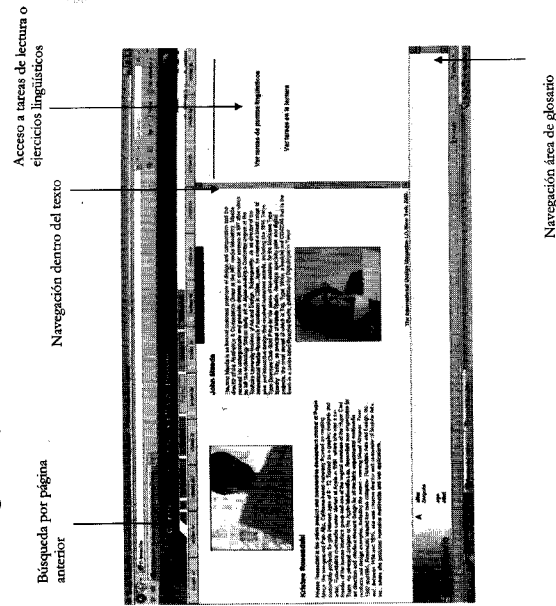
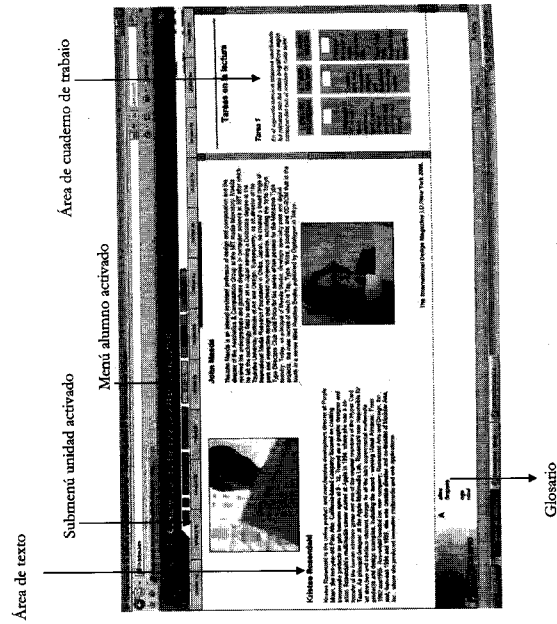


Anexo 2. Navegación y búsqueda



Anexo 3. Organización de la página y áreas de trabajo



INTERNET COMO VECTOR DE CALIDAD EN LA ENSEÑANZA Y LA INVESTIGACIÓN EN LENGUAS Y CULTURAS EXTRANJERAS

HAYDÉE SILVA OCHOA

Facultad de Filosofía y Letras
Universidad Nacional Autónoma de México

La decisión de abordar el análisis de Internet como vector de calidad en la enseñanza y la investigación en lenguas y culturas extranjeras, aun sin ser experta en nuevas tecnologías ni en cuestiones de calidad, se deriva de mi convicción de que ambos temas están estrecha y directamente relacionados con la práctica docente y de investigación, y nos atañen a todos por igual. Además, en lo personal, mi labor académica me ha llevado a interesarme por ambas cuestiones, tanto a raíz de mi participación en la Subcomisión de Fomento a la Investigación en el Área de Lenguas Extranjeras (LE) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) como durante mi experiencia como coordinadora, en 2006, del comité de seguimiento y promoción del sitio Web de las licenciaturas de francés en México (www.fle.upn.mx).¹

Esta reflexión general en torno a la articulación entre Internet y el concepto de calidad en nuestro ámbito disciplinario

1 De hecho, la primera versión de este artículo fue presentado en el marco de la VI Reunión de las Licenciaturas de Francés en México, que se llevó a cabo en noviembre de 2006 en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, y que tuvo por eje principal de reflexión la cuestión de la calidad.

está organizada en tres grandes partes. Tras una brevísima presentación de los antecedentes de esta reflexión, buscaré primero problematizar el concepto de calidad; posteriormente, mencionaré de manera general los efectos negativos y positivos que puede llegar a tener el uso de Internet en la enseñanza y la investigación, principalmente en la educación superior y, finalmente, terminaré subrayando cuáles parecen ser las condiciones indispensables para la obtención de los efectos positivos sobre la calidad en el área de lenguas y culturas extranjeras.

