



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

**GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA
MODALIDAD A DISTANCIA DE LA UNIVESIDAD CATÓLICA
BOLIVIANA SAN PABLO-CHIQUITOS (BOLIVIA)**

Informe de Investigación Aplicada previo a la
obtención del título de Ingeniería en Sistemas
Informáticos y Computación.

Autora: Laura Cecilia Andrade Quizhpi.

Director: Ing. María Patricia Samaniego Songor.

Codirector: P. Arq. Adrián Álvez Real.

ECUADOR - BOLIVIA

2008-2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | II |
| CERTIFICACIÓN..... | IV |
| AUTORÍA | VI |
| CESIÓN DE DERECHOS | VII |
| AGRADECIMIENTO | VIII |
| DEDICATORIA..... | IX |
| 1. TEMA..... | 1 |
| 2. RESUMEN | 1 |
| 3. INTRODUCCION | 2 |
| 4. ANTECEDENTES..... | 3 |
| 4.1 SITUACIÓN GEOGRÁFICA | 3 |
| 4.2 UNIVERSIDAD CATÓLICA BOLIVIANA SAN PABLO CHIQUITOS -MODALIDAD A DISTANCIA | 4 |
| 5. DESARROLLO DEL TRABAJO..... | 7 |
| CAPITULO I: GESTIÓN y ADMINISTRACIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA DE LA UCB-Ch..... | 7 |
| 1. GESTIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA..... | 7 |
| 2. SEGUIMIENTO DE PROCESOS PERMANENTES..... | 21 |
| 3. ATENCIÓN A LOS CENTROS DE APOYO..... | 22 |
| 4. ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES | 23 |
| 5. SISTEMATIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA MaD... .. | 24 |



| | |
|---|----|
| 6. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MaD..... | 27 |
| CAPITULO II: PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA..... | 28 |
| 1. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LA MODALIDAD A DISTANCIA..... | 28 |
| 2. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA | 43 |
| CAPITULO III: TRABAJO EN COLABORACIÓN CON OTRAS ÁREAS..... | 55 |
| 1. APOYO EN LA ELABORACIÓN DE VARIAS ACTIVIDADES..... | 55 |
| 2. APOYO EN LA ELABORACIÓN DE GUÍAS Y TEXTOS-GUÍAS DE ESTUDIO ADAPTADOS A BOLIVIA..... | 56 |
| 3. PARTICIPACIÓN EN LA MINI-FERIA PARA LA EXPOSICIÓN DEL TRABAJO DE LAS ÁREAS DE LA UCB-CH Y PUBLICIDAD DE LA MAD | 57 |
| 4. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DEL RESUMEN ESTADÍSTICO DE MATRICULAS DESDE EL INICIO DE LA MAD..... | 59 |
| 6. LOGROS OBTENIDOS | 60 |
| 7. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES..... | 61 |
| 8. REFLEXIONES SOBRE EL TRABAJO Y SU IMPACTO..... | 62 |
| 9. BIBLIOGRAFÍA..... | 63 |
| 10. ANEXOS..... | 65 |



CERTIFICACIÓN

El **P. Arq. Adrián Alvez Real**, Vice Presidente del Directorio de la Universidad Católica Boliviana San Pablo-Chiquitos (UCB-Ch),

En su calidad de CO-DIRECTOR del trabajo de investigación aplicada, realizado por la **Srta. Laura Cecilia Andrade Quizhpi**, de la Carrera de Sistemas Informáticos y Computación, desde el 26 de Julio de 2008 hasta el 13 de Julio de 2009, ejecutado en el contexto del Convenio Marco de Cooperación Académica y Científica entre la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad Católica Boliviana San Pablo - Chiquitos.

CERTIFICA:

Que la mencionada profesional en formación, después de un proceso continuo y final de evaluación de su trabajo durante un año en el Proyecto Chiquitos, se encuentra apta para sustentar el informe del mismo y, por nuestra parte, es considerada digna de recibir la máxima calificación que el Tribunal puede otorgar reglamentariamente.

Y para que conste a los efectos oportunos, firmo la presente en San Ignacio de Velasco - Bolivia, a los once días del mes de Julio de dos mil nueve.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adrián Alvez Real'.

P. Arq. Adrián Alvez Real, M.Id.
Vice Presidente del Directorio UCB-Ch



Ing. María Patricia Samaniego Songor, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, en su calidad de DIRECTORA del trabajo realizado por la Señorita Laura Cecilia Andrade Quizphi en San Ignacio de Velasco – Bolivia, previo a la obtención del título de Ingeniera en Sistemas Informáticos y Computación, ejecutado en el contexto del Convenio Marco de Cooperación Académica y Científica entre la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad Católica Boliviana San Pablo Sede Chiquitos.

CERTIFICA:

Que el presente informe del trabajo realizado por la Señorita Laura Cecilia Andrade Quizphi durante su permanencia, desde el 26 de Julio del 2008 hasta el 13 de Julio del 2009 en San Ignacio de Velasco ha sido revisado, por lo que autoriza su presentación y sustentación.


Ing. María Patricia Samaniego Songor.

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Laura Cecilia Andrade Quizhpi

Autora



CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Laura Cecilia Andrade Quizhpi, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigación, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

.....

Laura Cecilia Andrade Quizhpe

Autora

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminar mi sendero, por fortalecer mi voluntad en cada cosa que hago y sobre todo por darme fuerzas para realizar este trabajo en un entorno diferente y retador, lejos de los seres que más quiero. A toda mi familia, por apoyarme incondicionalmente en mi formación profesional y personal y en especial al ser que más amo, mi Madre, quien está mi lado en cada paso que doy.

Agradezco también a quienes dirigen el “Proyecto Chiquitos” tanto al personal de la UTPL como a los de la UCB-Ch, quienes me dieron la oportunidad de formar parte de este gran sueño. Al P.Arq. Adrian Álvarez quien fue mi maestro incondicional durante este año de trabajo en Bolivia.

A los compañeros ecuatorianos con quienes compartí momentos buenos y malos, con quienes aprendí a trabajar en equipo y a convivir como en familia. Y como no decir también a los amigos bolivianos quienes me brindaron su amistad desinteresada, con quienes asimilé diferencias y aprendí de ello.

Laura Cecilia Andrade

Autora



DEDICATORIA

Este trabajo los dedico con mucho cariño a mis queridos padres Manuel Andrade y Delia Quizhpe, quienes me impulsaron a perseguir mis sueños. A mis hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente y a todas las personas que estuvieron conmigo durante mis años de estudio.

Dedico también este trabajo a la Gran Chiquitania, ya que he podido contribuir con un granito de arena para el desarrollo de esa región y me han permitido desenvolverme como profesional.

Laura Cecilia Andrade Q.
Autora



1. TEMA

GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA MODALIDAD A DISTANCIA DE LA UNIVESIDAD CATÓLICA BOLIVIANA SAN PABLO-CHIQUITOS (BOLIVIA)

2. RESUMEN

El trabajo "Gestión, Administración y Plan de Mejoramiento del CITTES de la Modalidad de Educación a Distancia" se desarrolla en la Universidad Católica Boliviana San Pablo-chiquitos (San Ignacio de Velasco-Bolivia), en el periodo Julio 2008-Julio 2009, por medio del "Convenio marco de cooperación científica y técnica" entre la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad Católica Boliviana San Pablo-Chiquitos.

En el desarrollo del primer capítulo se da a conocer la gestión del CITTES de la Modalidad a Distancia por medio del proceso administrativo (Planificación, Organización, Dirección, Control, Evaluación y Retroalimentación)

En el segundo capítulo se realiza un plan de mejoramiento para el buen funcionamiento de esta Modalidad, así mismo para la gestión de transferencia tanto de tecnología y del personal entre la UTPL y la UCB-Ch, para esto se ha realizado un análisis de la problemática mediante la observación y la práctica, a partir de esto se procede a dar algunas alternativas de solución para mejorar las mismas.

En el tercer capítulo se detallan los trabajos que se ha hecho en conjunto con otras áreas, se ha participado dando asesoramiento y ayudando a elaborar las actividades a los tesisistas y a las demás áreas vinculadas a la Modalidad a Distancia.



3. INTRODUCCION

Es un desafío incitante implementar una nueva Modalidad de Estudio de Educación Superior en una región con carencias de recursos tecnológicos y suficiente nivel de conocimiento, pero así mismo con grandes oportunidades para apoyar al desarrollo en regiones donde verdaderamente lo necesitan. La **Universidad Católica Boliviana San Pablo Chiquitos** (UCB-Ch)- Bolivia y la **Universidad Técnica Particular de Loja** (UTPL)-Ecuador desde hace 6 años se encuentran trabajando en el mencionado proyecto de “Transferencia de Tecnología”, encaminada al crecimiento y fortalecimiento de la UCB-Ch. Uno de los objetivos que se han planteado y que se está trabajando constantemente es el de ofrecer a la Gran Chiquitania una Modalidad de Estudios a Distancia con asesoramiento de la UTPL. Ahora la Modalidad a Distancia de la UCB-Ch es administrada y gestionada por egresados de las diferentes carreras denominados “Tesisistas” que son de la UTPL, donde se está dando continuidad, seguimiento y consolidación en esta área.

Dar seguimiento y fortalecer a la Modalidad a Distancia de la UCB-Ch conlleva a una constante evolución y exige a la universidad y las personas que están al frente, una definición de líneas de acción y decisiones estratégicas para lograr lo planteado. Todo esto es la responsabilidad que he asumido por el lapso de un año, es un reto para nosotros trabajar en una región subdesarrollada, donde cada decisión que se tome debe determinarse con los recursos que hayan, cada proceso de modalidad a distancia se ha tratado de mejorarlo y he puesto todo el empeño para cumplir con la misión que se asume como profesional. En este trabajo, se expone toda la gestión que se hace como coordinador de la Modalidad a Distancia, administrando procesos y recursos humanos. Además se presenta un análisis de la situación actual de este CITTES, con sus problemáticas y algunas alternativas de solución para la misma, todo esto dando prioridad a los problemas para su pronta gestión.



4. ANTECEDENTES

4.1 SITUACIÓN GEOGRÁFICA

El Departamento de **Santa Cruz** se encuentra en la parte oriental de la República de Bolivia, en la región amazónica. Sus fronteras abarcan desde los llanos amazónicos, que constituyen la mayor parte de su territorio hasta las sierras andinas. Es una de las regiones de mayor crecimiento demográfico de Sudamérica.

Situación: Se encuentra en la región oriental de la República de Bolivia.

Límites:

- Al Norte con el departamento de Beni y la República Federativa del Brasil.
- Al Sur con el departamento de Chuquisaca y la República del Paraguay.
- Al Este con la República Federativa del Brasil.
- Al Oeste con los departamentos de Cochabamba y Chuquisaca.

Creación: 23 de enero de 1826, sobre la base de la división política de la colonia.

Superficie: 370.621 km². (33,73% de superficie total de la República de Bolivia).

Altura Media: 678,53 m.s.n.m. (Oscila mayormente entre 300 a 1600 m.s.n.m.).

Temperatura Media: 23,30 grados C.

Población: 2.029.471 habitantes (INE 2001).

Densidad Poblacional: 5,48 habitantes por km².

Capital Departamental: Santa Cruz de la Sierra, en la provincia Andrés Ibáñez.

Fecha Cívica: 24 de Septiembre (1810), Revolución de Santa Cruz.

División Política: 15 provincias

Situación geográfica de Santa Cruz¹.

San Ignacio de Velasco (SIV) es la primera municipalidad de la Provincia Velasco y capital de la misma. Se encuentra a una distancia de 500 Km. de la ciudad de Santa Cruz de la

¹ Nora Parra, Informe de tesis, "Organización y Sistematización de Información y Procesos de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos (UCB – Ch)", p.1

Sierra capital departamental, de la población, alrededor del 47 % viven en el área urbana y el 53 % en el área rural.²

Situación: Se ubica en la región norte del departamento de Santa Cruz.

Límites:

- Al Norte con el departamento de Beni y la República Federativa del Brasil.
- Al Sur con las provincias Ñuflo de Chávez y Chiquitos.
- Al Este con la provincia Angel Sandóval y la República Federativa del Brasil.
- Al Oeste con la provincia Ñuflo de Chávez.

Creación: Ley del 12 de octubre de 1880.

Superficie: 65.425 km². (17,65% de superficie total del departamento).

Altura: 405 m.s.n.m.

Temperatura Media: 24,70 grados C.

Población: 56.702 habitantes (INE 2001).

Densidad Poblacional: 0,87 habitantes por km².

Capital Provincial: San Ignacio de Velasco.

4.2 UNIVERSIDAD CATÓLICA BOLIVIANA SAN PABLO CHIQUITOS -MODALIDAD A DISTANCIA

Desde 1995, en convenio académico con la sede nacional de la Universidad Católica Boliviana San Pablo (UCB), los Misioneros Identes establecieron la Sede Chiquitos (UCB - Ch) de esta Universidad a fin de impulsar la formación y profesionalización de los jóvenes para mejorar su capacidad de acceso al mercado laboral. La Universidad Católica Boliviana San Pablo - Chiquitos (UCB-Ch) trabaja en convenio estratégico con La Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) – Ecuador que asesora nuestro Sistema de Educación a Distancia y la creación de CITTES, y apoya el desarrollo del

² Obra Citada, p.4

“Proyecto Chiquitos”, un modelo de cooperación Sur – Sur para la implementación de servicios universitarios en zonas periféricas y poco desarrolladas³.



Instalaciones de la Modalidad a Distancia

La Modalidad a Distancia de la UCB-Ch actualmente está ofertando tres carreras a nivel de Ingeniería (Gestión Ambiental, Hotelería y Turismo e Informática) dando un promedio de 25 a 30 estudiantes por carrera. Esta Modalidad está siendo administrada por tesis de la UTPL-Ecuador dando el debido seguimiento y fortalecimiento a la misma y apoyando a demás proyectos que emprendieron los antecesores, actualmente hay dos tesis colaborando en la ejecución de los diferentes procesos que conlleva este Sistema de Educación a Distancia (Matriculaciones, Jornadas de Asesoría, Evaluaciones, etc.), cuenta con siete centros de apoyo (San José, Roboré, Puerto Suarez, San Ramón, San Javier, Concepción, San Miguel y San Ignacio de Velasco

³ Patricia Samaniego, Informe de tesis, “Continuidad y Fortalecimiento del Proyecto de Organización e Implementación de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos”, p.4



(SIV) que es la Sede Central) que funcionan con las gestiones de los diferentes coordinadores de los mismos. La Sede Central (SIV) dispone de recursos informáticos como: Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) y un sistema de videoconferencias (mediante el convenio con la UTPL) y además se ofrece el asesoramiento vía teléfono, por internet y las tutorías auxiliares para que así se garantiza el aprendizaje del estudiante.

