Para ello y creyendo en la validez de los estándares propuestos se ha continuado el trabajo asumiendo la mayoría de los indicadores presentados por el equipo de expertos y se ha producido instrumentos de medida para cada uno de los criterios, los cuales se presentan en los 9 documentos de trabajo que la UTPL pone a su consideración.

En este documento introductorio se exponen las pautas básicas para la autoevaluación y el proceso a seguir con los nueve documentos restantes las bases fundamentales se encuentran en el documento original del CALED.

1. OBJETIVOS

El objetivo general de la creación del instrumento para la autoevaluación fue el desarrollo de las bases para un sistema de acreditación y estándares de calidad para programas de educación a distancia en América Latina y el Caribe, y la realización de una validación preliminar de dichas bases mediante consultas y pruebas piloto.

Los objetivos específicos fueron:

- Promover que las instituciones puedan mejorar, lanzar y administrar con éxito, programas de educación a distancia basados en la tecnología de la información.
- Contribuir a la capacidad de los Estados para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia.

2. BASES DE UN SISTEMA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

Un equipo de expertos analizó una muestra representativa de los cursos de educación superior a distancia disponibles en América Latina y el Caribe, sus estándares, infraestructura tecnológica, alcance de los mismos, contenido de la oferta de los cursos nacionales e internacionales y mejores prácticas en materias tales como sistemas de apoyo a los aprendizajes a distancia y logística de los cursos. Asimismo, analizó la demanda y los beneficios de un sistema de estándares de calidad para las universidades e instituciones del sector público y privado en la Región.

Basados en este análisis y a través de la elaboración de un documento de trabajo, el equipo de expertos propuso estándares específicos, mediante los cuales, los cursos **a distancia** (tradicionales y virtuales) de América Latina y el Caribe podrán ser evaluados. Se propuso igualmente un potencial marco regulador para la oferta de cursos virtuales de origen internacional con el fin de asegurar una educación en línea de calidad a las poblaciones latinoamericanas y caribeñas.

El documento de estándares presentado por el equipo de expertos ha estado sujeto a una serie de sucesivas consultas con los miembros del comité coordinador (direcciones ejecutivas de la UTPL, el CREAD, y el AIESAD), un equipo seleccionado por el comité coordinador compuesto de académicos (“Grupo Académico”) relevantes de instituciones especializadas y especialistas internacionales en la materia a través de las comunicaciones electrónicas.

3. METODOLOGÍA

La metodología, empleada en el desarrollo de estándares de calidad es la siguiente:

- a) Elección de una definición de calidad.
- b) Consideración de objetivos generales.
- c) Modelo de gestión de la calidad.
- d) Despliegue del modelo.

a) Elección de una definición de calidad

De las diversas definiciones de calidad se ha seleccionado la establecida por la Organización Internacional de Normalización ISO (International Organization for Standardization) en su norma ISO 9000:2000 en la que se afirma que calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. A su vez el término “requisito” se acota como “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Todo ello enlaza con la definición adoptada de estándar: “Nivel o grado necesario e indispensable para que algo pueda considerarse aceptable” (Díaz, 2001)

No obstante, y de acuerdo con Juran (2001), de los muchos significados de la palabra calidad, existen dos vitales:

- Calidad significa aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto le satisfacen. En este sentido la calidad se orienta a los ingresos.
- Calidad significa ausencia de deficiencias: ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas, etc. En este sentido se orienta a los costes.

Las consideraciones de Juran hacia la calidad de un producto pueden extrapolarse a un servicio y en consecuencia a un programa a distancia. Además, conduce a buscar un marco relacionado no sólo con los requisitos exigibles de calidad sino también con la gestión propia del programa. Con esto no se pretende buscar un enfoque económico, sino tener presente que una alta calidad de un programa no tiene porqué excluir una buena gestión de los recursos por parte del personal involucrado.

b) Consideración de los objetivos generales

En consonancia con lo anterior, se ha tenido en cuenta que en primera instancia se han de definir los objetivos generales de manera similar al ámbito productivo, se han considerado que son la reducción de costes, la mejora de la calidad, el servicio al cliente, el incremento de la flexibilidad y el cumplimiento de los plazos (Machuca et al., 1995). Estos objetivos generales han de estar

presentes a *nivel estratégico, táctico y operativo*.

Reducción de costos: se logra mediante la mejora del aprovechamiento de los recursos y la realización de inversiones que mejoren la tecnología empleada. Con ello se busca un incremento de la eficiencia, es decir de la relación entre los resultados obtenidos y la cantidad de recursos empleados en su obtención.

Mejora de la calidad: entendida como mejora continua o actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos (ISO).

Incremento de la flexibilidad: para que el sistema sea capaz de responder ante cualquier cambio interno o externo.

Cumplimiento de los plazos: la entrega en el plazo previsto y la reducción de estos plazos como otra de las prioridades actuales, como puede ser la entrega de materiales didácticos en la educación superior a distancia.

Servicio al cliente (alumno): deberá ser el adecuado, ya que es un medio para lograr una ventaja competitiva para la institución mediante la diferenciación.

A su vez para la definición de estos objetivos generales se han de tener en cuenta las dimensiones de calidad del servicio en múltiples factores que definen la Educación a Distancia, estos pueden ser elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión al cliente.

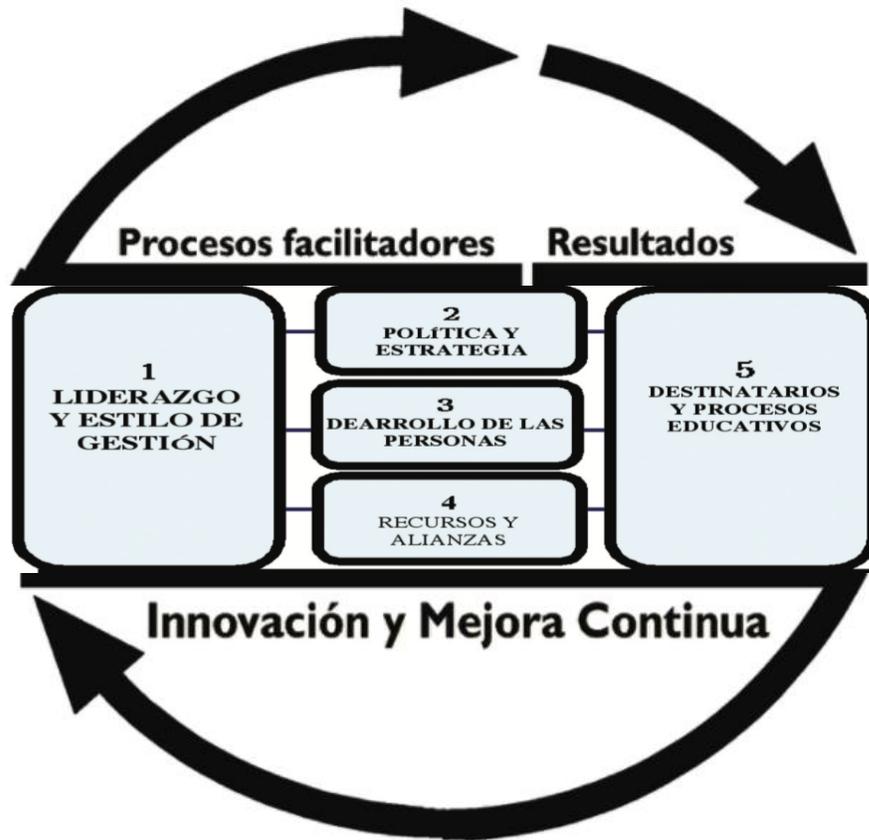
c) Elección de un modelo de gestión de la calidad

Para el proceso de definición de estándares de calidad se ha analizado tres opciones:

- Desarrollo de estándares dentro de un modelo de gestión de la calidad.
- Desarrollo de estándares dentro de las guías de las titulaciones o carreras elaboradas por los organismos competentes de cada país.
- Desarrollo de estándares a partir de metodologías como el Despliegue de la Función Calidad (QFD: Quality Function Deployment) o la Casa de la Calidad, procedimiento, definido por Akao, estructurado y disciplinado que proporciona un medio para trasladar la voz del cliente a requisitos del servicio o características de calidad mediante una serie de etapas en las que intervienen todas las áreas implicadas en una organización.

El modelo QFD expuesto, es el modelo que define este instrumento.

Presentación del modelo:



d. Despliegue del Modelo

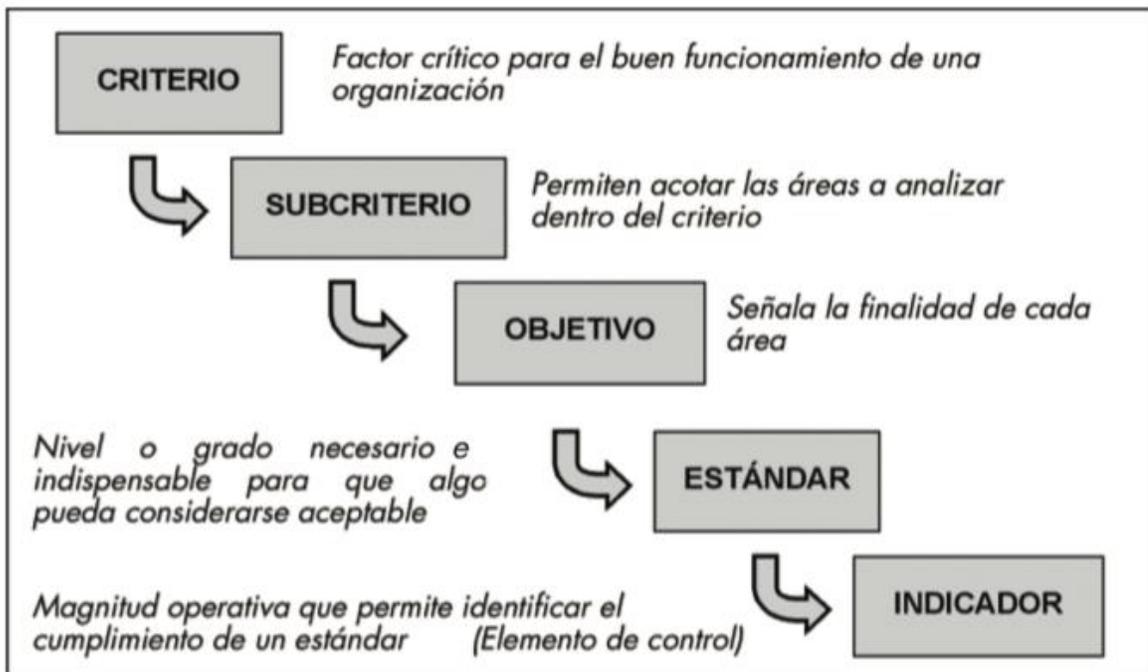
El Modelo en su desarrollo comprende:

- Selección de criterios y subcriterios.
- Definición de objetivos.
- Determinación de estándares.
- Elaboración de indicadores

Los **criterios** seleccionados son los establecidos en los Modelos de Excelencia, agrupados en **Procesos Facilitadores**, según se muestran a continuación:

PROCESOS FACILITADORES:

- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTION
- POLÍTICA Y ESTRATEGIA
- DESARROLLO DE LAS PERSONAS
- RECURSOS Y ALIANZAS
- DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS



Mientras que con los criterios se determina el marco general, los subcriterios permiten acotar las áreas a analizar dentro de ellos, y obviamente los objetivos reafirman la finalidad del estudio de cada área. Para cada una de ellas y para alcanzar tales objetivos se fija un nivel mínimo de calidad (estándar) que es posible medir con los indicadores. Esta estructura se ha mantenido a lo largo de los nueve criterios.

En cuanto a los indicadores en lo posible se han formulado como resultados de alguna medida para evitar la creación de un mayor número de niveles y para facilitar la elaboración de instrumentos de recogida de datos.

4. PONDERACIÓN DE VALORES PARA CRITERIOS- SUBCRITERIOS Y OBJETIVOS.

Los valores asignados para los criterios se presentan en la siguiente tabla, los que se recogen de propuestas de los creadores del instrumento de la UTPL.

	CRITERIOS	CED
1.	Liderazgo	100
2.	Política	80
3.	Personas	90
4.	Alianzas y Recursos	90
5.	Destinatarios y procesos	140
	TOTAL	500

Estos valores constituyen la asignación de la ponderación en función de la importancia que consideramos para los criterios, subcriterios y estándares. Es importante respetar la valoración global del criterio, sin embargo, la valoración de los subcriterios y estándares pueden variar en función de la importancia que la institución les asigne.

TABLA DE PONDERACIÓN DE CRITERIOS – SUBCRITERIOS Y OBJETIVOS.

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	
CRITERIO 1: LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN	100
1.a. - Los líderes o responsables demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con la que debe estar alineada.	<u>30</u>
1.a.1.- Estar implicados en la gestión de calidad del centro.	15
1.a.2.- Ser accesibles y escuchar al personal y resto de agentes implicados en el centro.	15
1.b.- Los líderes o responsables del centro trabajan activamente con personas de la Institución o ajenas a ella, para promover y desarrollar los intereses y satisfacer las expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en la organización.	<u>20</u>
1.b.1.- Ayudar a la organización a identificar a todos los agentes implicados en el desarrollo de cursos, sus necesidades y expectativas.	5
1.b.2.- Asegurar que las necesidades y expectativas de los agentes implicados en los cursos están contempladas en la planificación del mismo.	10
1.b.3.- Asegurar la disponibilidad de los cauces necesarios para que los diferentes agentes implicados en el desarrollo de cursos manifiesten sus sugerencias y quejas.	2
1.b.4.- Facilitar el establecimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del centro.	3
1.c.- Los líderes o responsables del centro garantizan que su estructura organizacional está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la Política y la Estrategia, en armonía con los valores y la cultura de la Institución.	<u>30</u> —
1.c.1.- Realizar la definición de funciones y asignación de responsabilidades, creando y difundiendo una estructura organizacional coherente con las mismas.	16

1.c.2.- Promover activamente la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo de los cursos, así como la toma de decisiones basada en el desempeño, para aumentar su participación y motivación.	14
1.d.- Los líderes o responsables del Centro garantizan que los procesos del programa se gestionan y se mejoran sistemáticamente, y son acordes a la gestión y mejora continua de la Institución.	<u>20</u>
1.d.1.- Apoyar las mejoras y la implicación de todos, ofreciendo los recursos apropiados.	14
1.d.2.- Priorizar y tomar las decisiones sobre el proceso evaluativo, considerando los resultados obtenidos y formulando propuestas de mejora.	6

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA	80
2.a.- Los objetivos de los cursos y programas están basados en las necesidades, expectativas actuales y futuras de los agentes implicados, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con las que deben estar alineados.	<u>20</u>
2.a.1.- Establecer los objetivos tras un análisis de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes identificados e implicados en el desarrollo del mismo.	10
2.a.2.- Asegurar que la planificación estratégica es adecuada para conseguir los objetivos y es coherente con la Política y Estrategia de la Institución.	10
2.b.- Los objetivos están basados en información pertinente y completa que proporciona un marco de referencia para establecerlos y revisarlos.	<u>20</u>
2.b.1.- Planificar el desarrollo de los objetivos de los cursos y programas considerando las expectativas, demandas actuales y futuras de los agentes implicados.	20
2.c.- El desarrollo de la planificación estratégica se revisa para su continua adecuación, se actualiza y mejora periódicamente.	<u>30</u>