En efecto, la indagación acerca de la incidencia de las nuevas tecnologías en la calidad de la educación superior debe tomar en cuenta varios factores propios del contexto actual, entre ellos, los siguientes:

1. El hecho de que el saber, hoy más que nunca, es visto como una materia prima cuyo costo aumenta constantemente (Sawley, 2000). Siendo el papel de las universidades crear junto con otros actores sociales, institucionales o no institucionales, las condiciones para la generación de ese saber, su función está cambiando, inscribiéndose cada vez más en una lógica no sólo social sino también de mercado (Águila Cabrera, 2005: 4; AIPU, 2005).
2. La evolución del mercado de la enseñanza y la investigación parece poner en entredicho cierto número de elementos que hasta hoy parecían inamovibles, relacionados tanto con el papel del profesor y del investigador como con el papel del alumno, el manejo de fuentes, la planeación curricular, la administración del tiempo y el espacio, entre otros.
3. La nuestra es además una época marcada por la internacionalización educativa (AIPU, 2005), cuyos retos se suman a los del legado de la masificación de las universidades en décadas pasadas (AIPU, 2005), así como a los de la explosión y la fragmentación de la demanda en educación superior.

4. Las nuevas tecnologías en general, e Internet en particular, pueden aportar interesantes respuestas a tales retos, siempre y cuando se tenga en mente que se trata de herramientas, muy útiles, pero insuficientes por sí solas.
5. Todo ello conduce a incrementar la competencia entre universidades públicas que incluyen entre sus propósitos la investigación, y universidades privadas, que en ciertos casos se conforman con responder a la demanda del mercado educativo sin invertir en investigación.² (AIPU, 2005)

Por supuesto, cada uno de estos puntos ameritaría un desarrollo más amplio. Sin embargo, habré por ahora de conformarme con haberlos citado someramente, pues mi objetivo no es tanto discutir cada uno de ellos en detalle sino señalar cómo, al tratar de desentrañar en qué medida Internet puede contribuir a la calidad de la enseñanza y la investigación, no es posible dejar de considerar temas tales como las reformas curriculares en curso, con la compleja problemática que ellas implican: el desarrollo cada vez más acentuado de la cooperación universitaria, a nivel local, regional, nacional e internacional; y, finalmente, el fuerte incremento de la formación a distancia, que plantea hoy un reto técnico pero también epistemológico para todas nuestras instituciones (AIPU, 2005). Así pues, me limitaré a explorar a continuación en qué medida el uso de Internet puede contribuir a la calidad de la enseñanza y la investigación, empezando por problematizar el concepto de calidad.

Nadie pone hoy en entredicho la necesidad de una enseñanza y de una investigación de calidad. Según escribe Águila Cabrera, "La discusión alrededor de la evaluación de la calidad

2 No considero aquí, por tratarse de una reflexión esencialmente dirigida a la enseñanza y la investigación a nivel superior, el papel de otras instituciones, privadas o públicas, que también invierten en enseñanza e investigación.

de programas e instituciones universitarios [...] ya no gira alrededor de si es necesario y conveniente realizarla sino, ante todo, se relacionan con la búsqueda de cómo resulta más efectiva" (2005: 1). Dicho de otra manera, todos concuerdan en la relevancia de la calidad, pero sigue abierta la discusión en torno a la definición del concepto y al establecimiento de los indicadores correspondientes.³

De hecho, el empeño por establecer indicadores de calidad puede ser percibido de manera negativa, por ejemplo como un intento de cuantificar resultados en menoscabo de la libertad académica. Ahora bien, superando los conceptos elitistas o tecnocráticos de calidad —que ven como metas de la universidad la calidad como "excelencia" (Águila Cabrera, 2005: 4) en detrimento de las mayorías o como "respuestas a los requerimientos del medio" (Águila Cabrera, 2005: 4) que puede llegar a privilegiar el mero rendimiento económico—, es quizá posible alcanzar cierto consenso transitorio cuando se maneja un concepto de calidad "basado en la dependencia de los propósitos declarados" (Águila Cabrera, 2005: 4), siempre y cuando tales propósitos no sean "limitados, pobres y regionales" (Águila Cabrera, 2005: 4).