CAPÍTULO I

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA

5. DESARROLLO DEL TRABAJO

CAPITULO I: GESTIÓN y ADMINISTRACIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA DE LA UCB-Ch

1. GESTIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA

La Modalidad a Distancia se encuentra en sus primeras etapas de su administración, por ende necesita determinar una buena gestión para el funcionamiento adecuado de cada una de los procesos y del CITTES en general, ya que es uno de los pilares fundamentales para cumplir los objetivos planteados. Durante este último año se ha llevado diferentes actividades aprovechando los recursos humanos, técnicos y materiales con las que se cuenta en la UCB-Ch y en la gran región de la Chiquitania. Además se llevo a cabo todas las gestiones necesarias como coordinadora de esta Modalidad, el cual doy a conocer esta responsabilidad con el proceso administrativo FIGURA 1, tales como: planificación, organización, dirección y control de los procesos y demás actividades de esta Modalidad.

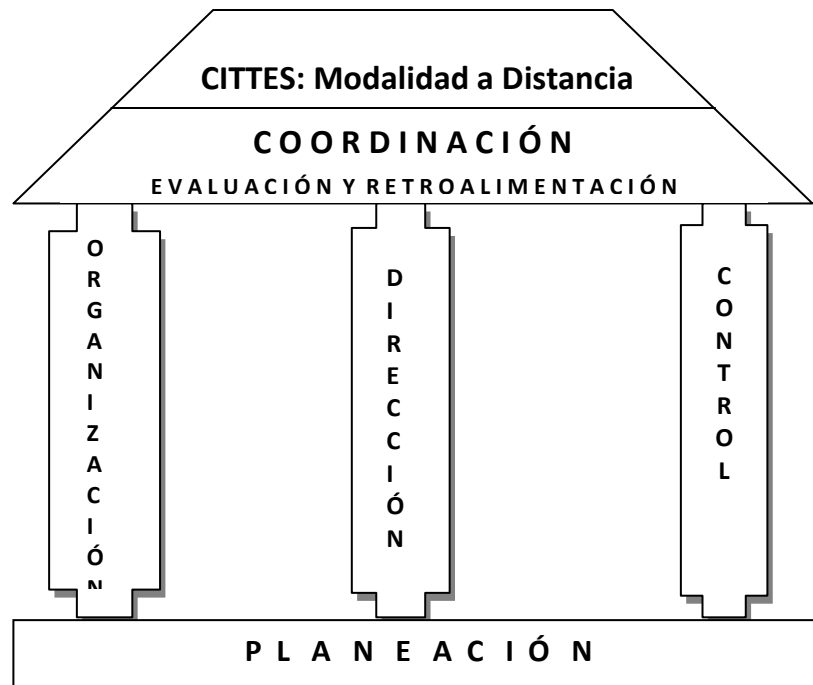


FIGURA 1. Proceso administrativo adaptado a la MaD

1.1 PLANIFICACIÓN

En este punto es necesario determinar una perspectiva clara en lo que abarca la Modalidad en sí y los objetivos que se quieren alcanzar, uno de los cuales es ofertar una nueva Modalidad de estudios de Educación Superior a la Gran Chiquitania, que ahora ya está implementado ofreciendo tres carreras: Hotelería y Turismo, Informática y Gestión Ambiental, todas a nivel de ingeniería, por lo pronto dos personas están a cargo de la oficina central, la persona con más experiencia es responsable de hacer cumplir las funciones encomendadas, vincular áreas, dar continuidad y el fortalecimiento de los procesos (Publicidad, Material Bibliográfico, Matriculación, Jornada de Asesoría de Sistema-JAS, Entorno Virtual de Aprendizaje-EVA, Tutorías, Evaluaciones a Distancia y Evaluaciones Presenciales). Además se gestiona los asuntos como coordinador (tomar decisiones, gestión con la UTPL y áreas de la UCB-Ch)

a. Planificación del CITES-MaD

Trabajar en una región grande, con personas que recién están aprendiendo lo que es educación a distancia y se está empezando la interrelación con los coordinadores, con demás personas que están vinculándose en esta universidad y trabajar con el personal de otros áreas de la UCB-Ch, nos obliga a planificar acciones, a distribuir el trabajo con anticipación para poder hacer frente posibles imprevistos. Por ende es adecuado planificar que, quienes y cuando se darán las tareas a las áreas vinculadas con la MaD. En la TABLA 1 podemos notar las áreas vinculadas, qué tareas están por realizar y cuando las pueden ejecutar.

| Áreas | A cargo de: | Octubre – Febrero | Abril-Agosto |
|-------------------------------|-----------------------|--------------------|---------------|
| Dirección General MaD | Gestiones con la UTPL | Todos los Periodos | |
| Publicidad y Marketing | Publicidad | Agosto –Septiembre | Febrero-Marzo |

| | | | |
|------------------------------|--------------------------------------|---------------------|--------------|
| Coordinador MaD | Todos los procesos | Todos los Periodos | |
| Telemática | Aulas Virtuales | Octubre-Enero prox. | Abril-Julio |
| Tutores Auxiliares | Tutorías presenciales y EVA | Octubre-Febrero | Abril-Agosto |
| Coordinadores Centros | Coordinación en los centros de apoyo | Todos los periodos | |

TABLA 1. Planificación de las áreas vinculadas a la MaD

Todas las decisiones, lineamientos y demás planificaciones se las realiza junto con el Director General Pd. Adrián Álvez que es al mismo tiempo el Vicerector de la UCB-Ch.

b. Planificación de Procesos

En esta parte queremos dar a conocer como se planifica cada uno de los procesos, por ende damos a conocer la TABLA 2, el cual nos indica el proceso junto con los requerimientos y los periodos o en los tiempo en que se dan cada proceso, así podemos identificar bien cada etapa, con esto podemos ya tener todo planificado y tener un visión clara para los siguientes periodos.

| Proceso | Requisitos | Periodos | |
|-------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|
| | | Octubre – Febrero | Abril-Agosto |
| Promoción | Manual de procedimientos de la MaD | Agosto-Septiembre | Febrero –Marzo |
| | Diseño de la Publicidad | | |
| | Difusión y distribución (sede y centro) | | |
| Material Bibliográfico | Manual de procedimientos de la MaD | A mediados del ciclo anterior | A mediados del ciclo anterior |
| | Inventarios | | |
| | Gestión con CEDIP-LOJA (Pedidos) | Octubre | Abril |
| | Recepción y Distribución | | |
| Becas | Solicitud de Becas (por tipos) | Octubre | Abril |
| | Manual de procedimientos de la MaD | | |
| | Selección y Asignación de Becas | | |

| | | | |
|---|--|---------------------------|-------------------|
| Matriculación | Manual de procedimientos de la MaD | Agosto | Febrero |
| | Recepción de matriculas | | |
| | Gestión de Matriculas con los Centros | Septiembre | Marzo |
| | Gestión con UTPL- Sistema Académico | | |
| JAS | Manual de procedimientos de la MaD | Octubre | Abril |
| | Programación de la Jornadas de Asesoría de Sistema | | |
| | Capacitación de la Jornada a los Evaluadores | | |
| Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) | Manual de procedimientos de la MaD | Abril-Agosto | Octubre-Febrero |
| | Generación de Claves de Usuarios | | |
| Tutorías | Manual de procedimientos de la MaD | Octubre-Enero prox | Abril-Julio |
| | Tutorías Auxiliares y Virtuales (Horarios) | | |
| | Tutores | | |
| | Aulas Virtuales | | |
| Evaluaciones a Distancia | Evaluaciones a Distancia | Noviembre, Enero | Mayo, Julio |
| | Manual de procedimientos de la MaD | | |
| | Recepción de Evaluaciones a Distancia | | |
| | Claves de Evaluaciones a Distancia- Gestion UTPL | | |
| Evaluaciones Presenciales: 1era, 2da y Supletorias | Manual de procedimientos de la MaD | Noviembre, Enero, Febrero | Mayo-Julio-Agosto |
| | Evaluaciones Presenciales | | |
| | Programación de Evaluaciones | | |
| | Capacitación Evaluadores | | |
| | Plan de viajes a centros | | |
| | Claves de Evaluaciones Presenciales- Gestión UTPL | | |

TABLA 2. Planificación de Procesos de la Modalidad a Distancia UCB-Ch

Se recalca que en todos los procesos va “Manual de procedimientos de la MaD” esto porque existe un manual de procedimientos donde pueden encontrar detalladamente los requisitos necesarios para cada proceso. Los periodos que se dan en la UCB-Ch, son de acuerdo al periodo académico de la UTPL, por ende en cada proceso hemos estimado los tiempos en que se dan, es decir son los mismos de la UTPL.

1.2 ORGANIZACIÓN

a. Organización del CITTES –MaD

Para tener una visión clara de lo que conforma el de MaD y su organización primero es conveniente conocer el organigrama del mismo FIGURA 2, donde podemos notar que el Coordinador de la MaD trabaja directamente con el Director, Padre Adrián Álvarez, se vinculan también coordinadores de los centros de apoyo y algunas áreas de la Universidad. Así notamos su organización y su estructura para su debido funcionamiento, notamos también el nivel de autoridad y responsabilidad que se asume uno como coordinador de esta área.

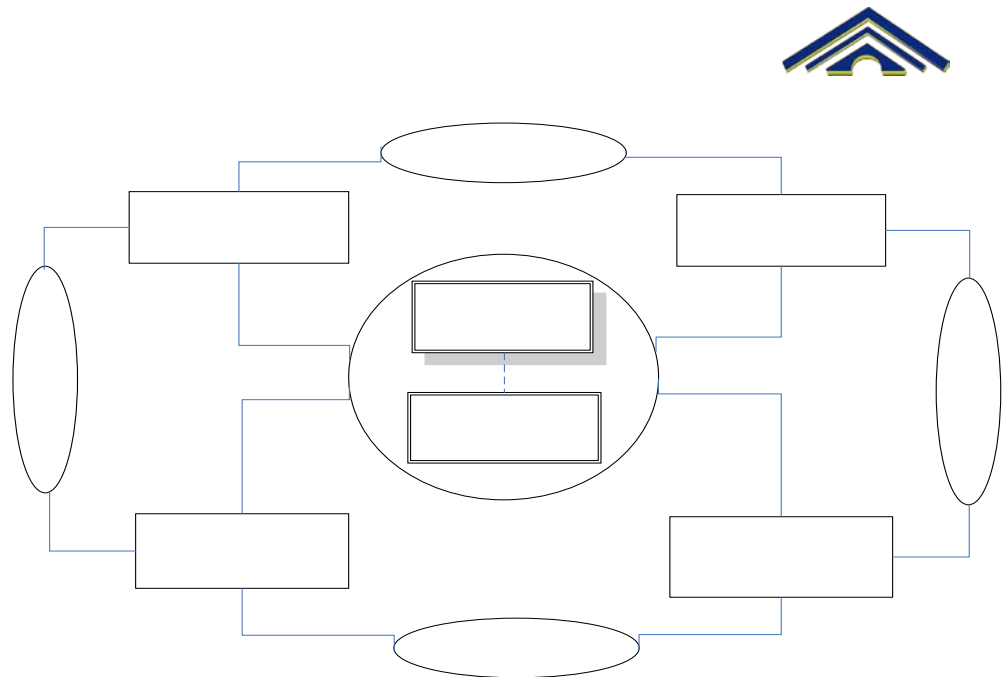


FIGURA 2. Organigrama de la Modalidad a Distancia de la UCB-Ch ⁴

⁴ Ricardo Blacio y Gerardo Torres, Anexo de tesis, Organización e Implementación de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos,

b. Organización de los procesos

Para poder cumplir a cabalidad con cada uno de los procesos, se distribuye el trabajo a las áreas vinculadas a la MaD y se procede asignar tareas. En la FIGURA 3, establecemos la distribución de actividades según los procesos que se dan, consiguiendo así el trabajo en equipo.

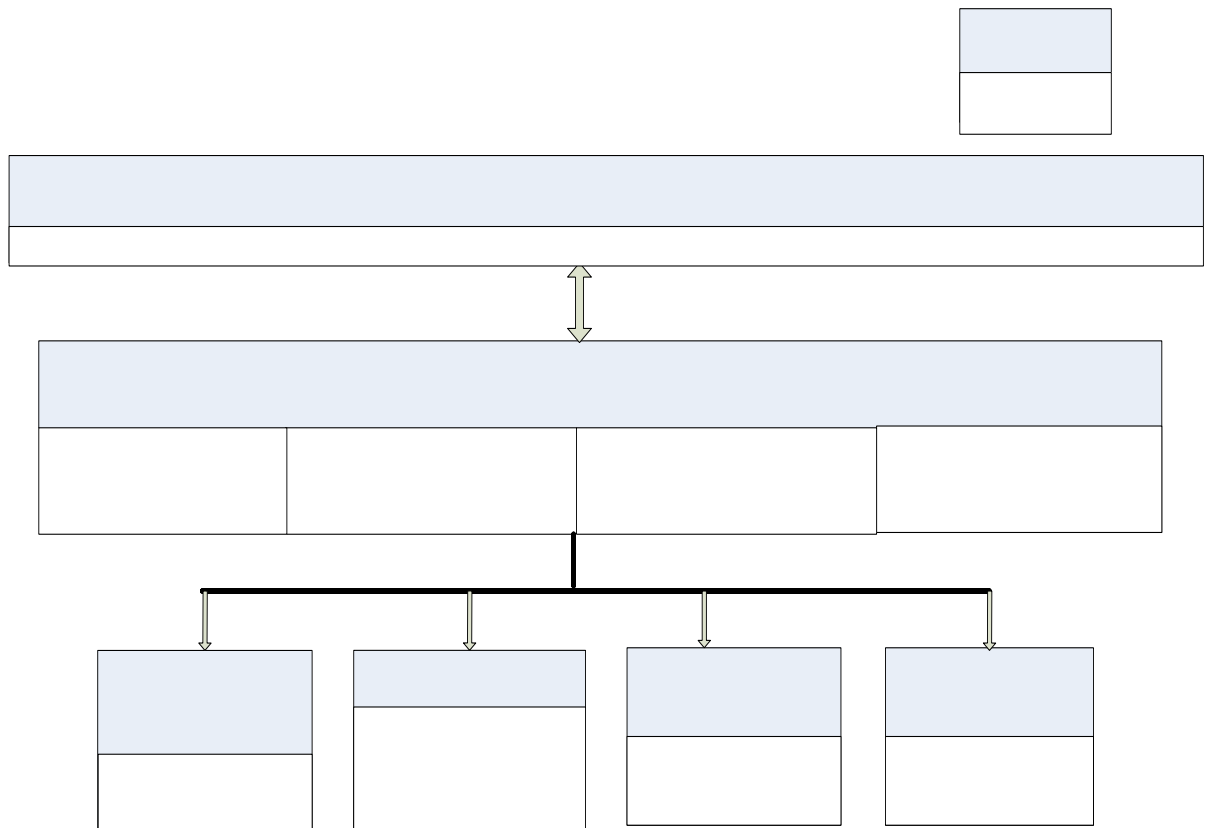


FIGURA 3. Distribución de actividades y responsabilidades

1.3 DIRECCIÓN

Desde la oficina de la Sede Central, se debe estar pendiente que los planes se estén cumpliendo, dependiendo de cada proceso en que se encuentren, algunos procesos se lleva simultáneamente, por ejemplo en la temporada de las evaluaciones supletorias ya se



está llevando la publicidad, así que todo se debe estar cumpliendo a cabalidad y de esta manera se dirige esta área.

a. Dirección del CITTES-MaD

Para que se vayan cumpliendo los objetivos de los procesos y del CITTES en general, se vinculan diferentes áreas que a continuación se detalla cómo se van cumpliendo las tareas encomendadas.