2.c.1.- Asegurar que la planificación estratégica se concreta en un plan de acción realista.	15
2.c.2.- Adecuar la planificación estratégica de los cursos con la evaluación anual de resultados	7
2.c.3.- Fomentar una cultura de evaluación sistemática del programa en los responsables del mismo.	8
2.d.- La planificación estratégica del Centro es comunicada y entendida dentro de la Institución y por los agentes implicados en el desarrollo del mismo.	<u>10</u>
2.d.1.- Definir un proceso eficaz y eficiente para comunicar la planificación estratégica del programa, sus requisitos, objetivos y logros al personal implicado en el desarrollo del mismo.	6
2.d.2.- Proporcionar información que facilite la mejora y el compromiso de los agentes implicados en el desarrollo del mismo para el logro de objetivos	4

CRITERIO 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS	90
3.a.- Los responsables del Centro planifican y mejoran la gestión del personal del mismo.	<u>30</u>
3.a.1.- Equiparar la asignación de responsabilidades con las necesidades que surjan en los cursos y con la capacitación del personal.	30
3.b.- Los responsables identifican, mantienen y desarrollan la experiencia y capacidades de las personas por medio de su formación y cualificación.	<u>20</u>
3.b.1.- Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades de desarrollo del personal.	10

3.b.2.- Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades del Centro	10
3.c.- Los responsables promueven la implicación y participación de todo su personal en la mejora.	<u>10</u>
3.c.1.- Establecer procedimientos para la implicación del personal en la mejora continua.	5
3.c.2.- Proporcionar oportunidades que estimulen la implicación del personal y promuevan un comportamiento innovador y creativo.	5
3.d.- Los responsables consiguen una comunicación efectiva ascendente, descendente y lateral.	<u>20</u>
3.d.1.- Mantener canales de información que garantizan una comunicación efectiva.	20
3.e.- Los responsables reconocen, atienden y recompensan al personal involucrado en el mismo.	<u>10</u>
3.e.1.- Crear y mantener una interacción efectiva entre todos los agentes implicados en el programa para lograr un clima de confianza compartido.	5
3.e.2.- Reconocer y valorar el trabajo, la aportación y el esfuerzo de mejora del personal.	5

CRITERIO 4: RECURSOS Y ALIANZAS	90
4.a. - Gestión de los recursos económicos y financieros del programa.	<u>25</u>
4.a.1.- Planificar, disponer y controlar los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar la planificación estratégica de los programas y lograr sus objetivos.	20
4.a.2.- Desarrollar métodos financieros innovadores para apoyar y alentar la mejora continua del Centro.	5
4.b.- Gestión de los recursos de Información.	<u>30</u>
4.b.1.- Tener disponible toda la información relevante para todos los agentes vinculados a los cursos.	11
4.b.2.- Asegurar que cada tipo de información esté disponible para los agentes a los que va dirigida.	16
4.b.3.- Utilizar la información para estimular la innovación y la mejora continua	3

4.c.- Gestión de los recursos externos y alianzas.	<u>5</u>
4.c.1.- Establecer relaciones con organizaciones externas de acuerdo con la planificación estratégica, así como el desarrollo y mejora.	5
4.d.- Gestión de los equipos, materiales y tecnología.	<u>30</u>
4.d.1.- Definir y obtener los equipos, materiales y tecnología necesarios para el desarrollo de los programas teniendo en cuenta la planificación estratégica del mismo.	15
4.d.2.- Poner a disposición los equipos, materiales y tecnología existentes a todos los agentes implicados en el desarrollo del programa teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.	5
4.d.3.- Asegurar que los equipos, materiales y tecnología cumplen las necesidades del programa desarrollando e implementando métodos de mantenimiento y conservación.	10

CRITERIO 5: DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS	140
5.a. - Identificación de los alumnos: características, necesidades, expectativas y requisitos para participar en el programa.	<u>20</u>
5.a.1.- Identificar las características de los alumnos.	8
5.a.2.- Identificar las necesidades de los alumnos.	4
5.a.3.- Identificar las expectativas de los alumnos	4
5.a.4.- Identificar los requisitos de los alumnos para participar en el programa.	4
5.b.- Identificación de los procesos educativos para el desarrollo del programa: cómo se diseña y mejora.	<u>100</u>
5.b.1.- Establecer los objetivos de aprendizaje del programa.	10
5.b.2.- Diseñar el currículo del programa, de acuerdo con los objetivos de aprendizaje establecidos.	15
5.b.3.- Desarrollar la enseñanza: Metodología Docente y Recursos Didácticos.	35

5.b.4.- Desarrollar la enseñanza: Atención Tutorial.	10
5.b.5.- Desarrollar la enseñanza: Trabajo de los Alumnos.	10
5.b.6.- Desarrollar la enseñanza: Evaluación del Aprendizaje	20
5.c.- Evaluación y mejora del programa. Revisión de los procesos educativos y objetivos de mejora, seguimiento y control.	<u>20</u>
5.c.1.- Evaluar los procesos educativos implicados en el desarrollo del programa para ver si son adecuados para la consecución de los objetivos de aprendizaje del mismo.	10
5.c.2.- Actualizar los objetivos y acciones de mejora del programa a partir del seguimiento y control de los procesos educativos implicados en su desarrollo.	10
TOTAL	500

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Los estándares de calidad y sus indicadores asociados, al estar incluidos dentro de un modelo de excelencia asumen, no sólo aquellas características intrínsecas de un programa educativo, sino aquellas otras que contribuyen a su organización y gestión; y, pueden afectar a la percepción que los potenciales

5. INSTRUMENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

Las técnicas e instrumentos que se pueden utilizar son los siguientes:

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Ficha de observación
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario
Taller (focal)	Guía Taller
	Informe de Resultados

En los documentos de trabajo, se presenta diversos instrumentos que se consideran importantes a utilizar en base a su propia naturaleza, cada institución deberá diseñarlos de acuerdo a sus necesidades.

La séptima columna corresponde al **código**, el cual representa la numeración secuencial de documentos que aportan información para la autoevaluación

La octava columna está destinada para la **escala de valoración**, la cual consta de dos columnas, en la primera se reflejará la ponderación que la institución establece para cada estándar y en la segunda se hará constar la calificación obtenida en la autoevaluación, expresada en porcentaje; de acuerdo a la escala siguiente:

Los niveles de valoración pueden ser cualitativos o cuantitativos y consideramos que una escala de cinco categorías es suficiente.

Para facilitar la valoración de los estándares se han utilizado las siguientes escalas:

Escala cuantitativa: del 0 (nada) al 4 (máximo). Cada número tiene su correspondencia en porcentaje, para facilitar la valoración:

VALORACIÓN				
0	1	2	3	4
0	25%	50%	75%	100%

Escala Cualitativa: Cuando se quiera utilizar una valoración cualitativa se puede recurrir a las siguientes escalas, según sea pertinente

No.	Totalmente de acuerdo	Mayoritariamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	En desacuerdo	Ninguno
2.	Se cumple plenamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple insatisfactoriamente	Nada
3.	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	No satisfactorio	Nada
4.	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Nada
5.	Muy adecuado	Adecuado	Más o menos	Inadecuado	Nada
6.	Muy satisfecho	Satisfecho	Regularmente satisfecho	Insatisfecho	Nada
7.	Excelente	Suficiente	Parcial	Insuficiente	Nada
8.	Muy eficiente	Eficiente	Poco eficiente	Deficiente	Nada
9.	Objetivo logrado	Avance significativo	Cierto avance	Avance mínimo	Ninguno
10.	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Muy pocas veces	Nunca
11.	Todo	Mucho	Poco	Muy poco	Nada

Basado en la: (Guía de Autoevaluación con fines de acreditación. CONEA, p.41)

Veamos un ejemplo de valoración:

Si un estándar ha obtenido una calificación de 3 en la escala del 0 al 4, este valor equivale al 75% (ver escala de valoración), y si el estándar tuviera una ponderación de 7, éste representaría el 100%, entonces necesitamos saber cuánto representa el 75% de 7. A continuación presentamos el ejemplo:

Ponderación	Valor en la escala	Valor numérico
7	3 = (75%)	75% de 7 = 5.25

La última columna está destinada a las **sugerencias o propuestas de mejora**, que el evaluador considere necesarias recomendar en función de la información recogida.

J.E.M.G.E

OBJ.: Solicita autorización para que miembros de la Armada de Chile puedan realizar encuesta para Trabajo de Investigación de Magister a personal del SEADE.

REF.:

VALPARAÍSO,

DEL JEFE DEL ESTADO MAYOR GENERAL DE LA ARMADA

AL SR. JEFE DEL ESTADO MAYOR DEL EJÉRCITO DE CHILE

- 1.- Informo a Us. que actualmente la Armada de Chile lleva a cabo un programa de capacitación docente, que contempla la ejecución de un Magíster en Gestión de Educación Superior, con el consecuente desarrollo de una investigación y trabajo de tesis.
- 2.- Al respecto, el programa de este año establece que uno de los temas de investigación sea sobre los Centros de Educación a distancia de las FF.AA., el cual consiste en un estudio exploratorio para conocer las distintas modalidades de trabajo, cursos y experiencias de cada una de las entidades dedicadas a esa tarea en las Instituciones de la Defensa, objeto generar propuestas de mejora para la Educación a Distancia Institucional.
- 3.- Por lo anterior, agradeceré a Us, tenga a bien autorizar la realización de esta investigación que generará conocimiento académico relevante para el futuro de la educación a distancia institucional y designar personal del SEADE (Sistema de Educación a Distancia del Ejército) para responder citada encuesta.
- 4.- Finalmente, en la eventualidad que lo anterior cuente con la aprobación de Us. los servidores que desarrollan la encuesta, son los siguientes:

a.- Capitán de Corbeta 13.607.509-8	Mauricio Aedo Ramos	RUN.
b.- Cabo 1° 13.981.363-4	Cesar Ponce Flores	RUN.
c.- Profesora Civil 18.471.913-4	Yvone Laines Ruiz	RUN.

Saluda a Us.,
JOSÉ MIGUEL RIVERA SARIEGO
VICEALMIRANTE
JEFE DEL ESTADO MAYOR GENERAL DE LA ARMADA

OBJ.: Solicita autorización para que tres miembros de la Armada de Chile puedan realizar entrevista a personal del DIVEDUC en relación a investigación académica de tesis para optar a Magister.

REF.:

VALPARAÍSO,

DEL JEFE DEL ESTADO MAYOR GENERAL DE LA ARMADA

AL SR. JEFE DEL ESTADO MAYOR DE LA FUERZA AEREA DE CHILE

- 5.- Informo a Us. que en la Armada de Chile se lleva a cabo actualmente un proceso de capacitación docente, que contempla la ejecución de un Posgrado (Magíster en Gestión de Educación Superior), con el consecuente desarrollo de investigaciones y trabajos de tesis.
- 6.- Al respecto, el programa de este año requiere que uno de los temas de investigación sea sobre los Centros de Educación a distancia de las FFAA., el cual consiste en un estudio exploratorio para conocer las distintas modalidades de trabajo, cursos y experiencias de cada una de las entidades dedicadas al rubro en diferentes ramas de las FF.AA., objeto generar propuestas de mejora para la educación a distancia institucional.
- 7.- Por lo anteriormente expuesto, agradeceré a Us, tenga a bien autorizar la realización de esta investigación que generará conocimiento académico relevante para el futuro de la Educación a Distancia Institucional y ante una aceptación designar personal del DIVEDUC (Sistema de Educación a Distancia de la Fuerza Aérea de Chile) para responder citada encuesta.
- 8.- Finalmente, en la eventualidad que lo anterior cuente con la aprobación de Us. los funcionarios que concurrirían a sus dependencias son los siguientes:

a.- Capitán de Corbeta 13.607.509-8	Mauricio Aedo Ramos	RUN.
b.- Cabo 1° 13.981.363-4	Cesar Ponce Flores	RUN.
c.- Profesora Civil 18.471.913-4	Yvone Laines Ruiz	RUN.

Saluda a Us.,
JOSÉ MIGUEL RIVERA SARIEGO
VICEALMIRANTE
JEFE DEL ESTADO MAYOR GENERAL DE LA ARMADA

CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA

ENTREVISTA PARA CENTROS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA EN LAS FFAA.			
DATOS ENTREVISTADO			
NOMBRE:	Ricardo Amela Jilloles		
FECHA:	08 Nov 2018		
RUT:	6.417.928-4		
INSTITUCIÓN:	ESTO	CIUDAD:	STGO
REPARTICIÓN:	DIVEduc - DEADE		
CARGO:	Jefe Planificación		
DESCRIPCIÓN DE CARGO:			
DATOS ENTREVISTADOR			
NOMBRE:	Yvone Laines Ruiz		
FECHA:	8 - Nov - 2018		
RUT:	18.471.913-4		
INSTITUCIÓN:	Armada de Chile		

Introducción

Esta encuesta busca obtener datos para una investigación sobre los Centros de Educación a Distancia en las FFAA y así poder caracterizar por medio de preguntas de orden general estos centros. Las respuestas entregadas permitirán generar propuestas de mejora en procesos y funcionalidades existentes que ejecuta el Centro de Educación a Distancia de la Armada.

Instrucciones

La encuesta considera tomar 1 hr 30 min con 2 pausas de 10min y puede responderse por una o varias personas; no obstante, habrá una persona responsable de esta como encuestador y encuestado.

Se designará personal idóneo, el cual tiene que participar en algún proceso de los programas E-learning dictados por la institución encuestada.

Datos de contacto sobre la encuesta: cponcef@armada.cl, ylainesr@gmail.com.

CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA

ENTREVISTA PARA CENTROS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA EN LAS FFAA.	
DATOS ENTREVISTADO	
NOMBRE:	Guillermo Vithic Romero
FECHA:	
RUT:	13.465.666-2
INSTITUCIÓN:	Yech.
REPARTICIÓN:	Diveduc. (CED)
CARGO:	Supervisor CED
DESCRIPCIÓN DE CARGO:	Supervisor y Administrador de Cursos a Distancia.
CIUDAD:	Sgo.
	968491574.
DATOS ENTREVISTADOR	
NOMBRE:	Yvonne Laines Ruiz
FECHA:	8 - Nov - 2018
RUT:	18.471.913-4
INSTITUCIÓN:	Armada de Chile.

Introducción

Esta encuesta busca obtener datos para una investigación sobre los Centros de Educación a Distancia en las FFAA y así poder caracterizar por medio de preguntas de orden general estos centros. Las respuestas entregadas permitirán generar propuestas de mejora en procesos y funcionalidades existentes que ejecuta el Centro de Educación a Distancia de la Armada.

Instrucciones

La encuesta considera tomar 1 hr 30 min con 2 pausas de 10min y puede responderse por una o varias personas; no obstante, habrá una persona responsable de esta como encuestador y encuestado.

Se designará personal idóneo, el cual tiene que participar en algún proceso de los programas E-learning dictados por la institución encuestada.

Datos de contacto sobre la encuesta: cpncef@armada.cl, ylainesr@gmail.com.

CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA Y PARTICIPACIÓN AUTOEVALUACIÓN



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El suscrito MARIA TERESA OSORIO CACERES
Rut. 9984621-6..... Acepta participar en la presente investigación. Declara que ha sido debidamente informado sobre los propósitos del estudio, en el cual se realizará una entrevista semiestructurada para recabar información del Centro. El manejo de la información será de forma confidencial y anónima, y sólo será utilizada para los fines de la investigación.