Las divergencias suelen reaparecer cuando se trata de especificar: ¿cuáles propósitos u objetivos?, ¿fijados por quién?, ¿según qué criterios y desde qué perspectiva? De allí la importancia de fijar para la enseñanza y la investigación en el área de lenguas y culturas extranjeras propósitos ambiciosos y realistas a la vez, en cuya definición, obtención y evaluación participen

3 Véase por ejemplo la reflexión que propone Águila Cabrera en torno a la calidad como concepto histórico (2005: 2-3), así como su síntesis de los conceptos actuales de calidad en América Latina (2005: 4-5); o bien el segundo eje de reflexión para el congreso organizado en 2005 por la Asociación Internacional de Pedagogía Universitaria (AIPU, 2005), enfocado a la expansión de los procedimientos relativos a la calidad en la educación superior. Para una discusión en torno a los indicadores numéricos usualmente aplicados en la evaluación de la calidad de la enseñanza en la educación superior, véase Romainville, 1999: 4-5.

todos los actores involucrados (es decir, alumnos, profesores, investigadores, responsables académicos y administrativos, interlocutores externos...), aun cuando las entidades de acreditación sean externas, que puedan ser sometidos a evaluación, y que puedan ser plenamente acreditados, entendida aquí la acreditación como un reconocimiento a la calidad (Águila Cabrera, 2005: 1).

La formulación de objetivos para la enseñanza y la investigación se ve confrontada con los retos planteados por un proceso multidimensional, es decir, compuesto por un altísimo número de variables y caracterizado por su índole incierta, pasajera e interpersonal (Crebbin en Romainville, 1999: 3). En efecto, al hablar de calidad, resulta fundamental tomar en cuenta tanto los aspectos técnicos o profesionales como los aspectos culturales y axiológicos, entre ellos la pertinencia social, pues es necesario encontrar formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias sociales del entorno y no sólo las del mercado (Águila Cabrera, 2005).

No es éste el espacio adecuado para determinar cuáles son las particularidades axiológicas y culturales que deben ser tomadas en cuenta en México con el fin de responder adecuadamente a las exigencias sociales de nuestro entorno. Baste pues con señalar que se trata, sin duda, de una interrogante fundamental en torno a la cual deberían reflexionar todos aquellos que pretenden implementar mecanismos destinados a mejorar la calidad de la enseñanza en general y de la enseñanza y la investigación en lenguas y culturas extranjeras en particular. Es además una interrogante que urge plantearse si se considera, como Arocena, que América Latina "tomada en su conjunto y en términos promediales, se va ubicando 'del lado de abajo' de las divisorias de aprendizaje, pues sus dinámicas productivas no se basan en la expansión de la educación, la investigación, el empleo de alta calificación y el uso creativo de las capacidades endógenas" (2001).

En el caso específico de la enseñanza y la investigación en lenguas y culturas extranjeras, no cabe duda que es urgente trabajar en torno a la definición de un criterio de calidad, propio. Para ello, es preciso tomar en cuenta aspectos relacionados con el aprendizaje, la docencia, la investigación, el ámbito institucional y sus alcances locales, regionales, nacionales e internacionales, entre muchos otros. Justamente, una de las primeras tareas consistiría en completar esta lista para después intentar sintetizar las propiedades que caracterizan y singularizan la enseñanza y la investigación en el área de lenguas y culturas extranjeras, delimitar campos y variables por evaluar, y luego señalar cuál es el estado óptimo de cada una de esas propiedades, proponiendo también planes concretos de acción para lograrlo.

Me refiero aquí a planes de acción, pues para resultar realmente útil el concepto de calidad debe ser operacional. Dicho de otra manera, no basta con la focalización en el funcionamiento institucional. Para garantizar la calidad, se requiere obtener efectos en la enseñanza —o, mejor aún, en el proceso educativo en su conjunto— y en la investigación.