- **Publicidad y Marketing.-** Desde la modalidad se manda a diseñar tres meses antes la publicidad con el responsable del área, este tiene que presentar los avances del diseño de los diferentes tipos de publicidad, y desde la Modalidad junto con el Padre Adrián se va dirigiendo los avances y quedar de acuerdo en una sola opinión, para luego mandar imprimir en Santa Cruz. Una vez que esté listo se envía a los centros de apoyo para los a
- **Telemática.-** Se emiten los horarios adaptados a Bolivia para que transmitan en las Aulas Virtuales las tutorías a los estudiantes su respectiva materia, estas tutorías son emitidos por los profesores titulares de la UTPL. Estamos pendientes de que el encargado de esta área cumpla con los horarios y que se haga el enlace con la UTPL cuando se requiere. Además en esta área se manda a reproducir las tutorías virtuales en DVDs para enviar a los centros de apoyo.
- **Tutores Auxiliares.-** Estos tutores son los tesisistas de la UTPL, egresados en diferentes carreras y tienen a cargo las materias más complejas para guiar y ayudar a llevar la materia a los estudiantes, estos también cumplen con los horarios y tienen su respectivo control en la oficina de la Modalidad a Distancia.
- **Coordinadores.-** Además de dirigir los procesos en la sede central, se debe estar al tanto de los centros de apoyo, haciendo cumplir con las políticas establecidas en la MaD y las demás funciones como coordinadores, esto conlleva a una

constante comunicación, una buena motivación y las buenas relaciones humanas. La universidad apoya a los coordinadores con un porcentaje de beca por su gestión encomendada, esto es una buena razón para ellos apoyar a la sede central.

b. Dirección de los Procesos

Todos los procesos deben ser dirigidos de manera adecuada para dar la marcha a los mismos, algunos procesos vinculan otras áreas de la UCB-Ch y la UTPL, es decir conjuntamente con otras áreas y con el apoyo de la UTPL se pueden ejecutar algunos procesos. Se hace notar que estos procesos son ciclos repetitivos y son retroalimentados.

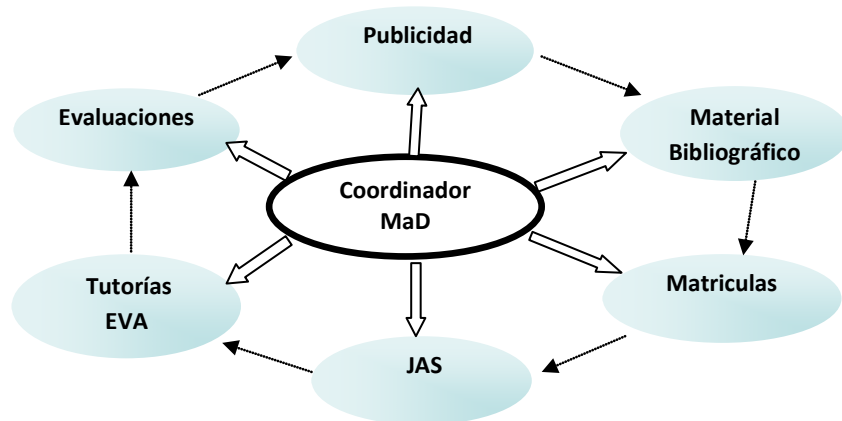


FIGURA 4. Procesos de Modalidad a Distancia

Algunos procesos se dan de manera simultánea, por ejemplo en la segunda evaluación ya se empieza hacer publicidad en los centros de apoyo y en la sede central se empieza desde las evaluaciones supletorias.

1.4 CONTROL

En este proceso administrativo, detallaremos como se verifican y se controlan los procesos que se dan y como se controlan las áreas vinculadas a esta Modalidad.

a. Control de CITTES-MaD

El objetivo es medir el desempeño de las áreas en que trabajan, en esta paso sólo se resalta el control de algunos procesos y algunas áreas vinculadas y se verifica que todo se vaya dando tal como se ha planteado. Uno de los controles que se hacen en la MaD es el trabajo que cumplen como tutores y el cumplimiento de los mismos.

o Tutores Auxiliares

El papel principal de los tutores auxiliares es dar asesoría presencial a los estudiantes de la sede central y cuando es posible en los centros de apoyo, para dar un control respectivo a los mismos se ha diseñado una plantilla de registro asistencia de las tutorías que se van dando, FIGURA 5.

UCB-Ch REGISTRO DE TUTORÍAS
Abril - Agosto 2009

Materias

Nombre Tutor: Laura Cecilia Andrade

| | |
|------------------------------|------|
| Metodología de la Prog I | INF1 |
| Metodología de la Prog II | INF2 |
| Lenguaje de Alto Nivel | INF3 |
| Arquitectura de Computadores | INF4 |

| FECHA | CENTRO | HORARIO | Nro Alumnos por | | | | TOTAL | FIRMA |
|-------|--------|---------|-----------------|------|------|------|-------|-------|
| | | | INF1 | INF2 | INF3 | INF4 | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

FIGURA 5. Registro se asistencia de tutorías auxiliares.

Además verificamos el número de alumnos que asisten por cada materia, para luego analizar el desempeño de los tutores como de los mismos estudiantes, el ver el interés que ponen ambas partes.

o **Otras áreas**

Las áreas que están vinculados a la MaD, son controladas directamente desde la coordinación, verificando que las actividades encomendadas este bien realizadas y que se den en las fechas establecidas, por ejemplo tenemos que controlar el diseño de la publicidad en fechas antes del plazo de entrega y si es necesario tenemos que mandar hacer los cambios respectivos para luego distribuir y sacar a los medios de comunicación.

En las aulas virtuales se tiene que hacer cumplir los horarios y hemos establecido un control de llegada de estudiantes por cada tutoría que se da.

b. Control de Procesos

Damos a conocer como se hace el control de algunos procesos de la MaD ya sea manual o de forma automática, no todos están expuestos en este informe, ya que he tratado de sacar los mas importante y lo más recalable.

o **Material Bibliográfico**

Para hacer control de material Bibliográfico, se ha diseñado un Kardex FIGURA 6, donde se hace el control del stock, con las entradas y salidas del material bibliográfico.

| UNIVERSIDAD CATÓLICA BOLIVIANA SAN PABLO - CHIQUITOS MODALIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA RECEPCION Y DISTRIBUCION DE LIBROS Y GUIAS INFORMÁTICA | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|-------------|------------|-------------|-------------|---------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Producto: Guía | | | | | | | | | | | | | |
| Título: Lenguaje de Alto Nivel | | | | | | | | | | | | | |
| CÓDIGO GUIA | FECHA ENTRADA SALIDA | DOCUMENTO SUPORTE | CENTRO PROCEDENCIA DESTINO | DETALLE OPERACIÓN | ENTRADAS | | | | SALIDAS | | | EXISTENCIA | |
| | | | | | Buen Estado | Mal Estado | Cost. Unit. | Cost. Total | Cant. | Cost. Unit. | Cost. Total | Cant. | Cost. Unit. |
| 18202 | 06/02/2009 | | SIV | Saldo Inicial | | | | | | | | 7 | 6.90 |
| 18202 | 08/04/2009 | Fact No 134 | Loja | Entrada | 6 | - | - | - | | | | 13 | 3.72 |
| | 09/04/2009 | | Concepción | Salida | | | | 1.00 | | | | 12 | 4.03 |
| | 09/04/2009 | | San Ramón | Salida | | | | 1.00 | | | | 11 | 4.30 |
| | 09/04/2009 | | Puerto Suarez | Salida | | | | 2.00 | | | | 9 | 5.37 |
| | | | | | | | | | | | | 9 | 5.37 |
| | | | | | | | | | | | | 9 | 5.37 |
| | | | | | 6 | - | - | 4.00 | | | | | |

| Producto: Guía | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|----------------------|---------|----------------------------|-------------------|-------------|------------|-------------|-------------|---------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Título: Matemáticas Discretas | | | | | | | | | | | | | |
| CÓDIGO GUIA | FECHA ENTRADA SALIDA | PERÍODO | CENTRO PROCEDENCIA DESTINO | DETALLE OPERACIÓN | ENTRADAS | | | | SALIDAS | | | EXISTENCIA | |
| | | | | | Buen Estado | Mal Estado | Cost. Unit. | Cost. Total | Cant. | Cost. Unit. | Cost. Total | Cant. | Cost. Unit. |
| 18203 | 06/02/2009 | | SIV | Saldo Inicial | | | | | | | | 51 | 4.80 |

FIGURA 6. Control de entradas y salidas del material bibliográfico⁵.

Según cómo va saliendo el material a los centros de apoyo y en la sede se va registrando sus salidas. Cada tarjeta controla el movimiento de los libros, CD y guías por separado, teniendo así el respectivo control del mismo, también está diseñado para sacar el reporte sobre el inventario ya actualizado. Este trabajo se ha hecho con el apoyo de la tesista Mercy Quezada, de la carrera de Contabilidad.

o **Matrículas**

Para asegurar que el ingreso de matrículas esté bajo control, se saca los reportes del sistema académico, haciendo listas y comprobando las carpetas individuales de los estudiantes.

Además contamos con un registro de matrículas y vamos controlando los ingresos a la MaD. Este trabajo se ha hecho con el apoyo del tesista Darío Hurtado, de la carrera de Economía

⁵ Tomado del trabajo realizado por la tesista de la carrera de Contabilidad Mercy Quezada

| UNIVERSIDAD CATÓLICA BOLIVIANA "SAN PABLO" - CHIQUITOS | | | | | INDICE | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|-----------------|---------------|---------|------------|--------------------------------|------------|-----------------|-----------------|------------|--------------------------------------|---------------------------------|---------|-------------------------------------|------------------|-----------------|------------------------|------------------|------------------|------------------|
| MATRICULAS | | | | | | 2009 - 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| N° | DNI | APELLIDOS | NOMBRES | CARRERA | CENTRO | COSTOS DE MATRICULA (MATERIAL) | % BECAS DE | | | | SALDOS | | | TOTAL COSTO DE MATRICULA (MATERIAL) | TASA INSCRIPCIÓN | TOTAL MATRICULA | FORMA DE PAGO | | | |
| | | | | | | | FAMILIAR | PERSONAL UCB-CH | CENTRO ASOCIADO | ESPECIALES | ANTERIORES UTILIZADOS EN CUOTA ACUAL | VENCIDOS EN PERIODOS ANTERIORES | CRÉDITO | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | 1. CUOTA INICIAL (10%) | 2. CUOTA A (25%) | 3. CUOTA B (25%) | 4. CUOTA C (50%) |
| 15 | 6233513 | Banegas Bailaba | Karina | HT | SIV | 1665,0 | - | 0,5 | - | - | - | - | 832,5 | 200 | 1.032,5 | 0 | 1.032,5 | - | - | - |
| 16 | 3922355 | Chavez Silva | Roxana | HT | Concepción | 1329,0 | 0,1 | - | - | - | - | - | 1.196,1 | 200 | 1.396,1 | 0 | 1.396,1 | - | - | - |
| 17 | 4614031 | Paticú Lopez | Juan Remberto | HT | SIV | 1655,0 | - | - | - | - | - | - | 1.655,0 | 200 | 1.855,0 | 0 | 1.855,0 | - | - | - |
| 18 | 6382954 | Varequi Ribera | Cristina | HT | SIV | 1643,0 | - | - | - | - | - | - | 1.643,0 | 200 | 1.843,0 | 1 | - | 1.290,1 | 276,5 | 276,5 |

FIGURA 7 Control de ingresos de matrículas a la MaD⁶

Este pequeño sistema, fue diseñado exclusivamente para la MaD, ajustado a las necesidades y políticas de este CITTES, se creó exclusivamente para hacer el control de ingresos a la universidad por concepto de matrículas.

○ **Tutorías Virtuales**

Este tipo de tutorías son un apoyo fundamental para los estudiantes, por ende tenemos grabados en DVDs y clasificados por ciclos y por carreras, por lo cual se hace el control del inventario de estas tutorías grabadas. FIGURA 8.

**Modalidad a Distancia
Control y Reproducción de Tutorías Virtuales Abril-Agosto 2009**

| Carrera | Nº CDs en Cajas | | Nº CDs en Estuches | |
|---------------------|-----------------|--------------|--------------------|---------|
| | 1er Bimestre | 2do Bimestre | 1er Bim | 2do Bim |
| Informática | 14 | 24 | 2 | 2 |
| Gestión Ambiental | 15 | 17 | 8 | 2 |
| Hotelería y Turismo | 9 | 11 | 0 | 2 |

NOTA: Los Cds que estan en los estuches, son los que últimamente vinieron de Loja Así que son los más actuales, por favor tratar de reproducir los más actualizados.

Nombre del que recibe:

Firma

FIGURA 8. Control de tutorías auxiliares grabadas en DVDs.

⁶ Datos tomados del trabajo realizado por el tesista de la carrera de Economía Dario Hurtado

Todas estas tutorías se envía a los centros de apoyo, ya que ellos no tiene la oportunidad de recibir directamente la tutoría virtual, por eso se realiza el registro de DVDs grabadas, se recalca que cada vez lo se va actualizando y guardando para mandar a reproducirlo.