FIRMA

FECHA 08-NOVIEMBRE-2018

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPACIÓN AUTOEVALUACIÓN



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El suscrito Renicio ROBERTO COFRE' CID
Rut. 14.525.220-2 Acepta participar en la presente investigación. Declara que ha sido debidamente informado sobre los propósitos del estudio, en el cual se realizará una entrevista semiestructurada para recabar información del Centro. El manejo de la información será de forma confidencial y anónima, y sólo será utilizada para los fines de la investigación.

FIRMA

FECHA 08 nov 2018

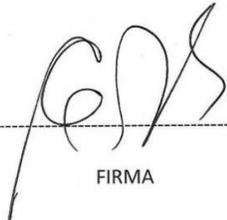
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPACIÓN AUTOEVALUACIÓN



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El suscrito Evelyn Bassica Sepúlveda
Rut. 11.401.566-6 Acepta participar en la presente investigación. Declara que ha sido debidamente informado sobre los propósitos del estudio, en el cual se realizará una entrevista semiestructurada para recabar información del Centro. El manejo de la información será de forma confidencial y anónima, y sólo será utilizada para los fines de la investigación.


FIRMA

FECHA Noviembre 08 de 2018

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPACIÓN AUTOEVALUACIÓN



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El suscrito ANDRÉE JESÚS BARADIT BASUALTO
Rut. 16.935.506-1..... Acepta participar en la presente investigación. Declara que ha sido debidamente informado sobre los propósitos del estudio, en el cual se realizará una entrevista semiestructurada para recabar información del Centro. El manejo de la información será de forma confidencial y anónima, y sólo será utilizada para los fines de la investigación.


FIRMA

FECHA 08 de NOVIEMBRE de 2018

ENTREVISTA EJÉRCITO

SOBRE EL CENTRO

1.- ¿CUÁL ES LA UBICACIÓN DEL CENTRO?

En cuanto a espacio físico, estamos ubicados en el campo militar la reina en que es la sede del comando de educación y doctrina, donde está la división doctrina y educación y nosotros pertenecemos a la división educación, la dirección exacta es Valenzuela Llano 483 la reina.

2.- ¿CUÁNDO SE FUNDÓ EL CENTRO?

2004 - 2005, a través de una orden de comando se crea el CED basado en, no el departamento de educación pero se crea el sistema de educación del ejército SEADE, y nosotros somos el órgano ejecutivo y directivo para todo lo que es educación a distancia, todo se crea en el 2005 el sistema y todos los componentes y cómo interactúan pero nosotros somos los encargados a partir de ese año. De diseñar y producir cursos con los modelos educativos que existían en esa fecha.

3.- ¿DESDE QUÉ AÑO IMPLEMENTARON EL E-LEARNING?

Desde el 2005, la educación a distancia viene desde hace 40 años, se encargaba a través de la escuela, eran cursos a distancias porque se enviaban paquetes con lo necesario para educar desde la distancia, fue evolucionando con los años y con la creación en el ejército de un sistema de conexión interna, intranet se pudieron generar entre 30 y 40 aulas virtuales y con eso partimos y se compraron aulas con computadores, data show pero se apostó a un porcentaje del 25% o 30% de la fuerza.

4.- ¿CUÁL ES LA DEPENDENCIA DEL CENTRO A NIVEL INSTITUCIONAL? (ORGÁNICA)

Tiene 2, una dependencia administrativa de la MINEDUC pero también es como como que más que dependencia tienen relación con el trabajo

Con todo el ejército o aquel que presente una demanda de educación a distancia, se canaliza por la MINEDUC SEDOC? pero en definitiva una vez

Nosotros iniciado el trabajo nos conectamos directamente con la unidad que requiere el...

Se plantea la demanda se canaliza por el conducto regular correspondiente pero iniciado una vez el trabajo nos vamos con el....

Informado según los puntos de control que se establezcan

5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS TRABAJAN EN EL CENTRO?

A veces es como 28 la orgánica es como 35...

No están todos cubiertos porque a veces no hay personal disponible para...

Tenemos asesores pedagógicos que son profesores de estado, diseñadores gráficos, 3 informáticos que tienen el control de las plataformas,

El que controla los sistema de control de información hay profesionales tanto civiles como militares.

6.- ¿QUÉ PLATAFORMA UTILIZAN PARA LLEVAR A CABO LA EDUCACIÓN A DISTANCIA?

Plataforma tecnológica educativa, la están creando en Java (...), es una plataforma propia CEAD.CL

7.- ¿REALIZAN DIFUSIÓN? ¿QUÉ MEDIOS UTILIZAN PARA DAR A CONOCER LA OFERTA DE CURSOS?

Primero más que oferta nosotros servimos a la demanda institucional de docencia que está relacionada con cursos formativos y de requisitos de acceso o de especialidad secundaria, entonces

Anualmente hay una demanda de cursos docentes para distintas necesidades institucionales y de ahí nosotros tenemos participación en la fase de distancia de unos ya demás

¿En los proceso de acceso? nos indican que cada años van llamando a cursos no nosotros sino el ejército al personal que tiene que rendir este curso para poder ascender.

Nosotros no creamos la demanda, servimos a la demanda de la preparación que se llama el concepto de nosotros, de la función preparación aquí nosotros tenemos docencia, capacitación y complementación y nosotros servimos a ello.

La difusión también esta queda como se llama primero queda estructurada en el plan de actividades anuales que tenemos que hacer, nosotros ahora estamos haciendo una planificación del 2019 y ya sabemos cuántos alumnos tenemos que...

Son 1000 por un lado 5000 por otro ahí nosotros vamos a poner una oferta de cursos por ahí en diciembre noviembre cuando tengamos 4000 cupos, sale en la planificación y cuando se está acercando porque nosotros ya tenemos los ritos

Que en octubre se levanta en la página del sead.cl la oferta de cursos abiertos y además a través de la difusión de la página de intranet que es nuestra hacemos hay una como se llama un mensaje que lo ustedes le llaman mensajes pero...

El departamento comunicacional y en todos los computadores en la intranet sin excepción les llega se abre curso para entonces todo el personal

Que está asociado a un computador que ya son bastantes reciben un boletín institucional diario, oferta de curso.

8.- ¿CUÁL ES SU VISIÓN Y MISIÓN?

Yo me confundo con el tema de la visión, que es lo que veo yo, en definitiva el departamento de educación a distancia debe dar satisfacción a toda educación que es a través de e-learning, a través de internet

Que sea requerida por algún organismo del ejército para aspecto docente de capacitación y complementación, tenemos definimos los modelos

Educativos que tienen que ir como o los diseños curriculares formulamos una norma en que todos los cursos sean tengan una estructura parecida porque cuando partimos cada curso dependía del diseñador ahora tenemos una estructura o modelo

Para que el que estudie en este tenga el mismo modelo que no se tenga que cambiar el que está en la página 1....Sí claro...Si tenemos un reglamento de....

9.- ¿CÓMO SE RELACIONAN O VINCULAN CON LA INSTITUCIÓN Y LA COMUNIDAD ACADEMICA CIVIL?

Nosotros personalmente no pero tenemos un... no porque (...).

Tenemos contacto con INACAP con otros centros, pero Inacap fue el único que tuvimos acercamiento, hicimos un modelo de... de par de cómo se llama

Módulos. Para...

Hubo vinculación, sin embargo nos dimos cuenta que cualquier cosa sociable o institución requiere que los expertos estén en la institución

Para entregar la información que se requiere y para el ejército. De hecho había allá trabajan personas pero un módulo que quedo muy bien hecho

Y eso pero lo que nosotros hicimos en 4 o 5 meses ellos lo hicieron en 2 años y estaba asociado a un tema de recursos porque no son convenios

Son prestaciones de servicios y lo que nosotros debemos entender que es una cosa que... los centros académicos o los centros de educación a distancia tienen

Una persona que invierte en el curso y nosotros tenemos un público cautivo que no paga entonces ahí se paga la diferencia para poder lograr

Nosotros debemos generar en nuestro proceso de planificación de recursos que nos entreguen los medios para tener a los profesores a los productores a los ingenieros

Eventualmente estamos frente a una disminución de presupuesto y ya no necesito 4 o 5 profesores sino 3 en cambio una institución civil ellos tienen calculados que se matriculan en el curso x 100 alumnos y ellos

Ya saben que de los 100 todos le van a pagar el cómo se llama el pero van a terminar 60 o 70 pero no... Pero ellos ingresaron por 100 entonces tienen ese recurso además de ese recurso

Lo emplean para producir y pagar entonces ese es nuestro problema hemos intentado hacer conexiones con otros centro de estudio pero al final

Es un intercambio de esto me sale x plata y me tardo x tiempo. No hemos logrado tal vez un tema... tales podemos explorarlo pero estamos

Tan inmerso en la tarea de hoy día...

Además no tan dando un buen resultado tal vez el 2021 podamos pensar en una revisión con algún alguien de acreditación que nos certifique.

10.- ¿TIENE LA INSTITUCIÓN ESTANDARES O REGLAMENTACIÓN ESPECÍFICA QUE CONTEMPLE LA MODALIDAD E-LEARNING?

Está en toda la reglamentación institucional está considerada, definida la última replantación se actualizo por ahí 2012 y 2013 hemos tenido

Que crear reglamentación para estos nuevos modelos de docentes de ascensos que es un hito, se elabora el reglamento pasa por todo el ejército se

Estudia por las distintas personas que tienen que ver con aspectos jurídicos, legales, docentes, normas docentes y lo asociado a la doctrina militar y además

Una comparación con un sin número de regulación existente que yo puedo decir esto y me puede salir con otra cosa.

En términos generales no hicimos el cambio e-learning se mantiene educación a distancia porque eventualmente en algún momento vamos a tener que enviar como se llama información por otros medios, es posible

11.- ¿CONSIDERA EL CENTRO ALGÚN TIPO DE CONVENIO EXTRAINSTITUCIONAL?

El sistema de educación a distancia nos permite a nosotros como DEAE trabajar con quien nos plantee una demanda, la demanda se plantea a nivel protocolar, conducto regular y después comenzamos a trabajar...,

Con todos los que lo quieran por ejemplo hospital militar nos pidió el curso de sanidad y nosotros lo levantamos con el área de personal con el caso de las reservas, con el caso del de los civiles o que se contratan en el ejecutivo,

Produjimos el curso en conjunto y después cuando se levanta el curso ellos hacen el contra...

Porque ellos nos generaron la demanda el comando de salud que tiene prevención de riesgos y como se llama y la dirección de sanidad que tienen medio ambiente ellos tienen un departamento nos dicen que tanta gente tienen que hacer el curso

Porque se integran a los departamento de educación del ejército que están repartidos nosotros levantamos el curso y ellos colocan el jefe de curso que dirige y tenemos un protocolo cuando se levanta el curso se envía un correo esperando feedback

Para asegurar la respuesta, lo hemos ido desarrollando porque (...)

El primer llamado a curso de la secuencia de formación se definió una notificación que se llama y lo planteamos y llamamos el 11 de enero de 2017 a curso estábamos en mayo y habían personas que no habían sido notificadas

Y el ejercicio fue que a fines de enero y la primera semana de febrero hubo una necesidad que todo personal de ejército tenía que mandar certificado de nacimiento de los hijos, porque alguien paga un beneficio porque hasta haya

En áfrica había gente jugando a la pelota para obtenerlo tenías como 24 horas para obtenerlo.

12.- ¿CÓMO SE FINANCIA LA ELABORACIÓN DE CURSO? (PLANIFICADO, CONCURSO ETC...)

El financiamiento está dentro de nosotros del presupuesto anual tenemos una asignación histórica y entonces tanto nosotros como todos los que desarrollan cursos que está en el presupuesto anual docente, bueno el tema es que...

Hasta el 2016 DEAE estaba para hacerle cursos a todos pero el DEAE tuvo que enfrentar no tenemos capacidad para el resto ni que lo que nos quede por ahora, y esto es lo que puedo hacer y entonces tenemos previsión y a veces

¡Nos han pedido cursos de gente que tiene presupuesto en su financiamiento pero! es que esta plata no puede salir porque aquí para allá esto.... entonces cual es la respuesta de nosotros que hemos canalizado por 2do año consecutivo al

tema de financiamiento que es una cosa mucho más compleja que uno puede decir, necesitamos hacer tantos cursos pero no son la prioridad porque satisfacer la demanda que ya se tiene estamos ahí como ya hay que sacarle y el tema de los pasajes

Y puta que son cuestiones que pero si más ahora que entra en el en el ítem 29 y el ítem 29 y el ítem 29 dice que hay que hacer el curso no puedo sacarlo del 33 ni el 7 sino pasa a un fondo que hay otro que está mirando

Mira entro un fondo que... lo recuperamos porque no lo usamos y el estado que está ejerciendo sus normas eh... eh...

13.- ¿CÓMO SE DETERMINA LA FINALIDAD DE LOS CURSOS A DISTANCIA EN LA INSTITUCIÓN?

La demanda docente que tiene que ver con ascensos, formación y especialidades secundarias se determinan en una demanda y que se establece en la programación anual docente y si nosotros tenemos cursos ahí se incorpora en ese...

La dirección de personal y con nosotros y además está asociado al recursos porque ahí pagamos profesores, ahí pagamos porque hay profesores que son tutores y tienen como se llama el derecho a percibir horas de clases como tutores.

Ahora estamos aprobando con la palta que nos dieron que alcanzamos a hacer.

Hacer cursos nuevos está dentro de la asesoría de docentes y planteamientos.

14.- ¿CUÁL ES LA COBERTURA TERRITORIAL QUE ABARCAN LOS CURSOS? (NACIONAL, INTERNACIONAL)

O sea nosotros tenemos más que territorial tendríamos que decir hasta donde llega el internet.

15.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE CURSOS OFRECIDOS?

38 cursos docentes alrededor que son 198 que son de la de la secuencia de formación de paro permanente porque son 500 alumnos tantas promociones tantas cuestiones entonces les decía a ver si encuentro

Algo por ahí en definitiva yo creo que tenemos unos 300 cursos pero son únicos que están (...) específicos con su objetivo propio.

16.- ¿CUÁL ES LA CATEGORIZACIÓN Y DIVERSIDAD TEMÁTICA DE LOS CURSOS?

Primero tenemos un curso que llamamos apoyo a cursos docentes esos son los cursos que van para aseso a capitán, perdón son cursos presenciales que tienen una fase learning de los cursos docentes declarados en la demanda

Después tenemos la secuencia formación que es exclusiva a distancia después tenemos cursos cerrados, medio ambiente, hospital que también tenemos 3000 alumnos porque son focalizados nos piden para específicos y después

Tenemos los cursos abiertos que son como 38 que hay la reserva tienen alrededor de que son como 10 cursos que tienen varios módulos porque le hacen como 5 módulos a cada uno... pero es 1 curso que tiene y ese y al final del curso

Se aprueba es ascendido

17.- ¿CÓMO HA CAMBIADO LA OFERTA DE CURSOS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?

El crecimiento yo creo que el 2017 no el 2019 va a ser de un 300% o 400% porque el 2000 el 2016 nada el 2017 pusimos alrededor de 70 cursos y al año siguiente parten 70 cursos más con otra promoción entonces 21 más o menos...

El gran salto del 2017 al 2019 que ahí vamos a tener una visualización en un cambio en los requisitos de ascensos y con ello viene también una demanda para hacer porque consideramos es bueno que busquemos que van a aparecer cursos o módulos para los

Ascensos eventualmente para gente que los necesiten para cierto rango, por ejemplo se crearon unas oficinas las PAMES puestos de atención que van a apoyo en caso de catástrofes y unidades de seguridad que están con cabos 2 primero distinto

Niveles pero ellos deben saber cómo se actúa en caso con aprobación civil en caso de que ellos están protegiendo un supermercado a ello les hacen instrucciones pero ese curso eventualmente esta hecho, ya asegurémonos hagamos el curso(...).