Dados los elementos que acabo de exponer, tanto sobre el contexto general como sobre el concepto de calidad por manejar, es posible mencionar diversos aportes que hacen de Internet una herramienta potencial en pro de la calidad. Nótese de paso la modalización del discurso, pues se trata de explorar lo que Internet *puede ofrecer* y no lo que ofrece de manera automática.

Muchos de los aportes que mencionaré son bastante obvios, pero lo importante ahora es pensar en sus repercusiones a mediano y largo plazo. El primer aporte, quizá el más conocido, consiste en la posibilidad de constituir más fácilmente que nunca y alcanzado un alto grado de eficacia, redes de información, intercambio, difusión e investigación. Gracias a ello, se dispone de nuevos elementos para responder a los retos planteados tanto por el legado de la masificación como por el in-

cremento y la fragmentación de la demanda. Se hace posible además aprovechar mejor los efectos positivos de la internacionalización.⁴

En el caso específico de la calidad, Internet debería idealmente facilitar a los actores de la enseñanza y la investigación en el área de lenguas y culturas extranjeras el establecimiento conjunto de indicadores, es decir, de "datos empíricos cuantitativos o cualitativos que posibiliten la descripción del funcionamiento de [nuestras instituciones] y la manera en que se esfuerza[n] por obtener sus objetivos" (Romainville, 1999: 4), además de brindar mejores oportunidades para compartir tanto resultados como herramientas y experiencias en pro de la calidad. Ello redundaría en la posibilidad de ampliar la evaluación de la calidad, más allá del ámbito endógeno. Por dar tan sólo un ejemplo, podríamos imaginar un seguimiento común de los egresados de nuestras universidades y de la producción científica que se realiza en el área de LE dentro de nuestro país.

Ahora bien, todos sabemos que así como la tecnología brinda enormes posibilidades de aprovechamiento, también abre la puerta al desdén, al mal uso o al despilfarro. Antes de señalar cuáles me parecen algunos de los principales efectos positivos de Internet sobre la calidad, es indispensable mencionar también algunos de sus posibles efectos negativos.

Por supuesto, es indispensable no caer en la ilusión del milagro de la tecnología, no dejarse seducir por el "espejismo tecnológico". Internet, al igual que el resto de las herramientas tecnológicas, amplifica tanto los logros como los fracasos de la acción educativa. De allí la importancia de ejercer un espíritu crítico, pues "las TICs pueden ser usadas para afianzar la centralización o para ampliar la participación, para procurar exten-

⁴ Para ampliar la reflexión en torno a este punto, puede resultar útil revisar las interrogantes propuestas por la AUPU en torno a la cooperación interuniversitaria (2005).

der los alcances del sistema manteniendo el control desde el vértice y la homogeneidad de procedimientos, o para fomentar la descentralización, la diversificación y los intercambios horizontales" (Arocena, 2001).

Ahora bien, muchos de los actores de la educación superior tienden a asumir ante las nuevas tecnologías una actitud pasiva, de meros consumidores, sin llevar a cabo la indispensable mediación.⁵ Todo proyecto carece de sentido mientras no sea aprovechado pero también alimentado por alumnos, profesores, investigadores y responsables académico-administrativos.

La participación debe además superar el ámbito de las iniciativas personales. Éstas deben ser reconocidas y apoyadas desde el ámbito institucional para consolidarlas, sin menoscabo de la libertad y la flexibilidad. Ello implica, obviamente, un alto costo económico y humano, que exige interrogarse de manera sistemática sobre qué tan pertinente y útil resulta la inversión.

Volviendo a una óptica general, cabe asimismo mencionar que Internet, paradójicamente, dificulta la labor docente y de investigación en la medida en que obliga a los profesores e investigadores a replantearse su función, a desempeñar papeles para los que no forzosamente han sido preparados y a asumir una mayor responsabilidad.