○ **Evaluaciones**

Como ya se ha mencionado, la MaD esta dependiendo todavía de la UTPL-Ecuador, entonces las evaluaciones tanto a distancia como en las presenciales necesitan claves de respuesta para ser calificarlos en Bolivia, por ende los profesores titulares envían las resoluciones tanto de los trabajos como de los exámenes mediante correo electrónico y son controlados conforme vayan llegando desde Loja. FIGURA 9.

| CÓDIGO | ASIGNATURAS | C. TRADICIONAL | | AUTOMÁTICA | |
|----------------------|---------------------------------|----------------|-------------|------------|------------|
| | | T. Distancia | Exámenes P. | Exámenes P | |
| PRIMER CICLO | | <u>Obj</u> | <u>Ens</u> | <u>Obj</u> | <u>Ens</u> |
| ITH0100 | Metodología de Estudio | ✓ | | | ✓ |
| ITH0105 | Desarrollo Personal | ✓ | | | ✓ |
| ITH0110 | Antropología | ✓ | | | ✓ |
| ITH0115 | Computación | ✓ | | | ✓ |
| ITH0120 | Ética | ✓ | | | ✓ |
| ITH0125 | Inglés I | ✓ | ✓ | | ✓ |
| SEGUNDO CICLO | | <u>Obj</u> | <u>Ens</u> | <u>Obj</u> | <u>Ens</u> |
| ITH0200 | Turismo y Hotelería | ✓ | | | ✓ |
| ITH0205 | Matemática I | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ITH0210 | Estadística I | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ITH0220 | Relaciones Públicas y Protocolo | ✓ | | | ✓ |
| ITH0225 | Inglés II | ✓ | ✓ | | ✓ |
| TERCERO CICLO | | <u>Obj</u> | <u>Ens</u> | <u>Obj</u> | <u>Ens</u> |
| ITH0300 | Administración I | ✓ | | | ✓ |
| ITH0305 | Matemática II | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ITH0310 | Estadística II | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ITH0315 | Técnicas de Guiar I | ✓ | | | ✓ |

FIGURA 9. Control de llegada de claves de evaluaciones a distancia y presenciales

Como se puede ver, son muchas materias que se califican, de calificación tradicional y automática, por eso necesita ser registrado manualmente lo que van llegando estas



claves, de esta manera se va viendo lo que se tiene a disposición para calificar. Se recuerda que los exámenes y trabajos son calificados por los Tutores Auxiliares.

1.5 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

En este punto se trabaja directamente con el Director general Pd. Adrián Álvez, ya que a resultado de la evaluación de cada uno de los procesos y la administración en general, se toman decisiones importantes para el mejoramiento y la estabilización de la MaD en marcha, para ello se hace reuniones frecuentemente para tratar asuntos de mayor prioridad, casos pendientes y demás soluciones referente a la oficina central. Para dar una idea clara se detalla en los siguientes puntos el cómo se lleva estos casos.

- Para hacer pedidos del material bibliográfico al CEDIB-Loja, se evalúan datos como: inventarios actualizados, estadística de alumnos nuevos/repetidores y hacemos la debida estimación y se procede hacer el pedido del material bibliográfico a la UTPL para el periodo próximo.
- En la temporada evaluaciones presenciales, se hacen reuniones seguidos para hacer una evaluación sobres los viajes en los centros, que novedades hay, que casos han tenido los evaluadores, que problemas se dieron, para luego dar su debida solución y para la próxima vez hacerlo mejor y tratar de que los centros estén mejor atendidos.



Dirección de los procesos y análisis de la MaD (Reuniones seguidas)

- Antes de que empiece la temporada de matrículas, primeramente evaluamos el pensum de estudio y ver que materias podemos y no podemos ofertar, analizar si las materias que están en el pensum tiene contenido referente a Ecuador y no es apto para ofertar en Bolivia, se toma una adecuada decisión.
- Además de evaluar a los procesos de la MaD, evaluamos casos específicos de los estudiantes tanto de los centros como de la sede, les ayudamos con las soluciones más convenientes para ellos para que se sientan apoyados.
- En cuanto a los centros de apoyo siempre estamos evaluando cada centro ya que se quiere dar las mejores soluciones a los problemas que se dan, evaluamos el desenvolvimiento o autogestión de los coordinadores, a ver si nos ayudan a cumplir con sus funciones.

2. SEGUIMIENTO DE PROCESOS PERMANENTES

Como se ha mencionado, los procesos permanentes y/o básicos de la Modalidad a Distancia son: Publicidad, Material Bibliográfico, Matriculación, Jornada de Asesoría de Sistema-JAS, Entorno Virtual de Aprendizaje-EVA, Tutorías, Evaluaciones a Distancia y Evaluaciones

Presenciales y a estos se ha dado el debido seguimiento y fortalecimiento. Todos estos procedimientos se dan a conocer detalladamente en los informes: *“Continuidad y Fortalecimiento del Proyecto de Organización e Implementación de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos”* elaborado por Patricia Samaniego y *“Organización y Sistematización de Información y Procesos de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos”* elaborado por Nora Parra. Ambas de la carrera de Informática.

Además de estos informes, existe un “Manual de Procedimientos de MaD” donde pueden encontrar los detalles mínimos del cómo llevar cada proceso, este manual está dirigido para aquellas personas que en un futuro lleguen a asumir el cargo como coordinador de esta Modalidad y puedan apoyarse para que no tengan inconvenientes al momento de ejecutarlos.

3. ATENCIÓN A LOS CENTROS DE APOYO

Actualmente contamos con 7 centros de apoyo, en cada centro de apoyo estamos continuamente informando y entregando información sobre los procesos a cada coordinador, como coordinadora de la sede central se debe estar dando un monitoreo y evaluando continuamente en los centros de apoyo por los diferentes medios de comunicación FIGURA 10, haciendo cumplir sus funciones y los lineamientos establecidos por la Modalidad a Distancia y al mismo tiempo motivándolos a que sean constantes y responsables, capacitándoles cada vez que se viaja a los centros ya sea por motivos de evaluaciones o por tutorías presenciales que se suelen darse durante el ciclo académico.

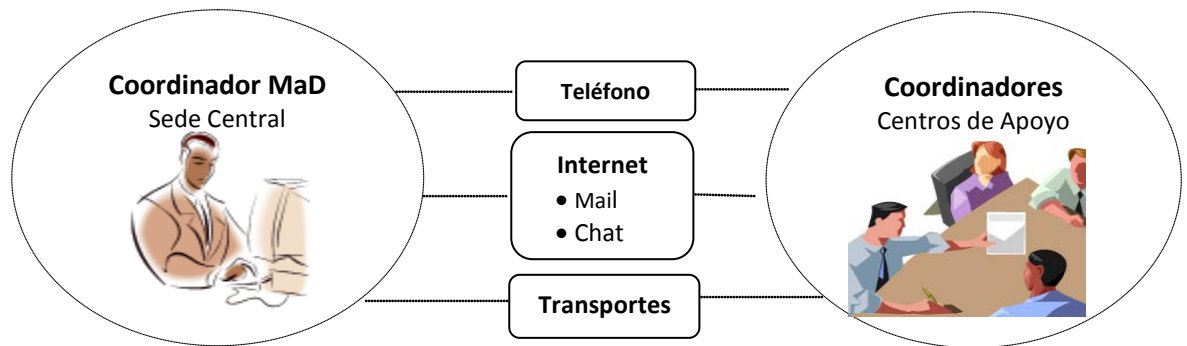


FIGURA 10. Asistencia a los Centros de Apoyo por parte del coordinador de MaD

La buena relación pública es importante para hacer notar que estamos pendientes de ellos y que como universidad nos preocupamos por nuestros estudiantes, además de demostrar que como universidad somos eficientes, siempre estamos motivándolos a que ponga su buena voluntad para cumplir con sus funciones. Cada vez que estamos en los centros de apoyo tratamos de resolver conjuntamente con los coordinadores los problemas que más frecuentemente se presentan, les damos el asesoramiento respectivo para que en el futuro ellos lo puedan resolver solos.

4. ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES

En este caso, nos encontramos en una región donde los estudiantes no tienen una cultura universitaria y nos encontramos a grandes distancias, lo cual es más importante dar una adecuada atención para fomentar nuevas mentalidades y el deseo de superación, motivándolos a ser constantes y responsables.

El apoyo académico es la parte más importante ya que el sistema de calificación que se está dando es estricto y necesitan ser guiados y asesorados por nosotros los tutores auxiliares, mediante tutorías presenciales regulares en la sede central, y cuando se puede en los centros de apoyo, y el apoyo de la coordinación en general, así tramamos de evitar la deserción de

muchos estudiantes. Además tratamos de buscar el bienestar estudiantil y ayudar a resolver los problemas que se presenten en el transcurso de sus estudios.

El compañerismo es otro de los objetivos que estamos logrando, con las diferentes actividades que se desarrollan en la universidad, se hace participar a los estudiantes para que se relacionen y formen grupos de estudio.

5. SISTEMATIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA MaD

Toda entidad empieza con sus primeras actividades y se van acumulando documentos e información importante conforme vaya creciendo la institución, desde sus primeros procesos que se han ejecutado, por eso requiere que se vayan organizando de una manera sistematizada toda la información que se produce en los hechos desde sus inicios. Como ya se ha mencionado, Modalidad a Distancia se encuentra en sus primeras etapas de la administración por ende hemos trabajado junto con la coordinadora anterior en dejar sistematizando y organizando toda la información existente desde el sus primeras actividades hasta la actualidad, con el objetivo de dejar estructurando lógica y físicamente la información para que luego den su debida continuidad ya que los procesos son ciclos repetitivos y es adecuado que vayan archivando los datos ordenadamente.

5.1 Problemática Inicial

Debido al paso de sucesivos de coordinadores (tesistas) de la Modalidad a Distancia, la dispersión de información y la falta de organización de la misma se fue haciendo cada vez más evidente, se notaba una mayor dificultad para tener disponible información detallada y confiable en el momento oportuno, todo esto estaba comenzando a afectar la

propia organización, eficiencia de los procesos y actividades, provocando así una sobrecarga de trabajo para llevar estos procesos⁷

Se encontraron documentos guardados y organizados en diferentes folder (física) y en diferentes ordenadores (Lógica) nombrados de manera incorrecta y documentos: duplicados, faltantes, sin formato conocido, mal clasificados, parciales como borradores de trabajo, documentos cuyo nombre no correspondía al contenido, que no pertenecen al trabajo de MaD, falta de respaldo físico de la información digital, falta de backup de la información digital, etc. provocando así confusiones en la información almacenada.

5.2 Recopilación

Empezamos por extraer información acumulada mediante la revisión exhaustiva de todos los archivos tanto físicos como lógicos.

Físico:

- Archivadores
- Folders
- Estantes
- Cartones
- Sobres

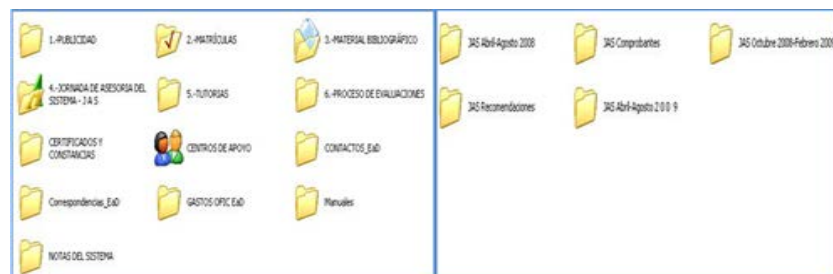
Lógico:

- Unidades de disco duro
- Memorias de los coordinadores anteriores (tesistas)

⁷ Nora Parra, Informe de tesis, “Organización y Sistematización de Información y Procesos de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos”, p.8

5.3 Análisis y depuración de la información

Según cómo íbamos encontrando archivos, empezamos a clasificarlos tomando criterios adecuados de organización, eliminando archivos duplicados e información inconsistente, haciendo una comparación en forma paralela los nombres, las fechas de creación, renombrando archivos de acuerdo al contenido para luego almacenar en su lugar correspondiente y procedimos a clasificar por: los principales procesos, luego dentro de cada proceso por periodos y luego por ciclos, además se fue ordenando según los centros de apoyo y demás actividades de la MaD, eso lo hicimos tanto física como lógicamente, para que todo quede bien estructurado, FIGURA 11.



ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DIGITAL



ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN FÍSICA

FIGURA 11. Organización de Información Física y Digital⁸

⁸ Obra citada, p.31 y 32

Además de sistematizar y organizar toda la información de la MaD, se realizaron las siguientes actividades

- Reformulación de archivos
- Creación y modificación de plantillas o formatos
- Creación y mantenimiento de bases de datos.
- Hacer backup de toda la información de la MaD

6. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MaD

Existe un “Manual de Procedimientos para la MaD”, donde nos enseña los procedimientos para ejecutar los procesos de MaD que ya hemos mencionado anteriormente, pero como siempre estos procesos son ciclos repetitivos y van dando nuevos casos, se presentan situaciones en que necesariamente tienen que registrarse, además se van creando nuevas políticas de administración, en lo académico y en lo económico, por ende se ha ido mejorando este manual y he dejado actualizando el mismo, estableciendo nuevos criterios del manejo de los procesos y reforzando los lineamientos tanto para los procesos como para la modalidad en general, en el mencionado manual, están detallados todos los pasos a seguir para la gestión y administración de los procesos de la MaD de manera sistematizada, y hasta el momento está siendo usado por los sucesores de este .

CAPÍTULO II

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA**

CAPITULO II: PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA

1. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LA MODALIDAD A DISTANCIA

Sabemos que la actual sociedad se caracteriza como una sociedad del conocimiento, sin embargo en pueblos con poblaciones desposeídas del saber es difícil consolidar e implementar nuevos sistemas de educación así como el proyecto que estamos llevando en marcha, porque por algún lado teníamos que empezar, la educación a distancia desempeña un papel importante y es una de la mejores alternativas para apoyar al desarrollo, por eso el proyecto que estamos llevando necesita ir evolucionando, poniendo bases firmes y mejorando cada vez más en sus procesos operativos como administrativos de esta modalidad .



Análisis en la administración de la MaD

Ahora vamos hacer un análisis de los principales problemas que se están dando, hemos dividido en cinco principales temas en la que queremos tratar, de cada uno analizaremos y trataremos los problemas más relevantes y prioritarios para tratar de resolverlos,

existen más problemas pero eso se irán resolviendo conforme vaya estabilizando la MaD y estos todavía no serán tomados en cuenta en esta propuesta.