18.- ¿QUÉ TIPO DE RECURSOS MULTIMEDIA SON LOS UTILIZADOS PARA IMPARTIR CURSOS E-LEARNING?

Nosotros tenemos cursos desde video más que nada video y ahora tenemos antes los cursos estaban en HTML y ahora usamos una plataforma que se llama storyline y ahí hay recursos audiovisuales, gráficos propios del storyline, pdfs audios.

Queremos el próximo año agregar un curso con realidad aumentada o virtual es un proyecto para el próximo año.

19.- ¿EXISTEN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS O ESTÁNDARES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CURSOS O GENERACIÓN DE NUEVOS CURSOS?

Se saltó esta pregunta,

20.- ¿CUÁL ES LA DURACIÓN GENERALMENTE DE LOS CURSOS IMPARTIDOS? (MODULAR, SEMESTRAL ETC.)

En general son modulares de 20 horas pero además hay cursos que están estructurados con diferentes unidades de aprendizaje sobre todo los de apoyo docente que tienen una estructura curricular más estructurada porque de ahí partió la

Educación a distancia en apoyo a la docencia, y los cursos de capacitación duran 2 meses entre 30 y 40 horas de...

21.- DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS EN LOS CURSOS, EL TRABAJO DE LOS ALUMNOS ES PASIVO, INMERSIVO, INTERACTIVO U OTRO. ¿CUÁL ES LA PROPUESTA MÁS USUAL?

AutoInstruccional y los cursos son con tutor más fuerte con foros interacción con todo y la secuencia de formación es la que un porcentaje autoInstruccional pero un tutor pero más como contra no tan interactuar el

Se va a asegurar que cuando dé la prueba tenga los 2 días pero no es un intercambio tan fuerte como es el tutor del otro.

22.- ¿CONSIDERAN CURSOS MASIVOS? ¿CUÁNTOS ALUMNOS?

El cupo por aula puede ser infinito puede tener 300 personas ahora nosotros no lo controlamos esto es autoInstruccional por ejemplo el hospital tiene un curso de 200 para este tema de IAS (Infecciones asociada a la salud)

Y el curso de inducción que tenemos 400 alumnos y eso es masivo.

El año pasado tuvimos de inscripción abierta 1500 y quedaron 7 u 8 personas que no hicieron el curso un poquito más entonces del DEAE un oficio al comandante de la unidad que el no participo lo cual eso sí ha tenido un

Problema lo puedo haber cubicado ya que esa vacante pudo haber sido para otra persona (...)

SOBRE LOS ESTUDIANTES

23.- ¿A QUIENES ESTÁN DIRIGIDOS LOS CURSOS?

--

24.- ¿CUÁL ES EL TIEMPO DE TRABAJO EN AULA POR CURSO QUE CONSIDERAN PARA LOS ALUMNOS?

Es como una apuesta porque los resultados al final no podemos... la asistencia a conexión la estudiamos pero en definitiva que la persona haya revisado todo el contenido,

En su momento lo poníamos 5 minutos en cada página, lamina entonces tenía 40 láminas y eran 20 horas pero entonces ahora el que la persona la pase porque la puede imprimir lo puede bajar puede hacer lo que quiera.

Basta asegurar que la persona se haya conectado 1 segundo para nosotros se considera que la persona estuvo presente en el curso

25.- ¿CUÁL ES EL RANGO DE EDAD DE LOS ESTUDIANTE?

La verdad que la edad no sé si habrá gente que tengan 65 que están....

La mayoría está en la edad de los 20 años y 55 más o menos, todo el rango de edad del personal de la marina.

26.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE ALUMNOS DEL CENTRO? (DESDE 2010 A LA ACTUALIDAD)

La respuesta está en la presentación.

27.- EL CENTRO ¿CONSIDERA UN PLAN DE MEJORA CONTINUA? ¿A TRAVÉS DE QUÉ INSTRUMENTOS SE CANALIZA LA INFORMACIÓN?

Nosotros tenemos una proyección que está basada en la planificación cuatrienal del ejército que ahí dice desarrollo de educación a distancia que da las políticas al parecer nosotros ahí estamos

Sujetos a la posibilidad de tener financiamiento entonces nosotros programamos cada 2, 3 años el respaldo para tener el mejoramiento, como apareció la secuencia formación tuvimos un desarrollo expansivo

Pero la secuencia formación apareció por al lado y no se incorporó al plan, pero así se entregaron recursos de ... recién el 2019 vamos a recibir algo mayor para financiar la plataforma que es nuestra

Y después a partir del 20 vamos a recibir recursos para el diseño mejoramiento de todos los cursos que es parte de asesoría pedagógica con el experto de hacer mejorar el contenido.

Las encuestas a los alumnos generan retroalimentación.

El primer año fue como hubo difusión fuimos 3 veces a la unidad conversamos con el personal hubo todo un proceso para implementar esto, ahora tenemos un modelo que está establecido en la planificación administrativa (...),

Se le hace una encuesta a los alumnos y a las personas que trabajan con ellos, pares y superiores para saber si de verdad el cursos, ahora queremos hacer esto mismo a fin de años a los egresados de los cursos,

Ahora yo ese punto no es responsabilidad nuestra es responsabilidad de la escuela porque el alumno es llamado a hacer el curso en un instituto específico. (...)

Nosotros hacemos encuestas y el diseño siempre es parcial porque dependiendo del área el material es distinto debo tener la retroalimentación y nosotros si saber poner en la organización la necesidad de revisar lo que ya y... el primer paso

Es mejorar lo que está hecho (...)

28.- ¿CÓMO EVALÚAN LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LOS CURSOS? ¿QUÉ RESULTADOS OBTIENEN DE ESAS MEDICIONES?

Nos hemos focalizado en la secuencia de formación que es un modelo pero si se sienten distintos porque están siendo instruidos antes era una prueba ahora hay al principio un rechazo ahora hay una estandarización, se hace de todo lo

Que más se trabaja es con la con la.... una mesa de ayuda... He visto otras personas voy por ahí los que están en curso me dicen no he entrado coronel o me dicen no me saque buena nota, pero sin conocerme pero cuando uno

Es bueno escuchar porque se ve la verdad cuando uno se sienta en 2 periodo de difusión en alguna parte del sur una persona comenzó a alegar cómo es posible que la prueba que tan poco tiempo para estudiar y era el cavo Altamirano

Y estamos alegando caso raro en agosto me está alegando contra el sistema y el ya tenía un 530 y 570 en su módulo entonces era un líder de opinión del sistema para poder ir en contra del sistema entonces

Al final le digo Altamirano discúlpeme pero mejor cuénteme como lo hizo para que el 70% que no lo ha hecho la parte bueno y ahí el tipo y ahí otra persona me dijo es que yo no tengo tiempo es que tengo que llegar a la casa... además soy estudiando derecho y esto me afecta en mi vida, entonces deje el curso de lado no ascienda y se dedica ahí claro jajajaja... ese es el punto no más así es la percepción.

SOBRE TUTORES

29.- ¿CUÁNTOS TUTORES TRABAJAN PARA EL CENTRO?

No tenemos tutores están designados para los cursos especiales, son 38 cursos que tienen tutores pero estos son números tan bajos por ejemplo el curso de capitanes tiene 5 módulos de y cada módulo y tiene como 3 no, tiene unidad

De aprendizaje distinta entonces esa unidad de aprendizaje puede ser un tutor que estas 4 horas 6 horas y hace todo para esas 6 horas pero el curso en total son 80 horas.

30.- ¿CUÁL ES EL PERFIL NECESARIO QUE DEBE CUMPLIR UN TUTOR PARA REALIZAR CURSOS A DISTANCIA?

Tiene que ser profesor militar, hacer el curso tutor online y experto en el área, el experto del tutor se mide con los resultados de los cursos.

31.- ¿CUÁL ES EL NIVEL DE ESTUDIO DE LOS TUTORES? (PROFESORES, MILITARES, ESPECIALISTAS, ETC...)

(ídem arriba)

32.- ¿EXISTE UNA SELECCIÓN DE TUTORES?

Sí claro, cada escuela busca el mejor experto para el curso o el que "haiga" o "haya" según dicen (...).

33.- ¿EXISTE CAPACITACIÓN PARA TUTORES QUE IMPARTEN CURSOS EN UNA PLATAFORMA VIRTUAL?

Antes de comenzar el curso se hace una inducción básica para poder desarrollar en 1 día van asesores pedagógica mira este es el foro lo debes enfrentar así, los profesores van a hacer la

inducción más los que hacen las encuestas ya que todo revota en las notas, porque ponen las notas mal, etc (...).

Hay una parte curricular de la clase del conocimiento y el otro la operación del sistema poner notas, conocer la navegación etc.

34.- ¿CUÁL ES LA RELACIÓN DE TUTORES CON RESPECTO A LA TOTALIDAD DE CURSOS?

--

35.- ¿CONTEMPLA EL CENTRO EL USO DE ENCUESTAS PARA LOS TUTORES?

Sí claro, cada tutor al final debe hacer un informe que se llama primero se trabaja con "rubrica?" informe por cada alumno, debe avisar que hizo cada alumno, por eso las aulas virtuales están entre 20 y 25 alumnos porque tiene que informar de cada uno.

GENERALES

36.- CON RESPECTO A LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN ¿AFECTA AL PROCESO E-LEARNING Y EN QUE GRADO?

La seguridad de información está controlada por el control de seguridad militar o sea eso está dentro del proceso, está la dirección de inteligencia pero cada escuela debe efectuar y hacer su control.

No se valida con la escuela, se valida por la línea de seguridad militar, es un hecho no podemos estar controlando la seguridad militar. No nos afecta debemos hacer las cosas que se nos permita no más de lo que se debe hacer.

Si me afectara quiere decir que lo que se propuso no estuvo bueno.

37.- ¿CÓMO EL CENTRO CONTEMPLA LOS CAMBIOS EN TECNOLOGÍA DE ESTOS TIEMPOS?

Con 10 años de retraso jejeje,

Tenemos la sección plataforma computacional y una misión que tienen los ingenieros de esta plataforma si estamos acordes con las tecnologías actuales entonces si nosotros necesitamos un equipo tenemos que presentar esto a un comité del ejército

No es llegar y querer cambiar la plataforma y sus contenidos por nosotros no más, no están simple, ese cambio que queremos hacer debemos presentarlo al comité de tecnologías de la información del ejército, se presenta el proyecto se expone

Al comité, y el comité que lo reúne personas cívicas y militares que tienen el conocimiento, aprueban, entregan fecha y se ordena, para que cualquier cambio tecnológico siga un proceso. (...)

38.- ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES PROBLEMATICAS AFRONTADAS PARA EL DESARROLLO DE CURSOS? ¿CÓMO SON AFRONTADAS?

Trabajar con recursos mínimos muy acotados porque el desarrollo de esto siempre ha tenido prioridad histórica la presencial entonces esta innovación es resistida entonces 1 vez se acepta lo ponemos a la bandera, porque no esta

A un pensamiento del alto nivel, el ejército se va a poner a desarrollar la educación e-learning, cuando se aprenda que esto es tendremos la capacidad de llegar más rápido a plazos más cortos, el tema es que nos entregan

Los recursos de 1 año para otro y cuando teníamos que pagarles 56.000 o 25.000 la hora de clase de un profesor al año siguiente yo lo programo con una proyección eventualmente me entregan los 27.000 pero la verdad es que va a ser 32.000 y

Ya tengo un déficit estructural por el tema de las platas, profesores que eran oficiales que eran capitanes y como el profesor no le pagan por profesor sino por todos sus atributos de estudio y de grado entonces

Era capitán y al otro año ya es mayor ya le subo el 7% y 8% porque los recursos están para vivirlos.

ENTREVISTA FACH

SOBRE EL CENTRO

1.- ¿CUÁL ES LA UBICACIÓN DEL CENTRO?

Bueno este centro está ubicado en la división de educación que es el centro de educación a distancia y depende del departamento de proceso educativo. Gran avenida 10525 el bosque.

2.- ¿CUÁNDO SE FUNDÓ EL CENTRO?

El centro comenzó aproximadamente en el año 2000 porque cuando nosotros, cuando yo llegue ya estaba ya existía este departamento entonces se creó aproximadamente en el año 2000 porque hay ya estaban con los cursos que eran TELEDUC más que nada y después se terminó el contrato con TELEDUC y comenzó el contrato con nosotros. Nosotros partimos como el 2003, 2004 solos pasamos por un proceso de implementación.

3.- ¿DESDE QUÉ AÑO IMPLEMENTARON EL E-LEARNING?

Existían cursos por televisión e internet y algo así como E-LEARNING estaba recién comenzando nosotros Después de eso implementamos unos servidores y partimos por ahí en el 2003.

4.- ¿CUÁL ES LA DEPENDENCIA DEL CENTRO A NIVEL INSTITUCIONAL? (ORGANICA)

División de Educación, Esta el Mineduc y ahí salta al departamento de proceso educativo, centro de educación a distancia ese es nuestro organismo

5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS TRABAJAN EN EL CENTRO?

Somos hartos jajá, somos 2 personas igual tenemos nuestros diseñadores que en estos momentos se encuentran en otros momentos, tenemos 2 diseñadores y cuando tenemos problemas Tenemos 2 programadores deberíamos ser 6 personas.

6.- ¿QUÉ PLATAFORMA UTILIZAN PARA LLEVAR A CABO LA EDUCACIÓN A DISTANCIA?

La plataforma Moodle.

7.- ¿REALIZAN DIFUSIÓN? ¿QUÉ MEDIOS UTILIZAN PARA DAR A CONOCER LA OFERTA DE CURSOS?

Nosotros no estamos haciendo difusión de cursos lo que pasa es que a nosotros nuestras escuelas tienen que hacer por ejemplo en la carrera, tenemos carreras técnicas y militares y dentro De las carreras técnicas sale el oficio que la escuela de perfeccionamiento de suboficiales va a hacer un curso por ejemplo para el área administrativa que es la administración de personal A crecimiento y finanzas y ahí se hace la postulación pero nosotros no hacemos difusión o publicidad, solo cuando la escuela va a ejercer el curso se le da a conocer el curso, ellos dan a conocer el curso Más que nada la escuela envía a la división y es repartido por otro departamento y ahí se ven las solicitudes y que alumnos son aceptados y cuantos por unidades.

8.- ¿CUÁL ES SU VISIÓN Y MISIÓN?

No tenemos

9.- ¿CÓMO SE RELACIONAN O VINCULAN CON LA INSTITUCIÓN Y LA COMUNIDAD ACADEMICA CIVIL?

Que nuestras escuelas no tienen por lo general un vínculo directo más que nada tenemos vínculo con las escuelas de especialidad y escuela de aviación que son nuestras escuelas

Para poder ver los ingresos de las personas que quieren formar parte de las fuerzas aéreas pero nosotros también tenemos la academia la escuela de perfeccionamiento y la academia de politécnica que ahí no tienen contacto directo más que nada con el personal civil, porque son escuelas que imparten cursos más que nada para el personal de fuerzas ...

Nos vinculamos con las escuelas, con mi escuela, nosotros no tenemos más vínculos con el entorno.

10.- ¿TIENE LA INSTITUCIÓN ESTÁNDARES O REGLAMENTACIÓN ESPECÍFICA QUE CONTEMPLA LA MODALIDAD E-LEARNING?