Pensemos por ejemplo en la labor del profesor: hoy más que nunca, ya no se restringe a la enseñanza, pues la meta no es enseñar, sino permitir al alumno aprender a aprender. No basta con proporcionar información, ya que los alumnos pueden encontrarla, mucho más completa y actualizada, en un solo clic. ¿Cuál sería entonces el papel del profesor? Más allá de

5 Retomo aquí el concepto de mediación de Daniel Prieto Castillo, quien habla de la mediación pedagógica como aquella "capaz de promover y acompañar el aprendizaje de nuestros interlocutores, es decir, de promover en los educandos la tarea de construirse y de apropiarse del mundo y de sí mismos" (citado por Da Rosa, 2005), ampliándolo por mi parte no sólo al ámbito de la enseñanza sino también al de la investigación.

la respuesta que todos los docentes de IE conocemos, pues corresponde al perfil del profesor esbozado por los teóricos del enfoque comunicativo hace un tercio de siglo —es decir, el profesor como guía y facilitador—, me parece interesante subrayar —tal como lo hace Arocena (2001), hablando de una "revitalización de la mayéutica"— el predominio creciente, dentro de la labor de enseñanza, de los saberes tácitos e informales, los saberes dialógicos, los saberes no codificados, aquellos que ninguna tecnología puede proporcionar. Internet viene, pues, a trastocar y a complementar la labor docente, pero no podrá sustituirla.

Estudemos ahora algunos de los efectos positivos de Internet sobre la enseñanza y la investigación en el área de lenguas y culturas extranjeras. Empezaré exponiendo algunas de las posibles ventajas a nivel institucional para interesarme después por las repercusiones que puede tener en la labor diaria de profesores e investigadores aunque, por supuesto, ambos niveles están estrechamente interrelacionados.

A nivel institucional, Internet puede contribuir a mejorar la formación y la actualización de alumnos, profesores e investigadores, poniendo rápidamente al alcance de todos herramientas multilingües y multiculturales de autoformación, sitios de interés, información sobre cursos y publicaciones, promoviendo la formación permanente a distancia, fomentando el intercambio de experiencias en bitácoras y foros de discusión, ofreciendo información actualizada y seleccionada en función de criterios precisos. De hecho, Internet es una herramienta muy útil para involucrarse de manera más autónoma, responsable y creativa en los procesos de enseñanza-aprendizaje y de investigación, y contribuye a fomentar la innovación. Un sitio Web puede aportar, por ejemplo, elementos para la selección de materiales, para la integración de las tecnologías de la información y la comunicación a los programas de estudio, para formar e informar al conjunto de los actores acerca de temas interdisciplinarios.

Internet también contribuye a dar mayor visibilidad a los logros obtenidos, tanto a nivel institucional como a nivel del aula: el bajo costo de la difusión permite poner a disposición de todos un espacio de valorización de la producción universitaria, desde tareas de los alumnos, que pueden así comparar sus trabajos con los de sus condiscípulos, hasta propuestas docentes y productos de investigación.

Todos los puntos anteriores pueden redundar en mayor o menor grado en una mayor credibilidad ante agentes externos —otras entidades educativas, redes institucionales, organismos de acreditación, gobierno, sector productivo— y, por ende, aumentan las posibilidades de obtener reconocimientos, apoyos de diversa índole y, sobre todo, financiamientos.

Por todas las razones anteriormente citadas, Internet brinda la posibilidad de mejorar la motivación de alumnos, docentes e investigadores, en pro de la renovación del proyecto pedagógico y de investigación. En efecto, torna más accesible el desarrollo y la promoción de herramientas para el autoaprendizaje y la autoevaluación, y permite un acceso más fácil y amplio a la información general y especializada, cumpliendo la indispensable función de guía ante un cúmulo de información siempre creciente. Resulta claro que al poner énfasis en el intercambio y la interacción, Internet puede fomentar el saber grupal por oposición al saber individual, convirtiéndose además en una herramienta para consolidar el trabajo cooperativo, y sin dejar de lado las posibilidades del trabajo autónomo. Finalmente, como ya lo he mencionado antes, Internet abre la posibilidad de una mejor comunicación entre los actores de la enseñanza-aprendizaje y de la investigación.

Ahora bien, para pasar de la posibilidad a los hechos, ¿cuáles son las condiciones básicas para la obtención de los efectos positivos del uso de Internet en la calidad de la enseñanza y la investigación en el área de lenguas y culturas extranjeras? Aun que el tema ameritaría un espacio considerablemente mayor, he intentado sintetizar dichas condiciones en tres grandes gru-

pos de ideas, retomando y desarrollando desde una nueva óptica la propuesta de Sawley (2000) en torno a los factores de éxito para que el uso de la tecnología multimedia incida favorablemente en la mutación de la enseñanza superior. Los tres grupos de ideas apuntan todos hacia un compromiso real en pro de la calidad: se trata del acceso tecnológico, del proyecto docente o de investigación, y de la organización académico-administrativa. Como se podrá ver a continuación, estos tres aspectos están constantemente relacionados.