Lo que queremos recalcar de todo este análisis que damos dar a conocer, es que no es una crítica, sino un aporte para mejorarlo. Sabemos que hay cosas que necesitan un tiempo y un proceso para solucionarse.

1.1 CITES de MODALIDAD A DISTANCIA

Como ya habíamos mencionado, esta Modalidad está en marcha desde hace 6 años, y todavía está en sus primeras etapas y como todo proyecto que está empezando así como esta Modalidad se tiene inconsistencias e inestabilidad en algunos procesos y en la misma gestión, a continuación detallamos algunas problemáticas que existen actualmente:

a. Publicidad

La Universidad no es muy conocida en toda la región chiquitana, en la publicidad solo se ha enfocado en los centros activos, los demás centros tenemos encargados pero no hacen la misma función y no ponen el mismo ímpetu como los coordinadores activos.

- El material de publicidad que se tiene son reutilizados esta temporada ya que desde el periodo Abril-Agosto 2008 se diseñado en grandes cantidades y ahora son los mismos afiches y trípticos con los que se manda a difundir, solo se actualizan algunos datos para el periodo en que se está trabajando.



Publicidad que se reutilizado en tres periodos consecutivos

- Cuando se viaja a los centros por las últimas evaluaciones presenciales, se aprovecha para difundir a la universidad con el resto del tiempo que queda y no se puede gestionar bien con los coordinadores las nuevas estrategias de publicidad, se hace lo que se pueda y lo más pronto posible.
- En los centros de apoyo, no hay una identificación de la UCB-Ch, es decir no hay letreros o gigantografías que se dé a conocer como universidad.
- Además existe la Universidad Católica Boliviana en Santa Cruz que así mismo está ofertando tres carreras a distancia pero diferentes a las de la UCB-Ch, a raíz de esto la gente suele a confundirse las dos ofertas fraccionando así a la gente, esto es una competencia que tiene la UCB-Ch y por ende tiende a descender en cuanto al ingreso de estudiantes.

b. Personal para Coordinación de la MaD



Coordinación de tesistas para la Modalidad a Distancia

Como ya hemos mencionado la Modalidad a Distancia ha venido funcionando con la coordinación de tesistas que son egresados de las diferentes carreras de la UTPL, incluida la autora de esta memoria y vamos asumiendo cada vez responsabilidades más grandes, con ciclos más avanzados y con la administración cada vez más compleja. A continuación detallamos algunos problemas que se dan:

- Los procedimientos de trabajo y los procesos que se llevan en la modalidad no están bien estandarizados.
- La Modalidad a Distancia cada vez está cambiando de coordinador (tesistas) de modo que no se tiene el mismo criterio de administración y esto puede variar en la continuidad del los procesos y en la sistematización de la información ya que recién se está trabajando.
- Con varios cambios del personal en la oficina, no se puede capturar con detalle a la persona saliente todos los casos especiales y pendientes que se

dan, esto poniendo a los sucesores varias veces en incertidumbres para poder resolver los problemas.

- Normalmente dos personas se encuentran liderando esta oficina, pero habido situaciones en que ya no haya algún sustituto, entonces la responsabilidad se carga en una sola persona, esto llevando hacer un trabajo mal hecho y menos confiable por tratar de cubrir todo el trabajo.
- No existe un plan integrado de coordinación entre UTPL – UCB-CH para establecer un cronograma de reemplazo de tesis para MaD, por lo que se producen situaciones de acefalía temporal que hay que cubrir con tesis sin la debida capacitación.

c. Personal local no capacitada

Es otra de las desventajas que nos preocupa, porque en San Ignacio de Velasco (sede central) es difícil conseguir personal para que asuma el cargo de coordinador MaD, y además no están capacitados para tomar dicha responsabilidad, así que seguimos en ese dilema de la administración de esta oficina de MaD y se sigue dependiendo de las llegadas de los tesis desde la UTPL-Loja.

d. Falta de presencia permanente de tesis de las tres carreras

- Durante ciertos periodos de tiempo, no hay ningún tesis de las tres carreras que estamos poniendo en marcha. Esto significa que las tutorías las tienen que dar tesis de otras carreras. En los primeros ciclos esto no es un problema grave porque son materias generales. Pero ya estamos entrando a los ciclos con materias especializadas para cada carrera, que solamente pueden dar tesis de esas carreras. Por lo tanto se está encontrando cada

vez más con el grave problema de no tener ningún tesista que pueda ayudar a los estudiantes de los ciclos avanzados.

- Sucede con frecuencia que para tomar ciertas decisiones pedimos la ayuda de los tesista de la carrera en cuestión, pero últimamente el reemplazo de tesistas está siendo bastante irregular, por lo que durante largos periodos de tiempo no tenemos al menos un tesista de cada una de las tres carreras que se está poniendo en marcha. Esto nos obliga a tomar decisiones sin que se haya tenido la asesoría de un tesista de la carrera en cuestión, lo cual, a todas luces, no es una situación conveniente y menos ahora que estamos entrando a los ciclos de materias especializadas. Por eso se hace absolutamente necesario contar permanentemente con al menos un tesista de cada una de las tres carreras que tenemos.

1.2 ESTUDIANTES

En la actualidad hay aproximadamente 30 estudiantes por carrera, veremos la tendencia de estudiantes que ingresan y que siguen estudiando por cada periodo, esto mediante cuadros estadísticos desde que se inicio este sistema de estudio.

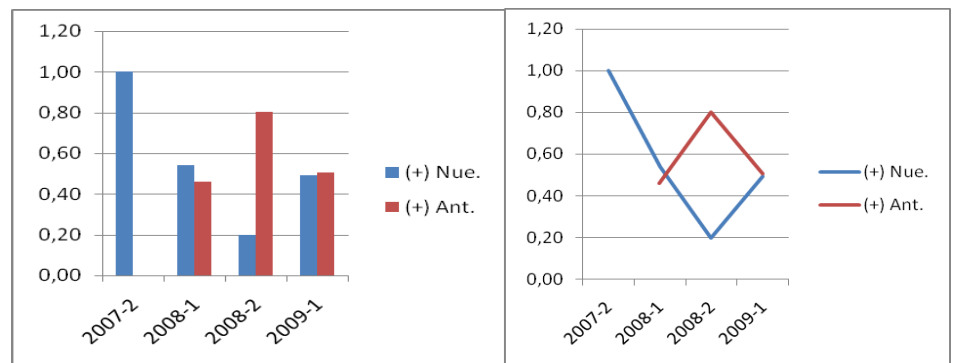


FIGURA 12. Datos estadísticos de estudiantes nuevos y antiguos por periodos⁹

⁹ Datos tomados del análisis hecho por el tesista de la carrera de Economía Darío Hurtado

En la FIGURA 12, se muestra los porcentajes que representan el número de estudiantes nuevos y antiguos; mediante este, podemos hacer un análisis comparativo entre los mismos:

En el segundo periodo del 2008 (2008-2) con respecto al segundo periodo del 2007 (2007-2), se puede dar cuenta que el número de estudiantes nuevos se ha reducido en casi un 80%. En el primer periodo del 2008 (2008-1) con respecto al primer periodo del 2009 (2009-1), se tiene una disminución leve. También se puede notar que del 100% del primer periodo del 2008 (2008-1) el 54% de estudiantes son nuevos y el 46% son antiguos. Y por último en el primer periodo del 2009 el número de estudiantes nuevos es de un 49% y el de antiguos es del 51%.

Los estudiantes son los que hacen la universidad, es en donde debemos enfocar con la debida atención y buenos servicios, pero para lograrlo este trabajo es una ardua labor ya que nos encontramos en una región con muchas carencias tanto recurso humano capacitado como tecnologías avanzadas, entonces empezamos a tener algunas desventajas en varios puntos como:

a. Salas de cómputo

La carencia de las nuevas tecnologías es uno de los puntos más desventajosos que se tiene y peor aun si los estudiantes no están culturizados en este ámbito, podría costar duro sobrellevarla.

- En la UCB-Ch cuenta con una sala de cómputo para los diferentes cursos de computación y demás servicios que se brinda a la población de San Ignacio, mas no para los estudiantes de la Modalidad a Distancia, en especial para los estudiantes de informática y peor aún en los centros de



apoyo, esto dificulta el acceso a internet y no podemos impulsar a la investigación.

- Los estudiantes de Informática no tienen donde hacer sus prácticas de las materias como de programación, mantenimiento y demás actividades de su carrera, esto es uno de los factores que dificulta mucho para que los estudiantes puedan llevar con éxito sus estudios.
- Lo mismo se puede decir de las otras dos carreras, en las que falta implementar espacios de trabajo para los estudiantes.

b. Tutorías Presenciales

Ayudar a llevar esta nueva modalidad de estudio a distancia donde hay poca tradición universitaria es desafiante, pero es importante el apoyo permanente de los tutores auxiliares aunque es difícil romper los esquemas mentales, pero se está dando las tutorías más seguidas en la sede central pero pocos saben aprovecharlo.

- Las carreras que se están ofreciendo son ideales para estas regiones pero así mismo son complejas para el nivel de conocimiento que hay en Bolivia y peor aun si es a distancia, por lo que muchos estudiantes abandonan la carrera.
- El número de alumnos va descendiendo, esto debido al sistema estricto de la calificación que se aplica, ya que para ellos es un gran esfuerzo sacar por lo menos la mínima nota para no quedarse en supletorios. En la FIGURA 6 vemos el comportamiento de los alumnos retirados.

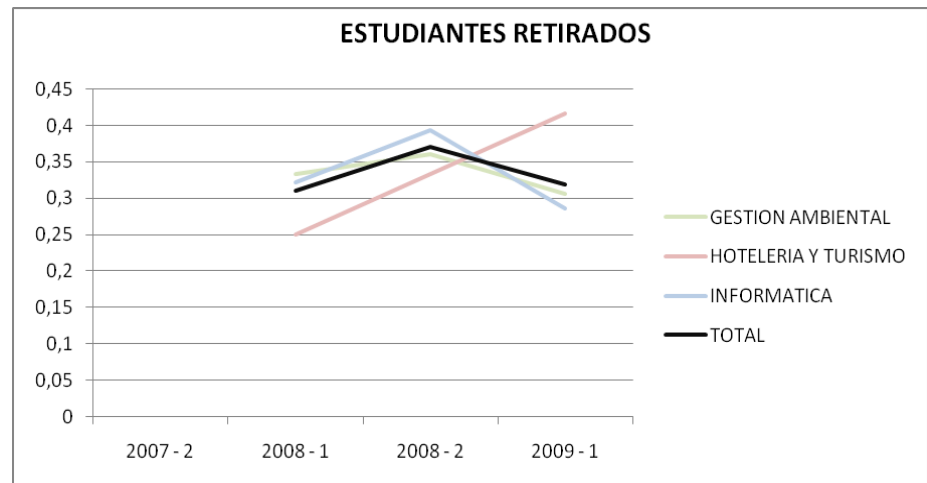


FIGURA 13. Datos estadísticos sobre los retirados por ciclos y carreras¹⁰

c. Recursos didácticos de estudio (EVA e Internet)

Antes de dar a conocer sobre la problemática específica del acceso a internet por parte de los estudiantes de la Modalidad a Distancia, quiero dar unos datos estadísticos sobre el acceso a internet en este país.

(...)”En el caso de Bolivia, de acuerdo con las estadísticas de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL, sólo un 12 por ciento de los hogares tiene una computadora en su domicilio y nada más que el 3,6 por ciento cuenta con el Internet.

La brecha entre el área urbana y la rural en el país es también importante. En las ciudades, el 18,4 por ciento de los hogares tiene computadora y en las zonas rurales sólo el 0,5 por ciento. El 12,3 por ciento de las familias acomodadas tiene acceso a la red contra el 0 por ciento entre los pobres”¹¹.

¹⁰ FIGURAS 7 y 8, Tomadas del análisis estadístico del tesista de la carrera de economía, Darío Hurtado

¹¹ Periódico, El Deber, domingo 19 abril 2009, www.eldeber.com.bo/2009/2009-04-19/vernotanacional.php?id=090419013512

Con estos datos estadísticos nos podemos hacer una idea en la población que estamos trabajando.

En el caso de los estudiantes de la UCB-Ch siempre se les está orientando sobre la existencia de material didáctico en el Entorno Virtual de Aprendizaje-EVA, en internet en general y en muchas más fuentes, sin embargo ellos no están acostumbrados a revisarlos.

- Como ya se ha mencionado muchos de los estudiantes no tienen conocimientos sobre el manejo del internet, eso les dificulta para acceder a los recursos didácticos y en un momento llegan a desinteresarse por obtenerlos.
- Otro de los puntos que desconocen es el manejo del EVA, pocos alumnos son los que verdaderamente pueden manejar este medio de aprendizaje, u otros estudiantes solamente acceden a ver sus notas.

1.3 CENTROS DE APOYO

En la actualidad la UCB-Ch cuenta con 7 centros de apoyo, las cuales están conformados por: San Miguel, Concepción, San Ramón, San Javier, San Matías, San José, Roboré, Puerto Suarez y la Sede Central en San Ignacio de Velasco FIGURA 14. En estos centros de apoyo, existen coordinadores que fueron elegidos provisionalmente de acuerdo a ciertas características y la buena voluntad por parte de ellos, recalcando que la Universidad les otorga un cierto porcentaje de beca para que nos ayuden a gestionar los procesos de la MaD conjuntamente con la Sede Central, este trabajo en conjunto conlleva perseverancia y paciencia, ya que los coordinadores no están capacitados como es debido para ayudar a llevar este nuevo sistema de estudio.