Sí, la institución tiene pero lo ven directamente con la escuela, las escuelas tienen todo lo que es su documentación que tienen todo lo que ver con E-LEARNING.

Nosotros por el reglamento 54 que es nuestro reglamento de informática, no tenemos estándar con respecto a plataforma.

11.- ¿CONSIDERA EL CENTRO ALGÚN TIPO DE CONVENIO EXTRAINSTITUCIONAL?

No tenemos convenio extra institucional.

12.- ¿CÓMO SE FINANCIA LA ELABORACIÓN DE CURSO? (PLANIFICADO, CONCURSO ETC...)

Todos los cursos son planificados durante el año tienen su planificación pero eso lo ve directamente el dpto. De proceso no pasa directamente por el departamento de educación

A distancia, todos nosotros solo vemos directamente la administración de los cursos más que nada, las escuelas hacen las contrataciones de sus tutores en base a la cantidad que

Necesitan anualmente y ellos ven todo lo que necesiten sea nosotros ellos tienen que ver como hablábamos antes todo lo que es el contenido y nosotros vemos todo lo que es la informática y ese y ahí nosotros relacionamos nuestro curso, nosotros no vemos ningún tema de costo.

SOBRE LOS CURSOS

13.- ¿CÓMO SE DETERMINA LA FINALIDAD DE LOS CURSOS A DISTANCIA EN LA INSTITUCIÓN?

Son las escuelas, ellos llegan con la necesidad desde un mando superior, ya que debe existir la necesidad y esto lo ven en conjunto al departamento de proceso educativo,

Llegan los oficios que deben hacer el desarrollo del curso, la escuela nos envía una copia de eso, luego la escuela nos envía a nosotros la solicitud de desarrollo para

Crear la plataforma y de ahí nosotros exigimos a la escuela la cantidad de usuarios que tienen que también el departamento de desarrollo nos envía una copia después

Hacemos la comparación por si falta un alumno entonces después de eso devolvemos a la escuela los nombres de usuario y contraseña para que sean repartidos a la unidad.

14.- ¿CUÁL ES LA COBERTURA TERRITORIAL QUE ABARCAN LOS CURSOS? (NACIONAL, INTERNACIONAL)

Nacional e Internacional, porque nosotros tenemos cursos mediante Internet hemos tenido incluso alumnos en Brasil que es personal que está afuera en el curso de formación por lo general Y son destinados a alguna unidad o cumplen con misión en algún lugar y se conectan desde algún punto de internet a estos cursos.

15.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE CURSOS OFRECIDOS?

Aproximadamente en total viendo la separación de cursos son alrededor de 30 cursos.

16.- ¿CUÁL ES LA CATEGORIZACIÓN Y DIVERSIDAD TEMÁTICA DE LOS CURSOS?

Nosotros tenemos la carrera militar que tiene que ver con los ascensos y la carrera técnica que tiene que ver con la capacitación del personal en área específica, en este caso lo que Pasa es que tenemos una modificación que la está viendo el departamento de desarrollo junto al departamento de proceso educativo que ahora para poder ascender todos los grados van A tener que hacer una modalidad de curso y estamos justamente con eso entonces están viendo si parte este año o el próximo pero ya es un hecho se viene (...).

17.- ¿CÓMO HA CAMBIADO LA OFERTA DE CURSOS EN LOS ULTIMOS AÑOS?

Ha aumentado lo que pasa es que la más que nada comenzamos con cursos de capacitación pedagógica fue uno de nuestros primeros cursos, ese fue el primer curso que se dictaba por E-LEARNING Después se empezó a ver un aumento en la cantidad de cursos por año de un 25% y ahora la cantidad que tenemos sobrepasa la cantidad que vimos que fue de 15 cursos.

Por lo general todos los años hay una necesidad nueva, por ejemplo el año pasado fue el de licencia S1.

18.- ¿QUÉ TIPO DE RECURSOS MULTIMEDIA SON LOS UTILIZADOS PARA IMPARTIR CURSOS E-LEARNING?

Todo lo que son presentaciones, los videos, tenemos hartas herramientas se ve el libro como se llama, bueno las lecciones también tenemos herramientas que tienen Moodle que son recursos Pero tenemos otra herramienta que nosotros pasamos el pdf para que se puedan ver como el diario, virtualización, audios también.

Con el tiempo yo creo que se implementara las simulaciones de momento está en pleno proceso de desarrollo para el área de mantenimiento no está integrado directamente con nosotros.

Por lo general se ocupan todas las herramientas que ofrece MODUL.

19.- ¿EXISTEN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS O ESTÁNDARES PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CURSOS O GENERACIÓN DE NUEVOS CURSOS?

Por lo general el departamento de desarrollo hace un cambio en alguna malla se le envía a la escuela y a nosotros, y después llega la escuela nos pide cambiar un curso, no podemos Llegar y cambiar algo que pida la escuela sino ha pasado por el departamento de desarrollo.

20.- ¿CUÁL ES LA DURACIÓN GENERALMENTE DE LOS CURSOS IMPARTIDOS? (MODULAR, SEMESTRAL ETC.)

Tengo cursos que duran 1 año, tengo un curso que dura semestres, otro que duro 1 mes y el de auto instrucción que me duro como 3 semanas entonces es relativo

Porque yo tengo una carga de trabaja más que nada porque siempre como en todo los años una carga full.

21.- DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS EN LOS CURSOS, EL TRABAJO DE LOS ALUMNOS ES PASIVO, INMERSIVO, INTERACTIVO U OTRO. ¿CUÁL ES LA PROPUESTA MÁS USUAL?

Es interactivo el trabajo del alumno siempre va a ser interactivo dentro de los cursos.

22.- ¿CONSIDERAN CURSOS MASIVOS? ¿CUÁNTOS ALUMNOS?

El único curso masivo que tenemos es la licencia S1 que hay de repente, igual se pasa por un proceso de postulación pero por lo general la fuerza debe estar capacitando, debe ir en 2 años una cantidad

De 4000 alumnos capacitados en el curso de licencia S1, por ejemplo ahora me va a partir un curso con 256 de alumnos el día 20 de noviembre al 20 de diciembre aprox.

SOBRE LOS ESTUDIANTES

23.- ¿A QUIENES ESTÁN DIRIGIDOS LOS CURSOS?

Está dirigido a todo el personal civil como militar también, tanto oficiales como personal del cuadro permanente.

Normalmente los cursos se dirigen a todo el personal.

24.- ¿CUÁL ES EL TIEMPO DE TRABAJO EN AULA POR CURSO QUE CONSIDERAN PARA LOS ALUMNOS?

Sí correcto, se considera un tiempo mínimo de conexión pero eso lo ven las escuelas, porque nosotros yo tengo con la cantidad de cursos que tengo y la cantidad

De personal que administran no tendríamos como ver quienes ven los cursos.

25.- ¿CUÁL ES EL RANGO DE EDAD DE LOS ESTUDIANTE?

Dependiendo del curso.

26.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE ALUMNOS DEL CENTRO? (DESDE 2010 A LA ACTUALIDAD)

Como 2600 parece.

27.- EL CENTRO ¿CONSIDERA UN PLAN DE MEJORA CONTINUA? ¿A TRAVÉS DE QUÉ INSTRUMENTOS SE CANALIZA LA INFORMACIÓN?

Nosotros directamente no tenemos ese plan, eso lo ven las escuelas en base a sus planes de mejora de contenidos, las escuelas

Levantam encuestas cada vez que termina un curso para saber los resultados y para la revisión del departamento de desarrollo. (...)

28.- ¿CÓMO EVALÚAN LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LOS CURSOS? ¿QUÉ RESULTADOS OBTIENEN DE ESAS MEDICIONES?

La encuesta...

SOBRE TUTORES

29.- ¿CUÁNTOS TUTORES TRABAJAN PARA EL CENTRO?

Ninguno, no trabajan con el centro pero tienen un vínculo con nosotros para poder armar los materiales...

30.- ¿CUÁL ES EL PERFIL NECESARIO QUE DEBE CUMPLIR UN TUTOR PARA REALIZAR CURSOS A DISTANCIA?

La escuela lo define, por lo general deben tener curso de capacitación pedagógica de ahí hay 2 líneas digamos por un lado para carreras militares y el otro para carreras técnicas

Y en cada uno tienen requisitos distintos. (...)

31.- ¿CUÁL ES EL NIVEL DE ESTUDIO DE LOS TUTORES? (PROFESORES, MILITARES, ESPECIALISTAS, ETC...)

Lo define la escuela en conjunto con el departamento de desarrollo.

32.- ¿EXISTE UNA SELECCIÓN DE TUTORES?

Sí

33.- ¿EXISTE CAPACITACIÓN PARA TUTORES QUE IMPARTEN CURSOS EN UNA PLATAFORMA VIRTUAL?

Sí

34.- ¿CUÁL ES LA RELACIÓN DE TUTORES CON RESPECTO A LA TOTALIDAD DE CURSOS?

Va a depender de la escuela y del curso, porque por ejemplo para el curso de ascenso nosotros tenemos a, b, c, d, e y los módulos se repiten en cada curso entonces van terminando y partiendo pero es un tutor para 1 modulo. (...)

35.- ¿CONTEMPLA EL CENTRO EL USO DE ENCUESTAS PARA LOS TUTORES?

A través de las encuestas de los alumnos. Se evalúa al principio y al fin del proceso y es transversal de toda la institución, en algunos casos la encuesta es por la plataforma u otro medio.

GENERALES

36.- CON RESPECTO A LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN ¿AFECTA AL PROCESO E-LEARNING Y EN QUE GRADO?

No nos hemos visto afectado porque todo el material que se sube es público, el personal tiene conciencia de esto.

37.- ¿CÓMO EL CENTRO CONTEMPLA LOS CAMBIOS EN TECNOLOGÍA DE ESTOS TIEMPOS?

Es que dentro de los cambios que nosotros hemos realizado en los cursos ya se pueden ver desde cualquier plataforma, no tenemos problema para que el alumno se conecte a un dispositivo móvil.

Nuestro grupo de trabajo siempre está investigando si es que aparece algo nuevo para poder ver si se puede implementar.

38.- ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS AFRONTADAS PARA EL DESARROLLO DE CURSOS? ¿CÓMO SON AFRONTADAS?

Más que nada la dificultad es que nosotros han llegado aquí los problemas de seguridad informática, problemas que hemos tenido con internet, los problemas que hemos tenido con los

ENTREVISTA ARMADA

MARÍA TERESA OSORIO CÁCERES

12 NOVIEMBRE 2018

9984621 – 6

ARMADA DE CHILE

VIÑA DEL MAR

CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA – DEA

DISEÑADORA INSTRUCCIONAL

Sobre el Centro

1. El CED está ubicado desde 2018 en un edificio independiente, donde ocupa parte del primer piso, en Las Salinas, Viña del Mar.
2. El Centro funciona app desde 1990.
3. Desde 2001 se utilizó la primera plataforma e-learning (Claroline), la que se reemplazó en 2003 (Dokeos).
4. Desde 2018 el CED pasó a depender de la Dirección de Educación. Anteriormente dependía de la Academia Politécnica Naval.
5. Actualmente la dotación es de 15 personas.
6. En 2004 se migra a la plataforma Moodle.
7. La difusión se realiza a través de la página intranet del CED y por medio de las páginas institucionales (Educación Naval actualmente y de la APN antiguamente).
8. No se ha trabajado en ella.
9. El vínculo con la Institución es a través de canales formales de solicitud de cursos por parte de las direcciones técnicas o especialidades, la matrícula en los cursos que se dictan cada ciclo y el apoyo a actividades por disposición de la DEA.

No hay vínculo con la comunidad civil, aunque sí se ha trabajado con Universidades para el desarrollo del Diplomado para SOM.

10. La Institución contempla como eje relevante la Educación a Distancia.

11. No existe convenio extrainstitucional, salvo la experiencia de trabajo conjunto con la PUCV en la ejecución del Diplomado de Gestión de Recursos Humanos para SOM, donde básicamente, el CED facilita su plataforma para la etapa e-learning.
12. El financiamiento es planificado, año a año, según planes de estudio que se presentan a la DEA.

Sobre los cursos

13. Los cursos están categorizados, dependiendo de su relevancia y objetivo, existiendo cursos que apuntan a ofrecer alternativas para el Sistema de Perfeccionamiento Flexible, otros que son Reglamentarios y un grupo menor que es de Interés Institucional, como el Curso de Capacitación Pedagógica.
14. Los cursos están dirigidos al personal de la Institución, con validez a nivel nacional, pero los alumnos pueden acceder desde cualquier punto del planeta, siempre que cuenten con internet.
15. Aproximadamente 24 cursos en ejecución y 7 en etapa de diseño.
16. Los cursos están categorizados en tres grupos: Sistema de Perfeccionamiento Flexible, Reglamentarios y de Interés Institucional. Estos abarcan diferentes temáticas del área de sanidad naval, litorales, ofimática, liderazgo, matemáticas, etc.
17. La oferta de cursos se ha ido ampliando por el propio interés de la Institución de preparar mejor a su personal. Es así que el cambio del Sistema de Perfeccionamiento Flexible ha influido en la solicitud de mayor variedad de áreas de instrucción.
18. Creamos materiales interactivos a través del software Storyline, videos y actualmente se está trabajando en un tour virtual 360'.
19. Sí, existen un procedimiento normado para la solicitud de cursos y la actualización de ellos.
20. El CED trabaja sobre la base de 3 ciclos para los cursos SPF. En el caso de los Cursos de Mando son 5 ciclos al año. Otros cursos se dictan de acuerdo a las necesidades de la Institución, con una duración máxima de 12 semanas.
21. Se intenta que el trabajo de los alumnos sea interactivo, por esta razón se hace énfasis en el trabajo de Foros, que permiten la confirmación de una comunidad de aprendizaje.
22. Este año estamos en la etapa de propuesta y desarrollo de cursos masivos.

Sobre los estudiantes

23. Los cursos están dirigidos, según su naturaleza y momento, a todo el personal naval, desde marineros hasta oficiales.
24. Lo usual es considerar un trabajo semanal de 5 horas, distribuidas en la revisión del material interactivo, la participación en actividades evaluativas y la lectura de apuntes.
25. Abarcamos todo el abanico etario de la Institución.
26. La cantidad de alumnos ha ido incrementando hasta llegar a 8 mil estudiantes durante 2018.
27. El espíritu de mejora continua existe, por eso se ha potenciado el trabajo de un grupo de servidores que se dedican a la innovación.
28. Las percepciones de los alumnos se consultan a través de una Encuesta de Satisfacción dispuesta al finalizar cada curso o asignatura. La información obtenida sirve para tomar decisiones sobre cambios o incorporación de actividades, recursos y experiencias de aprendizaje.

Sobre los tutores

29. Por cada curso, existe un tutor, los cuales pueden ir variando dependiendo cada ciclo.
30. En primer lugar, el tutor es un experto en el contenido que se imparte. Además, se le exige un manejo básico en la plataforma Moodle, habilidades de comunicación y motivación para los alumnos. El cumplimiento de una serie de exigencias administrativas y docentes permite la continuidad como tutor virtual.
31. Hay diversidad de perfiles, pero básicamente son profesores militares... creo (preguntar a Eve).
32. Sí, existe, pero es limitada por la escasez de especialistas en las diferentes áreas.
33. Sí, existe.
34. Normalmente 1 tutor es un curso, pero a veces toman más de una aula, o diferentes cursos, dependiendo de su disponibilidad de trabajo.
35. No hay encuestas dirigidas a los tutores. La Encuesta de Satisfacción que responden los alumnos sí contempla su apreciación sobre el tutor virtual.