En primer lugar, es indispensable contar con herramientas adecuadas, flexibles y adaptables. En efecto, no todas las herramientas resultan idóneas y es preciso contar tanto con elementos para decidir cuáles de ellas se requieren en cada caso preciso como con recursos para adquirirlas. Sin embargo, no basta con disponer de las herramientas adecuadas —y saber utilizarlas—: es preciso poder realmente utilizarlas. ¿Cómo res-ponder a los retos de la era digital cuando el simple hecho de poner en línea una información requiere de semanas de trámites para acceder a una computadora más o menos actualizada, a un espacio en la red, a la autorización de modificar los contenidos ya existentes? Queda sin duda aún mucho por hacer para que las herramientas tecnológicas estén realmente al servicio de todos los actores de la enseñanza y la investigación.

Por añadidura, las herramientas tecnológicas no lo son todo: los recursos humanos son vitales para un óptimo funcionamiento tecnológico. Es por ello que resulta también indispensable contar de manera constante con apoyo técnico altamente competente, así como con apoyo financiero institucional. Para ser plenamente aprovechable, el acceso a Internet no puede depender de la buena voluntad de unos cuantos ni de los vaivenes presupuestales.

Así pues, más allá de los servicios de mensajería, Internet debe ser una herramienta de uso frecuente no sólo para el personal de apoyo del departamento de cómputo ni para los jefes de proyecto, sino también para los profesores, los inves-

tigadores y los alumnos. Por supuesto, la disponibilidad tecnológica no garantiza por sí sola la calidad, pero es indudable que el uso óptimo de la panoplia tecnológica es un complemento indispensable de un proyecto de universidad donde la capacidad de transformación se supone permanente.

Obviamente, es preciso tomar en consideración un segundo grupo de condiciones relacionadas con el proyecto docente o de investigación. Una vez más, es indispensable implicar a todos los actores partiendo del diagnóstico de sus intereses y necesidades y haciéndolos cobrar conciencia de los beneficios potenciales. También es fundamental, insisto, definir los objetivos de manera clara, con indicadores explícitos y razonados para evaluar su cumplimiento.

Cabe además subrayar la relevancia que cobra en este contexto la aplicación del principio de unidad de la enseñanza y la investigación, atinadamente puesto en relieve por Arocena (2001). Urge colmar la brecha entre docentes e investigadores para que todos seamos, formalmente y en los hechos, profesores-investigadores. Sin entrar en detalles, quisiera subrayar entonces la importancia de no percibir las tecnologías de la información y la comunicación como meras herramientas de acceso al conocimiento exógeno, sino como herramientas de generación interactiva de conocimiento.

Finalmente, en lo que se refiere a la organización académico-co-administrativa, es importante contar con apoyo institucional constante, explícito y concreto. Por más significativo que sea dicho apoyo, su cabal aprovechamiento requiere hoy más que nunca que todos los actores ya mencionados trabajen en red,⁶ de manera interdisciplinaria e interinstitucional. Además, la calidad en el área de lenguas y culturas extranjeras es indisociable de la calidad en la enseñanza y la investigación en general.

⁶ En ese sentido apuntan por ejemplo los principios rectores "para prestaciones de calidad en la enseñanza superior transfronteriza" formulados por la UNESCO (2005).

Las iniciativas que se tomen deberán ser objeto de un seguimiento continuo, con verdaderas posibilidades de ajustes; de allí la importancia de una estructura académico-administrativa flexible, capaz de responder con presteza a cada coyuntura.