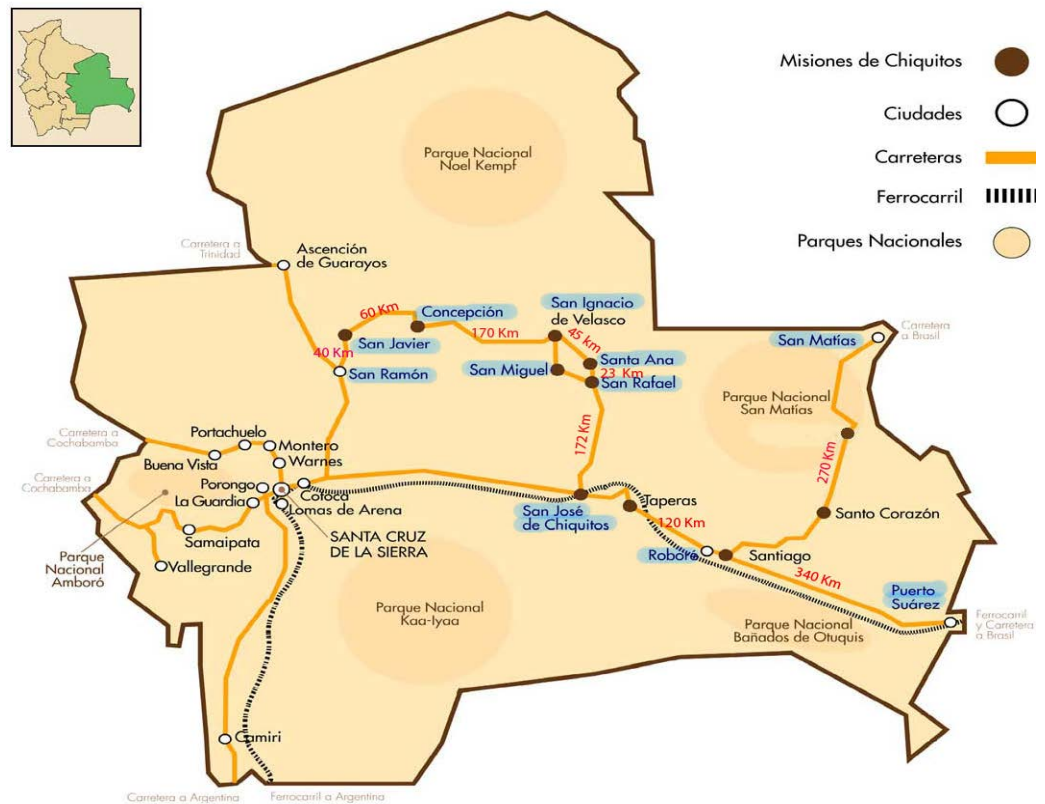


FIGURA 14. Centros de apoyo de la UCB-Ch

A continuación se describe algunos procesos que sin duda tienen falencias en gestionar los mismos:

- En temporada de publicidad. Desde la sede se envía todo el material para la promoción (spots, afiches, trípticos, etc.), cada coordinador gestiona en los diferentes medios, de lo cual no hacen el respectivo seguimiento a los medios que se están publicando nuestra oferta académica, y además no se ha hecho una planificación para hacer la campaña promocional, ya que ellos lo hacen como se crea conveniente.



- En las matrículas, los requisitos, precios, plan de estudios, formularios y demás material de matriculación se entrega a los coordinadores y se los explica a personalmente como manejar y llevar el proceso de matriculación, al momento de inscribir al estudiante se presentan varios casos donde el coordinador lo soluciona como él crea conveniente, los requisitos que se les pide no vienen completos, los datos son erróneos y existe varias confusiones en los documentos de los estudiantes, dándonos después varios percances en la Sede Central para poder aceptar la matrícula.
- Para entregar el material didáctico, los distribuimos de acuerdo como vayan llegando desde Loja, así que varias veces se está enviado el material hacia los centros, con el fin de que los alumnos vayan estudiando con lo que tenga, hay situaciones que llega tarde el material, ellos no están pendientes de que todos vayan teniendo el material.
- Desde la Sede se envía tutorías Virtuales en DVDs, hay casos en los que los estudiantes no pueden hacer reproducir, no tienen los lectores de DVDs, no se reproduce o simplemente no tienen sus computadores, cualquiera que sea el caso, los estudiantes entran en ese dilema y no pueden solucionar solos.
- Las Evaluaciones a Distancia salen desde los centros en la fecha límite, donde muchas de las veces existen contratiempos por las vías de transporte y en la sede no llegan en la fecha que se estableció para la entrega de Evaluaciones a Distancia.
- Además la comunicación por parte de los coordinadores no es continua, debido a varios factores, se genera muchos contratiempos en cada proceso, desde la

sede central se debe estar pendientes de los detalles de cada proceso en cada centro.

1.4 PENSUM DE ESTUDIO Y MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Adaptar un plan de estudio de las áreas como la que estamos llevando en marcha, en un país con diferentes factores: tecnológico, económico, geográfico, político y socio-cultural conlleva a un sin número de inconvenientes que se ha venido sobrellevando:

- En los ciclos avanzados, sobre todo en las carreras de Gestión Ambiental y Turismo, se encuentran con materias y material bibliográfico cuyo contenido no permite que podamos usarlos en Bolivia por estar orientados específicamente a la realidad ecuatoriana. Como ejemplo, la materia de la carrera de Turismo “Geografía Turística Ecuatoriana” debe convertirse en “Geografía Turística Boliviana” y así van sucediendo los casos.
- Es necesario buscar en el mercado otros libros aptos para ser usados en Bolivia que generalmente no se encuentra, adaptar guías o, en algunos casos, elaborar los propios textos guías.
- No hay personal local capacitado para elaborar las guías y/o textos-guías
- Todavía no se tiene claro cómo será solucionado este problema ya que estos problemas se van aplazando para un futuro y se va acumulando cada vez más que luego será un gran problema.

- En algunos casos hemos tenido que omitir temas o remplazar las palabras “Bolivia” por “Ecuador” para que los estudiantes no tengan inconvenientes en desarrollar sus trabajos.
- Los estudiantes no pueden avanzar con el pensum de estudio normalmente y esto lleva aplazar materias y tomar materias fuera de potencial.

En la TABLA 3, se tiene la lista de las materias que se solicitó analizar en la UTP para ver que asignatura tendría necesariamente que adaptarla a Bolivia.

GESTIÓN AMBIENTAL

| CÓDIGO | ASIGNATURA | REQUISITOS |
|---------------------|---------------------------------|------------|
| QUINTO CICLO | | |
| GAA500 | Biogeografía | GAA410 |
| SEXTO CICLO | | |
| GAA600 | Fauna del Ecuador | GAA500 |
| NOVENO CICLO | | |
| GAA915 | Legislación Ambiental | |
| DÉCIMO CICLO | | |
| GAA1000 | Manejo de Cuencas Hidrográficas | GAA900 |
| GAA1005 | Manejo de Áreas Protegidas | GAA800 |
| GAA1025 | Ordenamiento Territorial | GAA920 |

HOTELERÍA Y TURISMO

| CODIGO | ASIGNATURAS | PREREQUISITOS |
|----------------------|---|---------------|
| CUARTO CICLO | | |
| ITH0420 | Arte y Cultura I | |
| QUINTO CICLO | | |
| ITH0505 | Legislación Turística y Laboral | |
| SÉPTIMO CICLO | | |
| ITH0720 | Áreas Protegidas y Otras Formas de Conservación Ambiental | ITH0620 |

INFORMÁTICA

| CÓDIGO | ASIGNATURAS | REQUISITOS |
|---------------------|---------------------------------------|------------|
| NOVENO CICLO | | |
| II09215 | Legislación de Proyectos Informáticos | II08602 |

TABLA 3. Materias que se solicitó analizar a la UTPL, si hay que adaptar a Bolivia.

Después de hacer el análisis desde la UTPL, de cada materia se envió una descripción en qué consiste los contenidos de cada asignatura **ANEXO 7**. Este caso está en estudio.

1.5 COORDINACIÓN CON LA UTPL

Desde que se implemento la Modalidad a Distancia en la chiquitania la Universidad Técnica Particular de Loja viene apoyando este proyecto encaminado al crecimiento y fortalecimiento de la UCB-Ch, actualmente sigue dependiendo totalmente de los recursos humanos, de materiales didácticos y varios procesos, ahora conforme se ha venido trabajando existe algunas inconsistencias tanto en la coordinación de procesos como en la gestión de recursos humanos.

a. Gestión de Procesos con la UTPL

- Cuando se hace el pedido del material bibliográfico a CEDIB-Loja, estos están llegando casi en las temporadas de entrega de las primeras evaluaciones a distancia, todo esto llevando a muchos contratiempos.
- Las dificultades en el transporte hasta Bolivia hacen que tengamos que solicitar el material bibliográfico con mucha anticipación, por lo que es más difícil hacer estimaciones de cantidades necesarias. Esto nos lleva a tener a veces exceso de material acumulado.

- El material bibliográfico que se nos envía cada periodo no viene acompañado de los costos, lo que nos impide hacer previsiones económicas, análisis de costos, fijar con más exactitud las matrículas, etc.
- El envío de las claves de respuesta tanto de las evaluaciones a distancia como las evaluaciones presenciales es un procesos que retarda semanas, por ende no podemos calificar de inmediato de ahí nace el retraso para cargar las notas en el sistema académico.
- Problemas inesperados en el sistema académico al activar el sistema académico fuera de las fechas establecidas en la UTPL tanto para el ingreso de notas como para el ingreso de matrículas.

b. Gestión del Personal UTPL para Bolivia

- No existe un cronograma de trabajo para la coordinación mutua entre ambas partes (UTPL-UCB-Ch) tanto para el envío del personal (tesistas) como para los procesos que se llevan.
- A consecuencia de los trabajos y tiempos no coordinados, las tareas no se pueden completar (trabajos interrumpidos), proyectos semiabandonados o retrasados y tareas asignadas a quienes no les corresponden.
- Falta de preparación o capacitación en su momento oportuno a los tesistas para enviar a Bolivia ya que se ve en algunos casos que no se ha estado a la altura de las circunstancias y listos para asumir responsabilidades que les corresponde como “profesionales”.

2. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA MODALIDAD A DISTANCIA

Como ya hemos hecho un análisis preliminar de cada punto, ahora procedemos a dar algunas alternativas para dar soluciones, este planteamiento se determina de acuerdo a

la estructura de la primera parte “Análisis Preliminar de La Problemática de La Modalidad A Distancia”.

2.1 PARA EL CITTES DE MALIDAD A DISTANCIA

a. Publicidad

Del análisis que se ha hecho anteriormente, proponemos las siguientes alternativas que no necesariamente tengan que invertir a lo grande, sino que sea adaptable a los recursos que se tiene en la UCB-Ch y el respectivo personal para elaborarlo.

- **Gigantografías en los centros de Apoyo.-** Se puede diseñar gigantografías para ubicar en los centros de apoyo promocionando la universidad, situados ya sea en la entrada de cada ciudad y/o en la casa de los coordinadores, para que así la gente por lo menos por curiosidad se enteren de la oferta académica y las ventajas que tiene este sistemas de estudio. En el **ANEXO 1** podemos ver diseño propuesto para que se pueda implementar.
- **Spots audiovisuales novedosos.-** Estos deben ser elaborados de manera que sean persuasivos y motiven de manera que conmuevan a los televidentes a estudiar en la UCB-Ch, ya que es la única institución en la Chiquitanía que brinde este nuevo sistema de estudio.
- **Plan de Marketing.-** Es prioritario hacer un plan con buenas estrategias de marketing que sean bien fundamentadas para llegar incrementar y abarcar un gran número de centros a nivel de la Chiquitanía. Se recomienda investigar y utilizar las experiencias de promoción de la UTPL, así como también utilizar las estadísticas de efectividad de las distintas formas de publicidad de la misma.



Además se puede utilizar el formulario de encuesta sobre “medios de publicidad que más llegan al público” **ANEXO 1.1**, que se ha creado y que ya se encuestó en este último semestre con el fin de recabar información de los aspirantes o estudiantes nuevos sobre la forma en que han conocido el estudio de la modalidad a distancia.

- **Perifoneo.-** Contratar un carro con un parlante que recorra los pueblos, dando a conocer la oferta académica cada ciclo.
- **Plan de Referidos.-** Se trabajaría directamente con los estudiantes, a los cuales se les consulta personas que ellos consideran que pueden ser posibles estudiantes, para hacer el plan de referidos se procede a llenar la plantilla “Posibles estudiantes de la UCB-Ch” **ANEXO 2**.
- **Suvenir.-** La idea es mandar elaborar bolígrafos, carpetas, llaveros, etc. para luego hacer circular estos objetos por las oficinas de cualquier organismo o la población en general en cada uno de los pueblos.
- **Convenios.-** Se puede buscar firmas con instituciones u organismo con el fin de que aporten con estudiantes para la UCB-Ch, o bien se podría hacer canjes publicitarios con las mismas instituciones.
- **Aprovechar al personal capacitado.-** Aprovechar al máximo el personal que se tiene (Arte y diseño, tesista actual en la UCB-ch) para ver formas y colores sobre la elaboración de la publicidad y demás diseños en general (Imagen corporativa). Este trabajo ya se ha empezado a trabajar en este plan.
- **Centros Universitarios:** se debe incentivar la búsqueda de fondos de autogestión para el mejoramiento de las instalaciones de su propio centro.



b. Personal para la coordinación de la MaD

Ya que la administración de la Modalidad a Distancia es cambiante y los procesos no están bien estandarizados, se necesita identificar, analizar y mejorar procesos en los diferentes servicios para asegurar que se cumplan con políticas de calidad¹², por todo esto se está pensando en la posibilidad de implementar la “**Gestión y Control de Calidad de Procesos**” con las normas ISO, primeramente haciendo un estudio e ir introduciendo en este análisis y después ejecutarlo en su momento oportuno, así la parte operativa y administrativa se dará de manera ordenada, rigiéndose a normas y procedimientos bien establecidos.

Sabemos que toda organización pública o privada debe introducir los conceptos y las prácticas de sistemas de gestión de calidad, por ello se piensa que con la ayuda de tesistas que sepan de la materia sería ideal empezar a estudiar sobre este tema y tratar de aplicarlo.

Así se empezará a desarrollar la tarea como se ha planificado, comprobar, evaluar la tarea realizada y cada vez hacerlo mejor.¹³ Con todo esto cualquier persona que vaya a asumir el cargo como coordinador no tenga diferentes criterios de organización y administración, de esta manera se irá estabilizando esta modalidad.

- **Cronograma de reemplazo de tesistas para la MaD**

Además de empezar con el plan de implementación del Control de Calidad para los procesos, se necesita que estén de manera permanente tesistas en la MaD, por lo menos hasta que se establezca la misma, por ende hemos diseñado FIGURA 6 un cronograma de reemplazo semestral de tesistas para

¹² Miguel Hernández, Manual de diseño de procesos , <http://calidad.umh.es/es/procesos.htm>

¹³ Jaume Garau, Gestión de Calidad de los procesos de servicios sociales, www.ongconcalidad.org/guiaprocessos.pdf

esta modalidad, este plan debe ser estudiado para adaptarlo a los ciclos académicos de la UTPL, de esta manera se aseguraría la presencia del personal administrativo para la misma.