Generales

36. La seguridad no afecta, ya que contamos con plataforma intranet para contenidos reservados.
37. Innovaced es un proyecto que tiene a su cargo la exploración de nuevos recursos y su utilidad para el aprendizaje efectivo.
38. Una de las mayores dificultades tiene que ver con la delimitación de los propósitos y el desarrollo de los contenidos y actividades de aprendizaje, ya que quienes solicitan los cursos no son pedagogos, por lo que esta falencia se enfrenta a través del trabajo de co-construcción entre el diseñador instruccional del CED y el especialista.

UNIVERSIDAD SAN SEBASTIÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAGISTER EN GESTIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR
SEDE SANTIAGO

DOCUMENTO RESULTADO Y PROPUESTAS DE AUTOEVALUACIÓN

“AUTOEVALUACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA ARMADA DE CHILE”

CUADROS DE ANÁLISIS POR CRITERIOS

DE DATOS OBTENIDOS PARA LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

Alumnos: Cesar Ponce Flores

Yvone Laines Ruiz

Mauricio Aedo

Viña del Mar – Chile
2018

RESULTADOS CRITERIO 1 LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN

Criterio: 1 LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN										
Subcriterio: 1.a Los responsables demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con la que debe estar alineada.										
Objetivo: 1.a.1 Estar implicados en la gestión de calidad del centro.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.a.1.a Conocen las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	[1] Conocimiento de los responsables de las directrices y Política.	Responsables	Entrevista responsables Centro.	CED	Entrevista	1	7	50	3.5	Se debe crear una misión y visión, e instaurar una mirada para los desafíos futuros de la institución. Alinear con los propósitos de la Armada de Chile.
1.a.1.b Aplican las directrices de la Política y Estrategia de la Institución	[2] Porcentaje de responsables del Centro que aplica las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	Responsables	Entrevista responsables Centro.	CED	Entrevista	1	8	100	8	

Objetivo: 1.a.2.- Ser accesibles y escuchar al personal y resto de agentes implicados en el centro.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.a.2.a Se comunican con el personal del programa.	[3] Frecuencia de la comunicación y responsables del programa que se comunican con el personal implicado en el programa.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	1	7	100	7	
1.a.2.b Fomentan la participación de todo el personal.	[4] Porcentaje de responsables que fomenta la participación de todo el personal.	Responsables y Personal	-Entrevista responsables Centro. -Ficha de Observación -Entrevista personal del Centro	CED	-Entrevista. - Observación directa.	1	8	100	8	
Total Sub criterio							30		26.5	

Subcriterio: 1.b.- Los líderes o responsables del centro trabajan activamente con personas de la Institución o ajenas a ella, para promover y desarrollar los intereses y satisfacer las expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en la organización.

Objetivo: 1.b.1.- Ayudar a la organización a identificar a todos los agentes implicados en el desarrollo de cursos, sus necesidades y expectativas.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.b.1.a Ofrecen los recursos requeridos a la Organización del Centro para que identifique las necesidades y expectativas de los agentes implicados en desarrollo.	[5] Porcentaje de recursos otorgados a la organización del Centro para que identifiquen las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo de los cursos.	Responsables y Personal	-Entrevista responsables Centro. -Ficha de Observación -Entrevista personal del Centro	CED	-Entrevista. -Observación directa.	1	5	100	5	

Objetivo: 1.b.2.- Asegurar que las necesidades y expectativas de los agentes implicados en los cursos están contempladas en la planificación.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.b.2.a Procuran la satisfacción de los agentes implicados participando en la planificación de los cursos.	[6] Porcentaje de necesidades y/o expectativas identificadas que son consideradas en la planificación del programa.	Responsables	Entrevista Ficha de observación	CED	Entrevista Observación directa	1	5	75	3.7	Existe planificación por áreas y no se declaran procesos para planificación de tareas que afectan otras áreas.
1.b.2.b Procuran el entorno adecuado para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo de cursos.	[7] Los responsables del programa procuran el entorno adecuado para satisfacer las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo de los cursos.	Responsables	-Entrevista responsables Centro. -Ficha de Observación	CED	-Entrevista. -Observación directa.	1	5	100	5	

Objetivo: 1.b.3.- Asegurar la disponibilidad de los cauces necesarios para que los diferentes agentes implicados en el desarrollo de cursos manifiesten sus sugerencias y quejas.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.b.3.a Aseguran la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.	[8] Porcentaje de responsables del programa que asegura la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.	Responsables y personal	Entrevista a responsable y personal del Centro	CED	Entrevista	1	2	100	2	

Objetivo: 1.b.4.- Facilitar el establecimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del centro.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.b.4.a Facilitan el establecimiento y mantenimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del Centro.	[9] Número de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del Centro.	Responsables	Entrevista a responsable	CED	Entrevista	1	3	75	2.25	Existe un convenio con PUCV pero no se consideran más convenios que favorezcan al CED. Gestionar convenios con Instituciones de Educación Superior que tengan programas a Distancia
Total Sub criterio							20		17.9	

Subcriterio: 1.c.- Los líderes o responsables del centro garantizan que su estructura organizacional está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la Política y la Estrategia, en armonía con los valores y la cultura de la Institución.

Objetivo: 1.c.1.- Realizar la definición de funciones y asignación de responsabilidades, creando y difundiendo una estructura organizacional coherente con las mismas.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.c.1.a Establecen una estructura organizacional con la definición de funciones y asignación de responsabilidades, dentro de un estilo de gestión participativo.	[10] Existe un organigrama con la definición de funciones y asignación de responsabilidades. [11] Porcentaje de personal que participa en las decisiones.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	1	8	100	8	
1.c.1.b Difunden y comunican la estructura organizacional entre los diferentes agentes implicados en el desarrollo de los cursos.	[12] Porcentaje del personal implicado en el programa que conoce el organigrama.	Personal	Entrevista al personal del Centro.	CED	Entrevista	1	8	100	8	

Objetivo: 1.c.2.- Promover activamente la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo de los cursos, así como la toma de decisiones basada en el desempeño, para aumentar su participación y motivación.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.c.2.a Promueven la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo de los cursos.	[13] Porcentaje de responsables del Centro que valora el esfuerzo y los resultados, y reconoce los éxitos del personal.	Responsable y personal involucrado.	Entrevista a responsable y personal.	CED	Entrevista	1	7	100	7	
1.c.2.b Consideran el desempeño de las personas en la toma de decisiones acerca de las promociones, asignación de responsabilidades, etc.	[14] Existen sistemas de promoción y compensación basados en el desempeño para premiar la contribución de las personas al desarrollo de los cursos.	Responsables	-Entrevista responsables Centro. -Ficha de Observación	CED	-Entrevista. -Observación directa.	1	7	100	7	
Total Sub criterio							30		30	

Subcriterio: 1.d.- Los líderes o responsables del Centro garantizan que los procesos se gestionan y se mejoran sistemáticamente, y son acordes a la gestión y mejora continua de la Institución.

Objetivo: 1.d.1.- Apoyar las mejoras y la implicación de todos, ofreciendo los recursos apropiados.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.d.1.a Apoyan iniciativas y actividades del personal relacionadas con la gestión de los procesos y su mejora continua.	[15] Existen sistemas de incentivo para motivar las iniciativas de mejora en los procesos.	Responsables	Entrevista de responsable Ficha de observación	CED	Entrevista Observación directa	1	7	50	3.5	Existen medidas institucionales de la Armada, pero ningún plan de incentivo del Centro para el personal.
1.d.1.b Facilitan los recursos necesarios para la mejora continua.	[16] Se facilitan los recursos necesarios para la mejora continua.	Responsable y Personal	Entrevista Responsable y al personal del Centro.	CED	Entrevista	1	7	50	3.5	Existe solo el presupuesto anual, por lo tanto, considerar la planificación dentro de la mejora continua. Presupuesto anual.

Objetivo: 1.d.2.- Priorizar y tomar las decisiones sobre el proceso evaluativo, considerando los resultados obtenidos y formulando propuestas de mejora.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
1.d.2.a Formulan y/o aprueban propuestas de mejora.	[17] Número de propuestas de mejora realizadas y/o aprobadas por los responsables del Centro.	Responsable	Entrevista a responsable	CED	Entrevista	1	6	100	6	
Total Sub criterio							20		13	

RESULTADOS CRITERIO 2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Criterio: 2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA										
Subcriterio: 2.a. - Los objetivos de los cursos y programas están basados en las necesidades, expectativas actuales y futuras de los agentes implicados, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con las que deben estar alineados.										
Objetivo: 2.a.1.- Establecer los objetivos tras un análisis de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes identificados e implicados en el desarrollo del mismo.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
2.a.1.a Se analizan las necesidades, expectativas actuales y futuras de los distintos agentes implicados en el desarrollo de cursos	[1] Existencia de estudios realizados para analizar las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en el desarrollo del programa.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	2	10	75	7.5	Las necesidades de cursos las plasman en formularios de inscripción, pero no se utilizan como medida de generación de nuevos cursos.

Objetivo: 2.a.2.- Asegurar que la planificación estratégica es adecuada para conseguir los objetivos y es coherente con la Política y Estrategia de la Institución.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
2.a.2.a Se formulan la Visión y la Misión del Centro, de una forma coherente, clara y precisa, alineadas con la Política y Estrategia de la Institución.	<p>[2] Existencia de un documento con la formulación de la Visión y Misión del programa.</p> <p>[3] Grado de adecuación en la definición de la Visión y la Misión de los principios de excelencia de la educación a distancia y en coherencia con la política y estrategia institucional.</p>	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	2	10	75	7.5	<p>No existe alineación evidente a la estrategia de la institución visión difusa. La misión atiende a resolver problemáticas presentes.</p> <p>Generar misión y visión y un plan que permita el desarrollo hacia la excelencia.</p>
Total Sub criterio							20		15	

Subcriterio: 2.b.- Los objetivos están basados en información pertinente y completa que proporciona un marco de referencia para establecerlos y revisarlos.

Objetivo: 2.b.1.- Planificar el desarrollo de los objetivos de los cursos y programas considerando las expectativas, demandas actuales y futuras de los agentes implicados.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
2.b.1.a Se consideran las directrices, las normativas y la legislación existentes.	[4] Grado de adecuación de los objetivos con la Política y Estrategia, directrices, normativas y legislación existente.	Responsables	-Ficha de Observación	CED	-Observación directa.	2	10	75	7.5	Falta actualización de contenidos en cursos por demasiada carga en desarrollo. Generar proceso sistematizado de actualización sobre todo en cursos reglamentarios.
2.b.1.b Se consideran los avances tecnológicos e innovaciones pedagógicas	[5, 6] Grado de adecuación de los objetivos del programa con los avances tecnológicos e innovaciones pedagógicas.	Responsables	-Ficha de Observación	CED	-Observación directa.	2	10	75	7.5	Límite de recursos para avances tecnológicos, generar plan para obtener recursos mediante vinculaciones como organización pública de educación. No se financian ideas espontaneas por presupuesto anual.
Total Sub criterio							20		15	

Subcriterio: 2.c.- El desarrollo de la planificación estratégica se revisa para su continua adecuación, se actualiza y mejora periódicamente.

Objetivo: 2.c.1.- Asegurar que la planificación estratégica se concreta en un plan de acción realista..

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
2.c.1.a Se realiza un plan de acción en el que quedan establecidos el calendario de implantación, los responsables de cada tarea, los recursos materiales requeridos, así como los riesgos y los planes de contingencia.	[7] Existe un plan de acción en el que quedan establecidos el calendario de implantación, los responsables de cada tarea, los recursos materiales y económicos requeridos, así como los riesgos y los planes de contingencia.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	2	15	50	7.5	Generar un plan de acción que permita recoger información relevante de todos los agentes de los programas, así mejorar la planificación general del Centro.

Objetivo: 2.c.2.- Adecuar la planificación estratégica de los cursos con la evaluación anual de resultados

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
2.c.2.a Se adecua la planificación general del Centro a partir de la información obtenida con la evaluación de resultados.	[8] Existe información específica y concreta para actualizar y mejorar la planificación general del programa.	Responsable	Ficha de observación	CED	Observación directa	2	7	25	1.75	No existe evaluación ni cultura que permita ver la mejora. Generar un sistema que permita recoger información pertinente para adecuar la planificación.

Objetivo: 2.c.3.- Fomentar una cultura de evaluación sistemática del programa en los responsables del mismo.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

2.c.3.a Se incorpora una cultura de evaluación sistemática, para la mejora continua del programa.	[9] Frecuencia de las evaluaciones para la mejora continua del Centro.	Responsable y personal involucrado.	Entrevista a responsable y personal.	CED	Entrevista	2	8	25	2	No existe evaluación ni cultura que permita ver la mejora. Generar un sistema de evaluación de Tutores pertinente y que de paso a la mejora docente mediante capacitación dirigida.
Total Sub criterio							30		11.2	

Subcriterio: 2.d.- La planificación estratégica del Centro es comunicada y entendida dentro de la Institución y por los agentes implicados en el desarrollo del mismo.

Objetivo: 2.d.1.- Definir un proceso eficaz y eficiente para comunicar la planificación estratégica del programa, sus requisitos, objetivos y logros al personal implicado en el desarrollo del mismo.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
2.d.1.a Se define un proceso eficaz y eficiente para comunicar la planificación general de los cursos, sus requisitos, objetivos y logros al	[10] Existen canales para la comunicación eficaz de planificación general del Centro, de sus requisitos, objetivos y logros que alcanzan	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	2	6	75	4.5	Sistematizar medio de comunicación para comunicar planificación de cursos y actividades diarias.

personal implicado en el desarrollo del mismo.										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Objetivo: 2.d.2.- Proporcionar información que facilite la mejora y el compromiso de los agentes implicados en el desarrollo del mismo para el logro de objetivos										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

2.d.2.a Se proporciona información para ayudar a la mejora de los cursos y comprometer así a los agentes implicados en el desarrollo del mismo en el logro de sus objetivos.	[[11] Existen diferentes modos de divulgar la información para ayudar a la mejora del Centro y comprometer así a los agentes implicados en el desarrollo del mismo en el logro de sus objetivos.	Responsable	Ficha de observación	CED	Observación directa	2	4	75	3	Se recomienda generar un plan de comunicaciones internas para la información que afecte al desarrollo de cursos y procesos generales del Centro. Asignar responsabilidades de comunicaciones.
Total Sub criterio							10		7.5	

RESULTADOS CRITERIO 3 DESARROLLO DE PERSONAS

Criterio: 3 DESARROLLO DE LAS PERSONAS										
Subcriterio: 3.a.- Los responsables del Centro planifican y mejoran la gestión del personal del mismo.										
Objetivo: 3.a.1.- Equiparar la asignación de responsabilidades con las necesidades que surjan en los cursos y con la capacitación del personal.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

3.a.1.a. Diseñan el perfil competencial de los puestos de trabajo con el fin de facilitar la selección y evaluación del desempeño.	[1] Porcentaje de competencias de los puestos que están diseñados.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	5	75	3.75	Generar documentación oficial que permita definir el perfil de competencias para el personal que trabaja con los cursos.
3.a.1.b. Corresponden la asignación de responsabilidades con la planificación y la estrategia del programa.	[2] Porcentaje de responsabilidades asignadas en el Centro que se corresponden con la planificación establecida	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	5	75	3.75	Generar Documentación oficial que describa las funciones de cada área y el personal.
3.a.1.c. Evalúan el desempeño de cada persona y comunican los resultados a los interesados.	[3] Porcentaje de personas evaluadas [4] Porcentaje de personas que conocen los resultados de la evaluación de su puesto.	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Observación directa	3	5	25	1.25	Generar instrumento de evaluación pertinente para las áreas de desempeño en educación a Distancia a todos los agentes involucrados.