Para ello, me parece esencial el reconocimiento institucional a la labor efectuada: quienes se involucran en iniciativas en pro de la calidad deben poder incorporar formalmente las horas que le dedican a esos proyectos a su tiempo de trabajo, además de recibir una remuneración al menos simbólica por el trabajo realizado. Como es difícil imaginar que cada uno de nosotros abandone sus obligaciones académicas presentes para dedicarse de manera exclusiva a iniciativas en pro de la calidad, sería muy útil pensar en comprometerse a tareas específicas, claramente definidas. Para que eso resulte posible, es evidente que los objetivos de cada iniciativa deben ser realistas y sumamente claros, y deben estar incluidos dentro de planes de acción concretos.

En esta tercera y última parte, expuse las que me parecen ser las condiciones básicas para que Internet se convierta realmente en una herramienta en pro de la calidad de la enseñanza y la investigación en lenguas y culturas extranjeras. A manera de conclusión, me gustaría retomar aquí una cita de Rodrigo Arocena que me parece sintetiza adecuadamente el punto de vista que acabo de exponer: "En líneas generales, las consecuencias de las innovaciones tecnológicas, sus alcances y sus signos, [y su incidencia en la calidad] dependen fundamentalmente de innovaciones que no son tecnológicas, sino organizativas, institucionales y culturales" (2001).

REFERENCIAS

- Águila Cabrera, Vistremundo (2005), "El concepto calidad en la educación universitaria", en *Revista Iberoamericana de Educación*, vol. 35, núm. 5, pp. 1-8, consultado el 29 de octubre de 2006 en <http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.pdf>

- AIPU (Asociación Internacional de Pedagogía Universitaria) (2005), *Les nouveaux défis à relever par l'université du XXI^e siècle. XXII Congrès de la AIPU* (12-14 de sept. de 2005, Ginebra, Suiza), consultado el 29 de octubre de 2006 en <http://www.aipu2005.unige.ch/themes.php>
- Arocena, Rodrigo (2001), "Cambios y permanencias en la enseñanza superior ante la irrupción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación", ponencia para el *Seminario Internacional sobre Pedagogía Universitaria y Nuevas Tecnologías para la Enseñanza*, Porto Alegre, consultado el 29 de octubre de 2006 en <http://www.campus-oei.org/salactsi/arocena>
- Romainville, Marc (1999), "Evaluación de la calidad de la enseñanza en la educación superior", en *Higher Education in Europe XXIV* (3), consultado en <http://firgoa.usc.es/drupal/node/12981>
- Rosa, Fernando da (2005), "Las nuevas tecnologías en la enseñanza superior, hacia una nueva mediación pedagógica (21 de julio de 2005)", consultado el 29 de octubre de 2006 en <http://www.fedaro.info/?p=7>
- Sawley, Marie-Christine (2000), "Les NTC, un facteur de régénéscence des universités", en *Flash Informatique*, núm. 1, enero, consultado el 29 de octubre de 2006 en <http://dit-www.epfl.ch/SIC/SA/publications/FI00/fi-1-00/1-00-page7.html>
- UNESCO (2005), *Lignes directrices pour des prestations de qualité dans l'enseignement supérieur transfrontalier*, consultado el 29 de octubre de 2006 en http://www.unesco.org/education/guidelines_F.indd.pdf

GESTIÓN DE CALIDAD: HERRAMIENTA DE APOYO PARA UN CENTRO DE IDIOMAS

REBECA MARÍA CONCEPCIÓN ORTIZ CARRANCO
Área de Investigación en Lenguas y Culturas Extranjeras
Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa

ADRIANA ZANELLA PARRA
Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa

INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos; en el caso de un centro educativo, se trata de los estudiantes, los padres de familia y la sociedad. Los principios que sustentan la aplicación del concepto de calidad pueden ser aplicados a la gestión (tanto a nivel organizativo como de procesos) de un centro de idiomas. Esto es, al estar enfocado al desarrollo integral del estudiante y a su capacitación para enfrentar de manera autónoma los retos inherentes a su desarrollo profesional, un centro de idiomas debe funcionar y estructurarse de tal forma que al orientarse hacia la calidad logre la satisfacción de las necesidades del estudiante para que él mismo sea capaz de continuar aprendiendo a lo largo de su vida.

Lo primero que debe hacerse, entonces, es conocer los principios y beneficios de la gestión de calidad —objetivo de este trabajo— para después adecuarlos al contexto de un centro de