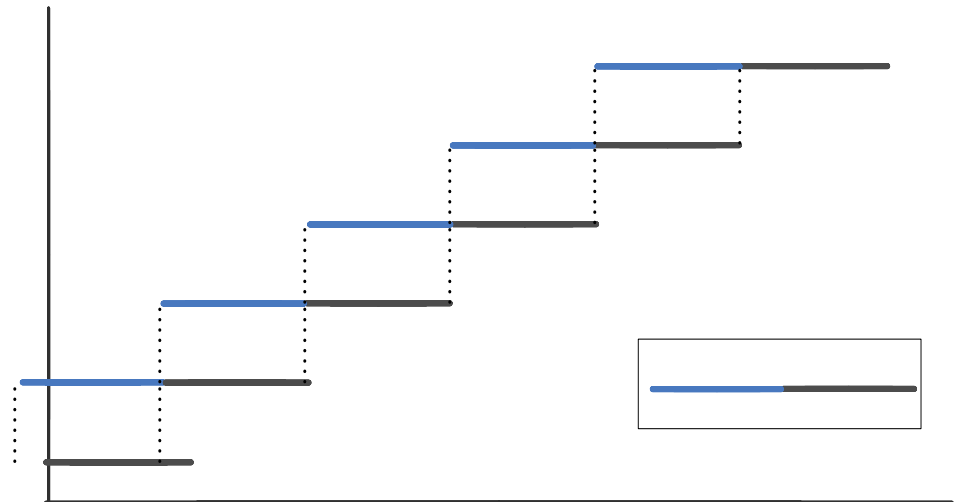


FIGURA 15. Cronograma de reemplazo de tesistas para la MaD.

c. Personal local capacitado

Analizando el caso, sería conveniente hacer una adecuada selección del personal para que se haga cargo en esta modalidad, por ende, se ha establecido un perfil profesional y personal para una buena selección del coordinador de la MaD **ANEXO 3**. Lo ideal sería una persona de San Ignacio de Velasco, ya que por permanecer ahí se podría asegurar la administración un buen lapso de tiempo y de esta forma el personal administrativo de esta MaD se iría estabilizando. Luego de que se ha seleccionado a la persona indicada, se procedería capacitarlo en su debido momento con la visión de que se quede permanentemente en las oficinas de la sede central y finalmente se procederá a asignar el cargo.

d. Presencia permanente de tesis de las tres carreras

- Mejor coordinación entre los responsables de la UCB-Ch y la UTPL
- Mejor coordinación entre las autoridades de la UTPL que tienen que ver con la selección y envío de tesis, para establecer un plan perfectamente respaldado institucionalmente.
- Establecer un cronograma de reemplazos de los tesis de las tres carreras que estamos poniendo en marcha y que garantice su presencia permanente

2.2 PARA LOS ESTUDIANTES

a. Implantación de una Sala de Computo

La tecnología es un factor muy importante para el desarrollo del aprendizaje del estudiante ya que los estudios a distancia van mucho más allá de los estudios tradicionales. Por ello necesitamos los medios elementales para ayudar a llevar sus estudios, que como universidad se debe apoyar por lo menos con el servicio de una sala de computo para los estudiantes de esta modalidad y en especial para los estudiantes de Informática quienes son las personas que más deben estar en práctica con las tecnologías y demás materias de su carrera, por ende se hizo la un “Plan de Implementación de una Sala de Computo” **ANEXO 4**, destinados a los estudiantes de la sede central, donde se propone utilizar los recursos de la misma universidad y si es posible adquirir nuevas.

b. Tutorías como clases presenciales

Las tutorías presenciales es otra manera de complementar el aprendizaje de los estudiantes, motivar el desarrollo de modos y hábitos positivos de estudios, por



eso hay que reforzar bastante a los estudiantes en este sentido, ya que se está llevando un sistema de estudio nuevo, ellos necesitan ser guiados y asesorados permanentemente por los tutores auxiliares por lo menos hasta habitar la nueva cultura de estudio a distancia que se pretende dar. Con todo esto quiero recalcar que las tutorías que se daban solo un cierto tiempo ahora se dicten como clases presenciales tratando de abarcar casi todos los temas de la materia, sacando lo más importante y lo más complejo. Así se reduciría un alto porcentaje de pérdida en las materias, y el abandono total de sus estudios. Como ya sabemos que al aplicar nuevos métodos de estudios se necesita su debido tiempo hasta que se vayan adaptando y estabilizando la misma.

- Para los centros de apoyo por lo menos enviar a los tutores dos veces al semestre, que se vayan bien preparados para tratar de abarcar cada bimestre los temas más complejos de las materias.
- Para los estudiantes de la sede central, se propone que se dé un mínimo porcentaje de puntos a la nota final por la asistencia a las tutorías para que ellos se sientan obligados a acudir a los tutores y a las aulas de la universidad.

De esta manera se propiciaría la estimulación mutua entre los propios estudiantes del grupo tanto en los centros de apoyo como en la sede central y así ellos pueden ir armando grupos de estudios. Pero para que este plan funcione es preciso resolver simultáneamente el problema del reemplazo coordinado y oportuno de tesistas.

c. Capacitación sobre búsquedas de recursos didácticos (EVA, Internet)

Por el análisis ya mencionado anteriormente, se propone hacer la debida capacitación para que puedan acceder a estas dos fuentes de información que



son muy importantes para su mejor desenvolvimiento y rendimiento académico, por ende se propone:

- Hacer la debida capacitación sobre el manejo del internet, para que los alumnos vayan habituándose en acceder al mundo de la tecnología y la información.
- Entregar a los estudiantes un manual didáctico del Entorno Virtual de Aprendizaje-EVA
- Realizar la capacitación sobre el manejo detallado del EVA ya que esto es una fuente primordial para el proceso enseñanza-aprendizaje, profesor y estudiante respectivamente y demás recursos didácticos que ellos pueden encontrar de cualquiera de las materias de su interés.

2.3 PARA LOS CENTROS DE APOYO

a. Plan de Capacitación a los Coordinadores de los Centros de Apoyo de la UCB-Ch.

En el previo análisis, nos podemos dar cuenta que los procesos de Modalidad a Distancia desde los centros de apoyo, no se llevan de manera procedimental u ordenada, los procesos se cumplen sin los criterios que se establecen en la universidad y la comunicación es difícil de establecer continuamente, en varias ocasiones entramos en dilemas porque no se tiene claro los criterios o procedimientos de trabajo como coordinadores y como Sede Central, todo esto debido a que no se dio desde el inicio una capacitación formal a todos los coordinadores, por lo cual ahora se propone por primera vez un plan concreto para la debida *Capacitación a los Coordinadores de los Centros de Apoyo*, **ANEXO 5** por parte de la Coordinación de Modalidad a Distancia de la Sede



Central en San Ignacio de Velasco, con el fin de mejorar y facilitar recíprocamente el intercambio de información de manera segura, con agilidad en los procesos y asegurarnos se cumplan las normas y políticas como universidad y como Centro de Apoyo para así lograr que los coordinadores estén en la capacidad de auto gestionarse, de cumplir y hacer cumplir a los demás estudiantes lo encomendado, de esta manera nos ayudarían a consolidar el cumplimiento de la misión y visión institucional.

Además del plan de capacitación, se propone que hagan *participar a todos los tesisistas que se encuentran en Chiquitos, dando el papel de supervisor de un centro de apoyo a cada uno*, para que sea él/ella el encargado de inspeccionar el buen funcionamiento del centro que está a su cargo, esto quiere decir que además de estar en el área que corresponde al tesisista, hará el papel de supervisor de un centro, esto tomando como modelo a la UTP.

b. Manual de Procedimientos para los Coordinadores

Para mejorar la ejecución de cada uno de los procesos, se ha elaborado un primer borrador del “Manual de Procedimientos para Coordinadores de la UCB-Ch” **ANEXO 6**, En la cual se detalla todos los requisitos, la coordinación con la sede central y los tiempos en que se dan los procesos ya que así podrán proyectarse a los próximos procesos por ejecutarlos. Todo esto con el objetivo de hacer cumplir con todos los requerimientos establecidos, conocerán a detalle cada proceso y así los coordinadores estarán respaldados con el mencionado manual y no se encuentren en incertidumbres para resolver cualquier caso especial que se dé.

c. Organización de reuniones periódicas con todos los Coordinadores.

El trabajo en equipo es uno de los factores primordiales en estas situaciones en la que estamos dando los primeros pasos en educación a distancia, lo que pretendemos es trabajar con un cronograma de actividades para una mutua coordinación entre los coordinadores y la sede central. Por ende proponemos hacer reuniones periódicamente en la sede central por lo menos una vez al año TABLA 4, es decir reuniones antes de iniciar el año académico con el objetivo de planificar las gestiones para mejorar los servicios como universidad tanto en los centros como en la sede central.

| Periodos | Reuniones (Sede Central) | Coordinación |
|-----------------|--------------------------|---|
| Abril-Agosto | Inicios de Marzo | Coordinador MaD Coordinadores |
| Octubre-Febrero | Inicios de Septiembre | Coordinación a través de los medios de comunicación Coordinador MaD, Coordinadores |

TABLA 4. Coordinación para las reuniones periódicas.

2.4 PARA EL PENSUM DE ESTUDIO Y MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

Se establece algunas alternativas para dar solución a algunos puntos que se cito anteriormente.

- Una solución podría ser que las guías o textos-guías sean elaborados por tesistas de la UTPL (estando en Bolivia), que estén previamente capacitados en la elaboración de guías y que sean de la carrera en la cual tengamos materias que adaptar a Bolivia. Ya que ellos son especializados en la materia y no tendrían muchos inconvenientes en elaborar la guía o el texto-guía que les compete.

- Otra posibilidad es buscar profesionales de la localidad, que sean especializados en cualquiera de las carreras que tengamos materias que adaptarla a Bolivia, pero esto también necesitaría una previa capacitación. Se recalca que las experiencias en este caso han sido negativas, ya que antes ya que se ha intentado mandar elaborar las guías.
- O en el último de los casos encomendar la elaboración de las guías a los docentes de la UTPL, ya que ellos están capacitados y tienen experiencia de elaborar este tipo de material bibliográfico.

2.5 PARA LA COORDINACIÓN CON LA UTPL

Para que el trabajo sea mutuo y bien coordinado entre ambas instituciones es conveniente que exista un cronograma de trabajo entre ambas instituciones TABLA 5, con el fin de que ambos sepan en que procesos se encuentran y ya estén coordinando con anticipación.

a. Gestión de procesos con UTPL

| Procesos | A cargo de: | Octubre - Febrero | Abril-Agosto |
|---|---|-------------------------------|----------------------------|
| Coordinador General MaD Gestiones con la UTPL | Ruth Aguilar, Ricardo Blacio | Todos los periodos y procesos | |
| Material bibliográfico Pedido de Material Bibliográfico | CEDIB-UTPL Hernán Guajala | A mediados de cada periodo | A mediados de cada periodo |
| Matrículas Sistema Académico | UPSI-UTPL | Octubre | Abril |
| Evaluaciones Evaluaciones a Distancia y Presenciales | CENTRO DE EVALUACIONES Carlos Correa | Noviembre-Enero | Mayo-Julio |
| Tutores Virtuales Tutorías Virtuales | Unidad de Videoconferencias Ricardo Blacio | Octubre-Febrero | Abril-Agosto |

TABLA 5. Gestión de Procesos con las áreas y el personal de la UTPL.

b. Gestión del personal UTPL para Bolivia

- Desde el punto de vista de la responsabilidad que hay que asumir ya como profesionales, recomendamos que deben enviar tesistas a Bolivia haciendo una preselección, que cumplan con ciertos requerimientos y debidamente capacitados, en su momento oportuno.
- Crear una **estructura mínima** en la UTPL para dirigir y coordinar el Proyecto Chiquitos en coordinación con las autoridades de la UCB-Ch. Esta estructura mínima puede establecerse en forma independiente o bien dentro de una estructura mayor de la UTPL tal como una Dirección de Proyectos de Extensión o algo similar, de acuerdo a lo que permita el organigrama de la UTPL, con el objetivo de mejorar y consolidar este tipo de proyectos.

2.6 LISTADO DE TAREAS PENDIENTES

A continuación se pone un listado de las principales tareas que están pendientes, cuya realización, sería importante para mejorar la MaD. Sugerimos que estas tareas sean encargadas a los tesistas nuevos que vayan a Chiquitos, dándoles la oportuna orientación y capacitación en la UTPL antes de su partida.

- Elaborar un buen plan de marketing
- Plan de gestión y control de calidad de procesos para la MaD
- Selección del personal permanente para la coordinación de la MaD
- Capacitación a los tesistas para la elaboración de las guías o textos-guías para adaptar a Bolivia, de la carrera de gestión ambiental.
- Establecer de una forma clara y precisa los mecanismos y las personas que debe coordinar todas las acciones entre la UTPL y la UCB-Ch.

CAPÍTULO III

TRABAJO EN COLABORACIÓN CON OTRAS ÁREAS



CAPITULO III: TRABAJO EN COLABORACIÓN CON OTRAS ÁREAS

1. APOYO EN LA ELABORACIÓN DE VARIAS ACTIVIDADES

a. Actualización del Inventario

El material bibliográfico almacenado en stock, no tenía un procedimiento claro para actualizar periódicamente el inventario, es por eso que se aprovecho a la tesista Mercy Quezada para que realice la debida actualización del material bibliográfico en stock desde que se inicio los pedidos desde Loja. Para ello se procedió a buscar archivos que respalden a los pedidos, se registró las salidas correspondientes a los estudiantes y se hice el conteo manual de los libros y guías de esta manera dejando al día con el material almacenado.

b. Un control permanente del inventario del material bibliográfico

Para llevar un control eficiente de las entradas y salidas del material bibliográfico, se encomendó a la tesista de la carrera de Contabilidad Mercy Quezada para el diseño de los kardexs específicamente para el movimiento del material bibliográfico de la MaD, donde íbamos proporcionando información desde que se inicio la MaD, facilitando documentos de respaldos e hicimos el conteo manual de los libros almacenados. Actualmente este sistema de control ya está en uso, el cual nos ha facilitado el arduo trabajo del inventario manual y nos proporciona reportes actualizados de stock.

c. Análisis de Costos para la MaD

Antes de establecer los costos de matrículas, se encomendó al tesista de la carrera de economía Dario Hurtado para que se haga el análisis respectivo sobre los costos que cubre las matrículas, el material bibliográfico, transporte, etc. esto para luego poder estimar y balancear precios de las matriculas para los estudiantes, se empezó



analizando los gastos que se cubre al traer el material desde el exterior, el valor neto de los libros (precios desde Loja), etc, se comparó los precios de los ciclos anteriores, se asignó porcentajes para los diferentes factores que integran el costo total o final de las matrículas.

d. El análisis de ingresos a la MaD, por matrículas y resúmenes para el área financiera.