3.a.1.d. Propician un ambiente interno de motivación para el óptimo desempeño de las funciones y el compromiso del personal.	[5] Número de estímulos ofrecidos al personal para el óptimo desempeño de sus funciones.	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Observación directa	3	3	25	0.75	Generar o aumentar estrategias de incentivo al personal para mejorar el desempeño mediante reconocimientos, Becas, Cursos, otros.
3.a.1.e. Estudian las necesidades del personal y se planifican los recursos e instalaciones para mejorar el trabajo del personal.	[6] Porcentaje de necesidades tenidas en cuenta por los responsables del programa sobre el total de las expresadas por el personal.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	5	0	0	Elaborar un plan que considere recoger necesidades del personal para ser expuestas al responsable del Centro.
3.a.1.f. Se revisa la planificación por parte de los responsables y los coordinadores asignados.	[7] Existe un calendario de revisión de la planificación del programa y se respeta.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	4	50	2	Elaborar un calendario que manejen todos los miembros del Centro, y que conecte con un plan de contingencia.

3.a.1.g. Elaboran el horario del personal de acuerdo a las necesidades del programa.	[8] Porcentaje de personas que realizan sus funciones cumpliendo regularmente su horario estipulado. [9] Porcentaje de horas y consultas realizadas fuera del horario establecido	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	3	75	2.25	Generar un medio para dar respuestas a llamadas de consultas dentro y fuera de horario para alumnos a distancia.
Total Sub criterio							30		13.75	

Subcriterio: 3.b.- Los responsables identifican, mantienen y desarrollan la experiencia y capacidades de las personas por medio de su formación y cualificación.

Objetivo: 3.b.1.- Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades de desarrollo del personal.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

3.b.1.a. Fomentan la formación continua.	[10] Existen canales de información. [11] Existen ayudas para la formación [12] Personas que disfrutaran de la información.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	5	50	3.75	Generar difusión de calidad para dar a conocer las oportunidades de formación a la institución.
3.b.1.b. Promueven y aplican los planes de formación.	[13] Número de ofertas de formación por parte de la Institución para el personal del programa. [14] Número de horas de formación destinada al personal. [15] Porcentaje del personal que están participando en algún programa de formación.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	3	25	0.75	Generar instancias formales de capacitación Para el personal involucrado en el desarrollo de los cursos. Aprovechar oferta de cursos abiertos para generar una instancia de capacitación.
3.b.1.c. Realizan periódicamente análisis de las necesidades de actualización y perfeccionamiento de su personal	[16] Existen medios para recoger las necesidades de actualización y perfeccionamiento del personal. [17] Frecuencia con la que se recogen	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	35	0.7	Generar instancias de perfeccionamiento para el personal del Centro. Recoger y atender

	<p>las necesidades de formación y número de necesidades detectadas.</p> <p>[18] Porcentaje de medidas sobre actualización y perfeccionamiento que se toman en relación a las necesidades detectadas.</p>									<p>necesidades del personal para capacitación como oportunidad para desarrollo.</p> <p>Elaborar un sistema colaborativo para levantar necesidades de desarrollo.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Objetivo: 3.b.2. Ofrecer información de acuerdo con las necesidades del programa.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

3.b.2.a. Ofrecen al personal de las asignaturas/materias virtuales una formación específica acorde a su desempeño posterior en el programa.	[19] Porcentaje del personal del programa virtual que está recibiendo una formación específica. [20] Número de horas de formación específica destinadas al personal.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	25	0.5	Es baja, crear nuevos microcursos o talleres b-learning orientados a los tutores.
3.b.2.b. Potencian el desarrollo profesional de acuerdo con las necesidades del programa y cursos.	[21] Número de ofertas de formación relacionadas con el programa, ofrecidas por la Institución para el personal.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	0	0	Crear vínculos en la institución y enviar personal a capacitación institucional.
3.b.2.c. Incorporan la cultura de la gestión de calidad a los planes de formación.	[22] Número de ofertas de formación relacionadas con la calidad, ofrecidas por la Institución para el personal del programa. [23] Número de horas de formación relacionadas con	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	0	0	Generar una capacitación en gestión de calidad para tener en el personal competencias de mejora en búsqueda de certificar y asegurar la calidad de formación.

	la gestión de calidad.									
3.b.2.d. Revisan la efectividad del plan de formación en función de las necesidades.	[24] Existe un calendario de revisión del plan de formación del programa y se respeta, incorporando las necesidades del programa.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	25	0.5	Crear sistema de formación calendarizado para asegurar la capacitación del personal.
3.b.2.e. Promueven la participación del personal para la definición de un proceso de autoevaluación del desempeño de sus puestos de trabajo.	[25] Porcentaje del personal que participa en la definición del proceso de autoevaluación del desempeño de los puestos de trabajo del personal.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	0	0	Generar instancias de autoevaluación que permitan la reflexión en el desempeño individual y grupal.
Total Sub criterio							20		6.2	

Subcriterio: 3.c.- Los responsables promueven la implicación y participación de todo su personal en la mejora.

Objetivo: 3.c.1.- Establecer procedimientos para la implicación del personal en la mejora continua.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
3.c.1.a. Estimulan al personal para participar en acciones de mejora.	[26] [27] [28] Porcentaje del personal que participa en las acciones de mejora que se desarrollan.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	50	1	Incorporar a todos los integrantes del centro al plan de mejora y capacitar el propósito.
3.c.1.b. Apoyan las iniciativas de mejora surgidas de los distintos equipos docentes y del resto del personal del programa.	[29] [30] [31] Número de acciones de mejora surgida de los equipos docentes y del resto del personal del programa.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	75	1.5	Integrar personal docente al desarrollo de propuestas de mejora. Utilizar propuestas.
3.c.1.c. Reconocen al personal por su participación y contribución a la mejora continua.	[32] [33] Número de reconocimientos ofrecidos al personal por su participación y contribución a la mejora continua.	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Observación directa	3	1	0	0	Generar instancias de reconocimiento ante iniciativas que permitan facilitar el plan de mejora.

Objetivo: 3.c.2.- Proporcionar oportunidades que estimulen la implicación del personal y promuevan un comportamiento innovador y creativo.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
3.c.2.a. Potencian iniciativas de experimentación e innovación por parte del personal del programa.	[34] [35]] [36] Número de convocatorias para que el personal aporte ideas que se puedan aplicar al programa.	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	5	25	0.5	Generar convocatorias para elaborar planes de mejora. Participar en instancias e investigaciones que otorguen propuestas de mejora.
Total Sub criterio							10		3	

Subcriterio: 3.d.- Los responsables consiguen una comunicación efectiva ascendente, descendente y lateral.

Objetivo: 3.d.1.- Mantener canales de información que garantizan una comunicación efectiva.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
3.d.1.a. Reciben información del personal.	[37] [38] [39]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	4	75	3	Mejorar instancias de comunicación con responsables del Centro.
3.d.1.b. Transmiten información al personal.	[40] [41] [42]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	4	75	3	Aumentar la comunicación de información desde los responsables al personal. Crear panel de informaciones.
3.d.1.c. Identifican las necesidades de comunicación del personal del programa.	[43] [44]	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Entrevista Observación directa	3	4	50	2	Elaborar instrumento para recoger necesidades de comunicaciones por el personal.
3.d.1.d. Consiguen la comunicación	[45]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	4	0	0	Generar jornadas de trabajo académico para

lateral entre personas, unidades y equipos que participan en el programa.										trabajo en la mejora.
3.d.1.e. Evalúan y mejoran la efectividad de la comunicación	[46] [47]	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Entrevista Observación directa	3	4	25	1	Evaluación de las medidas de comunicación en el centro. Optimizar software de control de Gestión.
Total Sub criterio							20		9	

Subcriterio: 3.e.- Los responsables reconocen, atienden y recompensan al personal involucrado en el mismo.

Objetivo: 3.e.1.- Crear y mantener una interacción efectiva entre todos los agentes implicados en el programa para lograr un clima de confianza compartido

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
3.e.1.a. Fomentan actividades sociales y culturales	[48]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	3	100	3	
3.e.1.b. Fomentan un ambiente de confianza y de solidaridad mutua.	[49] [50]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	100	2	

Objetivo: 3.e.2.- Reconocer y valorar el trabajo, la aportación y el esfuerzo de mejora del personal.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
3.e.2.a. Reconocen a las personas con el fin de mantener su nivel de implicación y asunción de responsabilidades.	[51]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	1	100	1	
3.e.2.b. Valoran a cada miembro del programa.	[52]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	0	0	Crear una instancia y registro de quejas para generar una respuesta y levantar información de problemas.
3.e.2.c. Fomentan la concienciación e implicación en temas de higiene, seguridad, medio ambiente y de responsabilidad a	[53] [54] [55]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	0	0	No existe área de preocupación del tema. Generar instrucción y medidas de seguridad para el personal. No existen políticas de

la sociedad.										reciclado de materiales.
							Total Sub criterio	10	6	

RESULTADOS CRITERIO 4 ALIANZAS Y RECURSOS

Criterio: 4 ALIANZAS Y RECURSOS										
Subcriterio: 4.a. - Gestión de los recursos económicos y financieros del programa.										
Objetivo: 4.a.1.- Planificar, disponer y controlar los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar la planificación estratégica de los programas y lograr sus objetivos.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
4.a.1.a Elaboran un presupuesto económico y financiero que responde a la planificación y estrategia del Centro.	[1]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	4	100	4	

4.a.1.b Realizan el plan de seguimiento del presupuesto.	[2]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	4	100	4	
4.a.1.c Obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo la planificación general.	[3]	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Observación directa	4	4	75	3	Generar justificación de recursos para planificación de presupuesto fiscal.
4.a.1.d Evalúan las decisiones de inversión y sus riesgos (aulas de nuevas tecnologías, bibliotecas, edificios...).	[4]	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Observación directa	4	4	100	4	
4.a.1.e Revisan y mejoran las estrategias y prácticas económico-financieras, y analizan las	[5]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	4	0	0	Elaborar un plan de autoevaluación de estrategias y políticas económicas financieras.

tendencias.										
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Objetivo: 4.a.2.- Desarrollar métodos financieros innovadores para apoyar y alentar la mejora continua del Centro.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
4.a.2.a Exploran nuevas actividades o usos del programa para la obtención de recursos.	[6] [7]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	25	0.5	Establecer convenios de capacitación focalizada para obtener fondos para desarrollo.

4.a.2.b Establecen y gestionan actividades/proyectos cofinanciados.	[8]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	25	0.75	Generar línea de investigación y gestionar instancias de colaboración con la comunidad académica en la región.
Total Sub criterio							25		16.2	

Subcriterio: 4.b.- Gestión de los recursos de Información.

Objetivo: 4.b.1.- Tener disponible toda la información relevante para todos los agentes vinculados a los cursos.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

4.b.1.a Establecen un sistema de entrada y salida de la información relacionada con el programa.	[9]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	100	3	
4.b.1.b Establecen un sistema de distribución de los materiales didácticos del programa.	[10]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	100	2	
4.b.1.c Facilitan intercambios de información procedente de fuentes internas y externas al programa.	[11]	Responsables	Entrevista responsable Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	100	3	
4.b.1.d Preparan la información para el uso de los agentes vinculados al programa.	[12]	Responsables				4	3	100	3	

Objetivo: 4.b.2.- Asegurar que cada tipo de información esté disponible para los agentes a los que va dirigida.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
4.b.2.a Mantiene la información actualizada.	[13]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	4	100	4	
4.b.2.b Aseguran la protección, confidencialidad e integridad de la información.	[14] [15] [16] [17]	Responsables	Entrevista responsable	CED	Entrevista	4	3	75	2.25	Aumentar las políticas de manejo de información tanto en cursos como en desarrollo. Difusión de reglamentación.
4.b.2.c Posibilitan el acceso a la información y permiten su uso a todos los agentes vinculados al programa.	[18] [19]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	100	3	

4.b.2.d Posibilitan el acceso a los materiales didácticos a todos los agentes vinculados al programa.	[20]	Responsables	Entrevista responsable	CED	Entrevista	4	3	100	3	
4.b.2.e Tienen en cuenta aspectos de copyright y derechos de autor para la publicación de información.	[21]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	75	2.25	Generar políticas más claras con el copyright. Elaborar registro de material propio.

Objetivo: 4.b.3.- Utilizar la información para estimular la innovación y la mejora continua										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

4.b.3.a Recogen, almacenan y usan la información sobre investigación o innovación educativa para la mejora continua de los cursos.	[22] [23]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	75	2.25	Procesar información de investigaciones en desarrollo de experiencias. Registro de experiencias e investigación.
Total Sub criterio							30		27.75	

Subcriterio: 4.c.- Gestión de los recursos externos y alianzas.

Objetivo: 4. c.1.- Establecer relaciones con organizaciones externas de acuerdo con la planificación estratégica, así como el desarrollo y mejora.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
4.c.1.a Establecen relaciones de colaboración con organizaciones externas de acuerdo con la planificación general del programa.	[24] [25]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	2	75	0.5	Generar instancias de colaboración social con instituciones externas.
4.c.1.b Evalúan los resultados de las relaciones establecidas.	[26]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	3	3	100	3	
Total Sub criterio							5		3.5	

Subcriterio: 4.d.- Gestión de los equipos, materiales y tecnología

Objetivo: 4.d.1.- Definir y obtener los equipos, materiales y tecnología necesarios para el desarrollo de los programas teniendo en cuenta la planificación estratégica del mismo.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
4.d.1.a Definen y obtienen los edificios, equipos, materiales y tecnología necesarios para el desarrollo del programa teniendo en cuenta la planificación general del mismo.	[27] [28] [29] [30] [31]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	100	3	
4.d.1.b Definen y obtienen los sistemas informáticos necesarios teniendo en cuenta las necesidades que se derivan del programa.	[32] [33] [34] [35]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	100	2	
4.d.1.c Definen, obtienen o desarrollan los sistemas informáticos teniendo en cuenta su	[36]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	100	3	

interoperabilidad.										
4.d.1.d Definen, obtienen o desarrollan las aplicaciones informáticas garantizando su compatibilidad.	[37] [38]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	100	2	
4.d.1.e Definen, obtienen o desarrollan las aplicaciones informáticas garantizando su usabilidad.	[39]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	75	2.25	Generar test de uso para equipamiento informático.
4.d.1.f Definen, obtienen y desarrollan las aplicaciones informáticas y los medios tecnológicos teniendo en cuenta los objetivos del programa	[40]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	100	2	

Objetivo: 4.d.2.- Poner a disposición los equipos, materiales y tecnología existentes a todos los agentes implicados en el desarrollo del programa teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
4.d.2.a Facilitan la utilización de los edificios, equipos, materiales y tecnología existentes a todos los agentes implicados en el desarrollo de los cursos.	[42] [43] [44] [45]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	3	100	3	
4.d.2.b Desarrollan usos alternativos de los edificios, equipos, materiales y tecnología con el fin de que todos los agentes	[46] [47] [48]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	100	2	

implicados										
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Objetivo: 4.d.3.- Asegurar que los equipos, materiales y tecnología cumplen las necesidades del programa desarrollando e implementando métodos de mantenimiento y conservación.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
4.d.3.a Mantienen en buen estado los edificios, equipos, materiales y tecnología para mejorar el rendimiento total durante todo el ciclo de funcionamiento	[49] [50] [51] [52] [53]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	50	1	Generar un plan de mantenimiento de dependencias nuevas que aseguren la permanencia.

4.d.3.b Disponen de un plan de seguridad de edificios, equipos, materiales y tecnología: seguros, garantías, cumplimiento normativo, alarmas, desalojos, plan de emergencias, reciclaje de residuos, etc.	[54] [55] [56] [57]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	50	2	Generar un plan de emergencia o siniestro de dependencias. Señalética de seguridad. Comprometer seguros ante siniestros de equipamientos. Política de reciclado de residuos.
4.d.3.c Buscan equipos, materiales y tecnología innovadores para la mejora continua del programa.	[58] [59]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	100	2	
4.d.3.d Tienen en cuenta el impacto en todos los agentes implicados en el desarrollo del programa (incluida su salud laboral) con el uso de los	[60] [61]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	100	2	

edificios, equipos, materiales y tecnología.										
4.d.3.e Aseguran la disponibilidad de la información y de los servicios informáticos y telemáticos	[62] [63] [64] [64]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	4	2	50	1	Generar directrices para el respaldo de información del área de Diseño. Protocolos de seguridad para mantener archivos.
Total Sub criterio							30		27.25	

RESULTADOS CRITERIO 5 ALIANZAS Y RECURSOS

Criterio: 5.-DESTINATARIOS Y PROCESOS ACADEMICOS										
Subcriterio: 5.a. - Identificación de los alumnos: características, necesidades, expectativas y requisitos para participar en el programa.										
Objetivo: 5.a.1.- Identificar las características de los alumnos.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

5.a.1.a Se estudia el perfil del alumnado.	[1-22]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	8	0	0	No se estudia los perfiles. Identificar las necesidades de los perfiles profesionales de los alumnos de la Armada.
--	--------	--------------	----------------------	-----	---------------------	---	---	---	---	--

Objetivo: 5.a.2.- Identificar las necesidades de los alumnos.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
5.a.2.a Se identifican adecuadamente las necesidades del alumnado.	[23-28]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	4	50	2	Encuesta al inicio de matriculación que busque levantar necesidades de los alumnos.

Objetivo: 5.a.3.- Identificar las expectativas de los alumnos.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

5.a.3.a Se identifican adecuadamente las expectativas del alumnado.	[29-35]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	4	50	2	Entregar información en difusión para mejorar las expectativas de la institución.
---	---------	--------------	----------------------	-----	---------------------	---	---	----	---	---

Objetivo: 5.a.4.- Identificar los requisitos de los alumnos para participar en el programa.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
5.a.4.a Se establecen requisitos previos del alumno para poder matricularse en el programa.	[36-37]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	50	1	Generar normativa o actualizar para procesos de matriculación de alumnos.

5.a.4.b Se analizan las causas, criterios y motivos de los alumnos que incumplen los requisitos de matriculación.	[38]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	75	1.5	Mejorar la oferta de cursos para que no sea un fin de puntaje sino una necesidad de aprendizaje.
Total Sub criterio							20		6.5	

Subcriterio: 5.b.- Identificación de los procesos educativos para el desarrollo del programa: cómo se diseña y mejora.

Objetivo: 5.b.1.- Establecer los objetivos de aprendizaje del programa.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
5.b.1.a Se definen y especifican los objetivos del programa.	[39]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	100	3	Mejorar los objetivos en cursos específicos.
5.b.1.b Los objetivos tienen en cuenta el perfil del alumno y el perfil profesional que se quiere obtener.	[40]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	75	1.5	Adecuar y actualizar objetivos de acuerdo a alumnado.
5.b.1.c Se adecuan los objetivos del programa al perfil que demanda el mercado laboral.	[41]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	0	0	Generar cursos que tributen al ámbito laboral del personal Armada.

5.b.1.d Se estudia la viabilidad de los objetivos propuestos.	[42-43]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	0	0	No se manejan esos datos. Realizar instrumentos y ocupar información que permita estudiar la viabilidad de los objetivos en modalidad e-learning.
Total objetivo							10		4.5	

Objetivo: 5.b.2.- Diseñar el currículo del programa, de acuerdo con los objetivos de aprendizaje establecidos.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
5.b.2.a Se elabora un currículo estructurado y con fundamentación pedagógica y metodológica.	[44]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	100	2	
5.b.2.b Se elabora un diseño educativo (microcurricular) que operativice el currículo.	[45]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	100	2	

5.b.2.c Se adecua el currículo del programa a los objetivos del mismo.	[46-47-48]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	100	2		
5.b.2.d Se mantiene actualizado el currículo	[49-51]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	75	1.5	Actualizar currículo	
5.b.2.e Se adecua la distribución del número de créditos del currículo a los objetivos del programa.	[52-54]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	100	2		
5.b.2.f Se elabora un documento que recoge el currículo, accesible a todos los agentes.	[55]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	75	1.5	Coordinar a los involucrados el currículo de los cursos y programas.	
5.b.2.g Se establecen convenios con otras instituciones y/o dependencias internas para el desarrollo	[56] [57]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	100	3		
Total objetivo								15		14	

Objetivo: 5.b.3.- Desarrollar la enseñanza: Metodología Docente y Recursos Didácticos.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
5.b.3.a Se establecen diferentes estrategias didácticas para el desarrollo de la docencia teórica y práctica de los distintos contenidos del programa.	[58]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	5	75	3.75	Elaborar nuevas estrategias didácticas, capacitar por medio de talleres a los tutores.
5.b.3.b Se ofrecen diferentes actividades complementarias a los alumnos, relacionadas con ampliación de conocimientos, desarrollo de técnicas de estudio y desarrollo de otras habilidades.	[59]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	6	75	4.5	Generar más actividades complementarias para los cursos que permitan a los alumnos construir conocimiento.

5.b.3.c Se ofrecen actividades a los alumnos con dificultades académicas o de otro tipo	[60-61]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	6	0	0	No se identifican. Generar instrumento para detectar dificultades de alumnos.
5.b.3.d Se utilizan materiales impresos de aprendizaje adecuados para la enseñanza a distancia (Unidades Didácticas, Guías Didácticas, Addendas, textos base, textos complementarios).	[62]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	6	100	6	
5.b.3.e Se utilizan materiales no impresos de aprendizaje adecuados para la enseñanza a distancia (Casetes, Vídeos, CD, DVD...)	[63]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	6	100	6	
5.b.3.f Se utilizan medios tecnológicos adecuados para la enseñanza a distancia (Videoconferencia, Radio, Televisión, Correo Electrónico, Entornos virtuales de	[64]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	6	100	6	

aprendizaje...).										
Total objetivo							35		26.2	

Objetivo: 5.b.4.- Desarrollar la enseñanza: Atención Tutorial.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
5.b.4.a Se establecen las funciones de atención tutorial exigidas al profesorado de acuerdo con la normativa establecida en el programa.	[65]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	100	0.8	

5.b.4.b Se establece un horario de tutorías obligatorio para el profesorado.	[66-68]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.2	75	0.9	Crear ayudantías online para cursos de complejidad para los alumnos.
5.b.4.c Se evalúa el grado de cumplimiento del horario de tutorías por parte del profesorado.	[69]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	75	0.6	Revisar cumplimiento de tareas de tutores y generar reuniones de coordinación.
5.b.4.d Se establecen mecanismos de sustitución del tutor para cubrir ausencias en el horario establecido.	[70-71]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	0	0	Generar plan de contingencia ante ausencia de tutores, remplazo.
5.b.4.e 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).	[72-73]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	0	0	Generar instancia para que el alumnado encuentre disponibilidad en un megatutor en línea.

5.b.4.f Se utilizan eficazmente las diferentes modalidades de atención tutorial por parte del profesorado.	[74]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	75	0.6	Generar apoyo para tutores en línea.
5.b.4.g Se establece el número de alumnos asignados a un mismo profesor para la atención tutorial.	[75]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	0	0	Utilizar estadísticas para la toma de decisiones estratégicas.
5.b.4.h Se comunica a los alumnos el cambio de tutorías con suficiente antelación.	[76-77]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	100	0.8	
5.b.4.i Se realizan orientaciones al estudio de forma continuada a los alumnos.	[78]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	0	0	Realizar ayudantías de alumnos con problemas de aprendizaje en línea.
5.b.4.j Se atiende a los alumnos para resolver sus consultas.	[79-87]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	0	0	Crear un sistema que permita dar atención oportuna a los alumnos.

5.b.4.k Se utilizan servicios de información y de ayuda para el alumno sobre diferentes temas relacionados o no con el programa.	[88-90]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	0.8	0	0	Crear servicio de informaciones que permita atender cualquier consulta sobre el Centro,
5.b.4.l Se forma y mantiene actualizadas a todas las personas que tratan con los alumnos (profesores, personal de administración y servicios, etc.) en técnicas pedagógicas y/o habilidades sociales (según proceda).	[91.96]	Responsables	Ficha de observación Entrevista a personal	CED	Observación directa Entrevista	5	0.8	50	0.4	Reforzar con capacitaciones en el mismo centro para habilidades sociales.
Total objetivo							10		4.1	

Objetivo: 5.b.5.- Desarrollar la enseñanza: Trabajo de los Alumnos.										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	

5.b.5.a Se fomenta el aprendizaje independiente del alumno y su propia responsabilidad en el trabajo.	[97-101]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	0	0	No existe estadística de ese tipo de actividad. Revisar periódicamente el tipo de actividades que fomenten el trabajo.
5.b.5.b Se fomenta la interacción y el trabajo colaborativo entre alumnos.	[102-105]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	0	0	Generar instancias regulares de trabajo colaborativo.
5.b.5.c Se fomenta la realización de actividades complementarias que no sólo sirvan para aprobar un examen, sino que les ayuden a una mejor capacitación	[106-107]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	4	0	0	No existe información. Generar instancias de actividades complementarias.
Total objetivo							10	0	0	

Objetivo: 5.b.6.- Desarrollar la enseñanza: Evaluación del Aprendizaje										
Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor	Propuestas		

							P	%	V	
5.b.6.a Se establecen distintos procedimientos para la evaluación del aprendizaje de los alumnos.	[108-109]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	2	100	2	
5.b.6.b Se establecen criterios unificados para evaluar a los alumnos.	[110-111]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	75	2.25	Generar criterios unificados para evaluaciones que respondan a la modalidad en línea.
5.b.6.c Se adecua la evaluación del aprendizaje a los objetivos del programa.	[112]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	0	0	Investigar medios evaluativos para cumplir con los objetivos propuestos.
5.b.6.d Se informa a los alumnos de los criterios de evaluación.	[113-114]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	75	2.25	Generar criterio y estandarizar las evaluaciones para los alumnos.

5.b.6.e Se informa a los alumnos de los resultados de las pruebas de evaluación	[115-116]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	75	2.25	Se informa, pero hay tutores que tardan.
5.b.6.f Se utiliza un procedimiento específico para la revisión de los exámenes.	[117-122]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	75	2.25	Realizar capacitación a tutores sobre evaluación.
5.b.6.g Se utilizan informes de los profesores para la evaluación global del alumno.	[123]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	3	0	0	Solo se evalúa el desempeño de pruebas. Generar protocolo de evaluación formativa.
Total objetivo							20		11	
Total subcriterio							100		59.8	

Subcriterio: 5.c.- Evaluación y mejora del programa. Revisión de los procesos educativos y objetivos de mejora, seguimiento y control.

Objetivo: 5.c.1.- Evaluar los procesos educativos implicados en el desarrollo del programa para ver si son adecuados para la consecución de los objetivos de aprendizaje del mismo.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
5.c.1.a Se realiza un seguimiento de los objetivos en relación a si son adecuados para su consecución.	[124]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	100	1.25	
5.c.1.b Se realiza un seguimiento del currículo en relación a si fue adecuada su puesta en marcha y su desarrollo con el diseño realizado.	[125-126]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	0	0	Generar supervisión al currículo para analizar su pertinencia a las necesidades institucionales.

5.c.1.c Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (de la metodología docente y recursos didácticos) en relación a si es adecuada para la consecución de los objetivos.	[127-132]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	75	0.06	Aumentar periodicidad de revisiones a la metodología y desarrollo de la enseñanza para los cursos.
5.c.1.d Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza	[133-134]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	75	0.06	
5.c.1.e Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (del trabajo de los alumnos)	[135-136]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	0	0	No se evidencia, en ciertas ocasiones
5.c.1.f Se realiza un seguimiento del desarrollo de la enseñanza (de la evaluación del	[137]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	50	0.625	Comienzan trabajos en evaluaciones.

aprendizaje).										
5.c.1.g Se determinan los niveles de satisfacción que el alumnado tienen respecto al funcionamiento general del programa.	[138-141]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	50	0.625	Utilizar la encuesta de satisfacción para plan de mejora. Y actualizar encuestas.
5.c.1.h Se estudian las necesidades futuras de los alumnos y clientes externos y las que el programa debería contribuir a alcanzar.	[142]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	50	0.625	Generar sistemas para poder establecer las verdaderas expectativas de los alumnos.
Total objetivo							10		3.24	

Objetivo: 5.c.2.- Actualizar los objetivos y acciones de mejora del programa a partir del seguimiento y control de los procesos educativos implicados en su desarrollo.

Estándar	Indicador	Informantes	Fuente	Ubicación	Técnica Instrumento	Código	Escala de Valor			Propuestas
							P	%	V	
5.c.2.a Se tienen en cuenta los resultados del seguimiento de los procesos implicados en el desarrollo del programa para su mejora.	[143]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	100	1.25	
5.c.2.b Se gestiona eficazmente la información procedente de los destinatarios (sugerencias y quejas) para mejorar los procesos implicados	[144-147]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	0	0	Generar manejo de información para plan de mejora con respecto a quejas y situaciones vividas por los alumnos.

5.c.2.c Se colabora con todos los agentes para mejorar los procesos y alcanzar los objetivos.	[148]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	0	0	Proponer evaluación de pares para mejorar el proceso de evaluación. Instancias de reflexión
5.c.2.d Se aportan soluciones a problemas concretos encontrados con la evaluación de los procesos y sus resultados	[149-150]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	100	1.25	
5.c.2.e Se utilizan diferentes vías para que los alumnos puedan expresar sus opiniones sobre la calidad del programa.	[151-152]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	100	1.25	
5.c.2.f Se fomenta la participación de los destinatarios en el desarrollo	[153]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	0	0	Considerar opiniones de alumnos, elaborar preguntas para mejora en la encuesta.

y mejora del programa.										
5.c.2.g Se comunican y se da publicidad de los resultados del Centro a los alumnos	[154-155]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	50	0.625	Realizar difusión a personal objetivo para los cursos.
5.c.2.h Se diseña y desarrolla nuevas actividades complementarias para la mejora del programa y lograr mayor satisfacción de los alumnos.	[156-157]	Responsables	Ficha de observación	CED	Observación directa	5	1.25	50	0.625	Elaborar innovaciones educativas una vez identificados los alumnos del centro.
							Total objetivo	10	5	
							Total subcriterio	20	8.24	

PUNTAJES OBTENIDOS EN AUTOEVALUACIÓN		
CRITERIO	PUNTAJE PONDERADO	PUNTAJE OBTENIDO
1.- LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN	100	87.4
2.-POLÍTICA Y ESTRATEGIA	80	48.7

3.- DESARROLLO DE LAS PERSONAS	90	37.95
4.- ALIANZAS Y RECURSOS	90	74.7
5.- DESTINATARIOS Y PROCESOS ACADEMICOS	140	74.54

Resultado de Autoevaluación