Desde el área financiera en general se necesitaba saber todos los ingresos de la MaD desde sus inicios, por eso se encomendó al tesista de la carrera de Economía Dario Hurtado para que haga el procedimiento respectivo del control de ingresos desde que inicio la MaD, esto requirió la ayuda de parte de nosotros para una búsqueda total y minuciosa de la información, empezamos por proporcionar datos históricos en el área financiera, expedientes económicos de los estudiantes, etc. Se estableció políticas para el control respectivo de todos los ingresos a la MaD y ahora ya se tiene un pequeño sistema para el control los ingresos por concepto de matrículas que ya está en funcionamiento, este proceso se hizo tomando en cuenta varios aspectos financieros y económicos adaptadas a las políticas de la UCB-Ch.

**2. APOYO EN LA ELABORACIÓN DE GUÍAS Y TEXTOS-GUÍAS DE ESTUDIO
ADAPTADOS A BOLIVIA**

La oferta académica y en específico el plan de estudio de las tres carreras que se está ofertando son adaptables en la mayoría a cualquier entorno, pero hay casos en que los contenidos de algunas materias hacen referencia específicamente a Ecuador y estos necesitan ser adaptados en este caso a Bolivia, por ello se vio la necesidad de elaborar el material bibliográfico referente a Bolivia, ya sean guías o textos-guías, se vio conveniente redactar estos materiales, los cuales dos ya están concluidas (Geografía

Turística Boliviana y Realidad Nacional Geografía Socio-Política) y en fase de corrección y la tercera guía (Arte y Cultura I) está en sus etapas finales de elaboración TABLA 5.

| Carrera | Ciclo | ECUADOR | | PREPARADO EN BOLIVIA | | Desarrollado por: |
|---------------------|-------|-------------------------------------|--|--|--|-------------------|
| | | Libro | Guía/Materia | Libro | Guía/Materia | |
| Hotelería y Turismo | II | Ecuador y las Islas Galápagos | Geografía Turística Ecuatoriana | Texto-Guía Geografía Turística Boliviana | | Cristina Aguilar |
| Gestión Ambiental | I | Ecuador su Realidad 2007-2008 | Realidad Nacional Geografía Socio-Política | Análisis Crítico de la Realidad | Realidad Nacional Geografía Socio-Política | Darío Hurtado |
| Hotelería y Turismo | IV | Culturas Ecuatorianas de Ayer y Hoy | Arte y Cultura I | Texto-Guía Arte y Cultura I | | Darío Hurtado |

TABLA 6. Guías y Textos-Guías adaptadas a Bolivia.

Como coordinador de la MaD, se tiene que estar pendiente del avance en la elaboración del material bibliográfico y verificando que se dé el debido cumplimiento del contenido del plan de estudio.

3. PARTICIPACIÓN EN LA MINI-FERIA PARA LA EXPOSICIÓN DEL TRABAJO DE LAS ÁREAS DE LA UCB-CH Y PUBLICIDAD DE LA MAD

A mediados de Marzo del 2009 todos los coordinadores de cada área de la UCB-Ch (Modalidad a Distancia, Industrias Agropecuarias y Telemática) organizamos una exposición (miniferia) en la plaza principal con el fin de dar a conocer a todo el pueblo de San Ignacio las carreras de MaD, los servicios que ofertamos como universidad y los diferentes trabajos que estamos realizando. Se aprovecho que estábamos en temporada de inscripciones para promocionar nuestra oferta académica.



Mini-Feria, Oferta académica de la UCB-Ch.

Se hizo la exhibición de los libros y algunos pusimos a la venta, un nuevo spot televisivo adaptando al modelo de UTPL, entregamos los diferentes folletos, afiches, trípticos y volantes para el pueblo de San Igancio. Los otros servicios que ofertamos fueron: Los nuevos planes de internet (Telemática), productos alimenticios de San Miguelito (Agroindustrias).



Exposición de los trabajos de las diferentes áreas de la UCB-Ch

Además se mando a diseñar camisetas (polaras con toque chiquitano) para identificarnos como universidad, de las cuales también se aprovecho para enviar a los centros de apoyo para los coordinadores y demás estudiantes.

4. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DEL RESUMEN ESTADÍSTICO DE MATRICULAS DESDE EL INICIO DE LA MAD

La necesidad de orientarnos en base a comportamientos estadísticos del ingreso de nuevos, la deserción, antiguos, etc. de los estudiantes, hemos decido hacer una recopilación de los datos desde sus inicios para sacar estadísticas sobre los estudiantes de la MaD, este tipo de análisis se encomendó al tesista de la carrera de economía Dario Hurtado para que haga su debido análisis con el fin de tomar mejores decisiones con respecto a publicidad, tutorías, y demás atenciones a los estudiantes. Empezamos recopilando la información histórica por semestres, por carreras, por centros, por años.

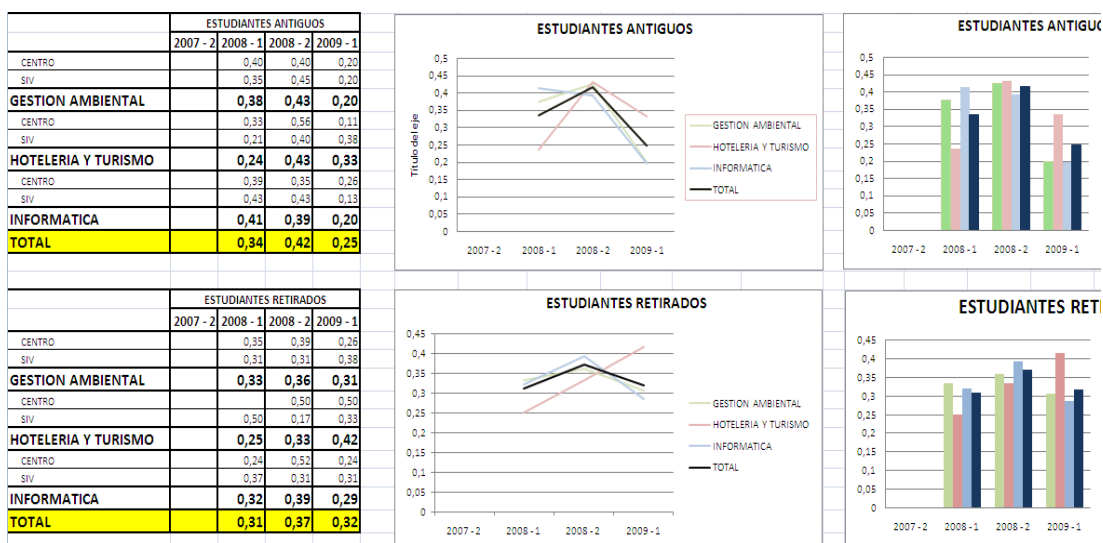


FIGURA 16. Resumen de estadísticas del periodo Octubre 2007-Febrero 2008 al Abril-Agosto 2009

Se obtuvo altos índices de deserción pero también estudiantes que aún permanecen en la universidad, que ingresan por ciclo, etc. Esto con la finalidad de tomar decisiones en base

a métricas reales, tomar las mejores alternativas de solución, reforzar en la oferta académica, y mejorar los diferentes servicios enfocados a los estudiantes.

6. LOGROS OBTENIDOS

- Elaboración, gestión y ejecución de los procesos principales de la Modalidad de Educación a Distancia (Publicidad, Material Bibliográfico, Matriculación, Becas, Jornadas de Asesoría de Sistema, Tutorías, Evaluaciones).
- Se obtuvo un enfoque pertinente para el mejoramiento de los procesos y la gestión en general de la MaD dispuesto para dar su oportuna ejecución.
- Sistematización y reorganización de información desde los inicios de la MaD, dejando a ésta, con una base de datos modelo, de acuerdo a los procesos básicos que se ejecutan en la misma para luego dar su debido seguimiento.
- Elaboración de:
 - Un plan de capacitación para los coordinadores de los centros de apoyo.
 - Manual de procedimientos para los coordinadores de los centros de apoyo
 - Plan de Implementación de una sala de cómputo para los estudiantes de MaD.
 - Diseño de una nueva publicidad para los centros de Apoyo.
 - Actualización del manual de procedimientos para la administración de la MaD
- He conseguido un buen desenvolvimiento como profesional, impartiendo tutorías auxiliares a los estudiantes de la UCB-Ch en las asignaturas de la carrera de informática durante toda la estancia en Chiquitos.
- Refuerzo para el trabajo en equipo entre las áreas vinculadas a la MaD y las demás áreas de la UCB-Ch.



7. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Que se dé la debida ejecución del plan de mejoramiento que se puso a consideración de los sucesores de la MaD y de la gestión con la UTPL.
- Hacer un análisis minucioso del proyecto chiquitos por ambas partes (UTPL y la UCB-Ch) para establecer criterios de solución a las problemáticas que se expuso en esta memoria y en las demás áreas.
- Que se siga asesorando en el sistema de educación a distancia a la UCB-Ch por parte de la UTPL, por lo menos hasta que se establezca el CITTES de la MaD.
- Recalamos que deben enviar tesis a Bolivia haciendo una preselección, que cumplan con ciertos requerimientos y debidamente capacitados, en su momento oportuno, para que así venga preparados para asumir muchas circunstancias que se dan en la región de la Chiquitania.
- Para la temporada de publicidad se debe vincular a todas las áreas de la UCB-Ch, incluyendo a todo el personal de la misma, ya que son contados los que operan en la misma y de esta manera no se deje solo a los encargados de MaD este proceso, ya que es donde más se debe poner el refuerzo en equipo.
- Que la coordinación de MaD busque fondos de autogestión para el mejoramiento de infraestructura u oferta académica.
- Se recomienda a los tesis que van destinados a Modalidad a Distancia, vayan capacitados y asesorados por personas que ya pasaron por este CITTES, y en especial por el Ing. Ricardo Blacio, ya que es uno de los creadores de MaD de la UCB-Ch y actualmente se coordina directamente con él desde Bolivia.
- Los tesis que van a Bolivia se sugiere que vayan con un proyecto ya establecido, es decir si van coordinar en MaD, deben tener claro que proyecto de mejora van a crear además de coordinar el CITTES.



8. REFLEXIONES SOBRE EL TRABAJO Y SU IMPACTO

Servir a la sociedad es una de las cosas que me idealicé en las aulas de UTPL, y es lo que he puesto en práctica participando en el oportuno “Proyecto Chiquitos” donde me permitieron desenvolverme como profesional y como persona, vivir y resolver problemas de la vida real, donde aprendí administrar una área desafiante, en una región con grandes necesidades, con carencia de recursos tecnológicos y en una universidad que tiene varios obstáculos para su desarrollo, me he encontrado en muchas incertidumbres para resolver estos problemas, que quizá en las aulas nunca se aprende. Además aprendí que el ser humano es adaptable a cualquier circunstancia incluso sin haberse entrenado, en mi caso, perteneciendo a la carrera de Sistema Informáticos y Computación aprendí a gestionar un CITTES muy retador, que va mucho más allá de ingeniarse bosquejos de automatización, sino de llevar adelante una área en un entorno donde nada está automatizado, donde se empieza creando las cosas desde la nada, he aprendido administrar grupos de trabajo, vincular áreas, tomar el papel como profesor, tomar decisiones estratégicas para sacar adelante esta modalidad y todo esto es una experiencia muy gratificante en mi vida.

En un año me he transformado en una persona fuerte, que me siento capaz de superar los problemas ante las adversidades que me irán presentando en la vida profesional y personal, ya que he experimentado en un mundo con diferentes realidades y he asimilado muchas cosas.

9. BIBLIOGRAFÍA

- BLACIO MALDONADO, Ricardo y TORRES PEREIRA, Gerardo (2007): *Organización e Implementación de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos*, SIV, Bolivia. Tesis UTPL.
- GARAU, Jaume, Gestión de Calidad de los procesos de servicios sociales, [en línea] disponible en: www.ongconcalidad.org/guiaprocesos.pdf [consulta mayo 2009]
- HERNÁNDEZ, Miguel, Manual de diseño de procesos , [en línea] disponible en: <http://calidad.umh.es/es/procesos.htm> [consulta junio 2009]
- PARRA CELI, Nora Esperanza. (2009):“*Organización y Sistematización de Información y Procesos de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos (UCB – Ch)*”, SIV, Bolivia. Tesis UTPL.
- PERIÓDICO “EL DEBER”, La brecha en el acceso y uso de la Internet, [en línea] disponible en: www.eldeber.com.bo/2009/2009-04-19/vernotanacional.php?id=090419013512 [Consulta abril 2009]
- RODRÍGUEZ, Marcia. (Diciembre 2007): *Coordinación de Centros*, Loja. Universidad Técnica Particular de Loja.
- RUBIO GOMEZ, María José. (Octubre 2008-Febrero 2009): *Modalidad Abierta y a Distancia, “Guía general de Educación a Distancia”*, Loja, UTPL.
- RUBIO GÓMEZ, María José. (Octubre 2006 - Febrero 2007): *Guía general del Sistema de Modalidad Abierta y Distancia.*, Loja, UTPL. Capacitación para manejo de CITTES de MaD.
- SAMANIEGO SONGOR, María Patricia (2008): *Continuidad y Fortalecimiento del Proyecto de Organización e Implementación de la Modalidad de Educación a Distancia en la Universidad Católica Boliviana San Pablo – Chiquitos*, SIV, Bolivia. Tesis UTPL.

- UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA. (Abril-Agosto 2009): *Centro de Distribución Bibliográfico-CEDIB*, Vademécum.
- UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA. Dirección General de Modalidad a Distancia, Información de oferta académica, pensum, servicios, [en línea] disponible en: www.utpl.edu.ec [consulta Junio 2009]
- UNIVERSIDAD CATÓLICA BOLIVIANA SAN PABLO – CHIQUITOS. Información Misioneros (as) Identes, historia, convenios, áreas de producción, [en línea] disponible en: www.ucbch.edu.bo [consulta mayo 2009]

ANEXOS



10. ANEXOS

ANEXOS 1: Diseño de Gigantografías para los Centros.

ANEXO 1.1: Encuesta sobre los medios de publicidad que más llega al público.

ANEXO 2: Encuesta sobre los posibles estudiantes de la UCB-Ch (Referidos).

ANEXO 3: Perfil Profesional para el Coordinador de MaD

ANEXO 4: Plan de Implementación de una Sala de Computo.

ANEXO 5: Plan de Capacitación a los Coordinadores de los centros

ANEXO 6: Manual de Procedimientos para los Coordinadores de la UCB-Ch

ANEXO 7: Análisis de contenidos de materias para Bolivia.