LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA *E-LEARNING* DEL ESPAÑOL

ROSA CABEDO GALLÉN
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID. ESPAÑA

1. INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) permiten la recopilación, almacenamiento, gestión y explotación de volúmenes ingentes de datos que se convierten en información y sin la cual muchas organizaciones son incapaces de gestionarse. Como indica Castells en el informe Telefónica Chile (Telefónica CTC Chile, 2004, 15), la "*Sociedad de la Información es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera*". Efectivamente, el acceso a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar conlleva una nueva forma de organizar el trabajo, nuevos canales de gestionar nuestro tiempo libre y nuestras relaciones profesionales y personales, así como la posibilidad de acceder a un tipo de formación más flexible y accesible que rompa con el concepto de espacio-clase.

El conocimiento de las posibilidades de las TICS es necesario si se desea realizar una toma de decisiones adecuada y una posterior evaluación de la calidad de la formación *e-Learning* ofertada. La introducción de las TICS en las aulas de idiomas es ya una realidad aunque no puede decirse lo mismo de su efectiva integración. Muchos son los proyectos que finalmente se han convertido en un calco de los planteamientos tradicionales, es decir, no se han considerado las posibilidades reales que ofrece un recurso tan revolucionario como Internet y se quedan en acciones formativas de idiomas con el apoyo de los ordenadores.

Los ejes conductores de este artículo son la formación, las lenguas (concretamente el español) y finalmente la calidad.

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

Los desarrollos tecnológicos han desencadenado nuevas formas de entender los procesos de formación que están derivando en modelos más centrados en los alumnos y en su aprendizaje. Por lo tanto, no se consideran tan solo cuestiones tecnológicas sino también pedagógicas, es decir, nuevos modelos y teorías de aprendizaje se hacen necesarias.

La nueva realidad que produce la incorporación de Internet en la sociedad viene de la mano de la presencia de forma mayoritaria del inglés, lo cual no se ha interpuesto en la presencia de otras lenguas en la red. El español no ha sido una excepción gracias a la rápida incorporación de la comunidad hispanohablante a la sociedad de la información (Nadal, 2010).

La calidad es un término susceptible de múltiples interpretaciones y así ha sido a lo largo del tiempo, incluso desde las antiguas civilizaciones. A día de hoy, la calidad se ha convertido en una herramienta estratégica para muchas organizaciones y en un elemento diferenciador. En el sector de la enseñanza del español para extranjeros, según afirma Berdugo, una de las debilidades detectadas tras realizar una análisis DAFO es "*la ausencia de reconocimiento expreso de las normas de regulación de la calidad de que se ha dotado al sector*" (Berdugo, 2001).

La necesidad de incorporar la calidad a las acciones formativas *e-Learning* no es un motivo de discusión sino de primera necesidad. La adopción de un modelo de gestión de calidad o de buenas prácticas por parte de una organización *e-Learning* espero se convierta en una decisión estratégica y espero que poco a poco se tome conciencia de que todos los miembros de la organización se encuentran implicados.

2. FORMACIÓN

La Enseñanza a Distancia (EaD) se ha visto vinculada desde siempre al desarrollo tecnológico. Inicialmente las herramientas de la enseñanza por correspondencia fueron el lápiz y el papel. Posteriormente la incorporación de medios audiovisuales como la radio, la TV o el vídeo enriquecieron los procesos formativos caracterizados por materiales escritos. La aparición del ordenador a la formación ha supuesto un punto de inflexión para la formación debido a que éste se convierte en una herramienta fundamental para la EaD gracias a los rápidos avances que se realizan en redes de comunicación y en almacenamiento y procesamiento de datos. Sin embargo, la aparición en escena de las TICS representa un punto de inflexión y se inicia una nueva etapa en la historia de la formación a distancia.

El abanico de posibilidades formativas se ha ampliado considerablemente gracias a la incorporación de la tecnología y las fronteras entre las diferentes modalidades son difusas. Las instituciones formativas y los docentes disponen de

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

alternativas que van desde acciones formativas presenciales, acciones formativas presenciales con la incorporación de las TICS, acciones formativas que combinan el trabajo en el aula con el trabajo en línea (*b-Learning*) y acciones formativas no presenciales.

La enseñanza semipresencial o el término *blended-Learning* (*b-Learning*) se puede interpretar como la evolución de la EaD en una adaptación de las metodologías tradicionales con el objetivo de cubrir más objetivos a lo largo del desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde una perspectiva teórica podría asumirse que el *b-Learning* pretende adoptar lo mejor de la enseñanza presencial como el contacto "cara a cara" y las habilidades de comunicación, y también lo mejor de la no presencialidad como la interacción que se genera, la inmediatez o la flexibilidad, por ejemplo.

El término *e-Learning* es utilizado por primera vez por Elliot Masie en la última década del siglo XX, concretamente en el año 1997 (Masie, 2008, 1), de la mano del desarrollo de las TICS y de la aparición de Internet. Los términos EaD y *e-Learning* son motivo de diferentes interpretaciones, incluso considerar al *e-Learning* una evolución de la propia EaD pero sin identidad propia. Ciertos autores afirman que "*con el surgimiento de las nuevas tecnologías y su incorporación a la educación surge el concepto de educación a distancia impartida por computadora, mejor conocida como e-Learning*" (Rodiles y otros, 2005, 1). Otra perspectiva muy diferente tienen Morales y Villanueva, quienes puntualizan que la diferencia entre *e-Learning* y EaD radica en la presencia o no de la tecnología y que la formación a distancia, sea cual sea la modalidad, se asocia a la virtualidad o no presencialidad (Morales y Villanueva, 2009, 2).

La literatura ofrece numerosas definiciones de *e-Learning* enunciadas desde enfoques muy diferentes y variados los términos manejados casi como si fueran sinónimos. Por lo tanto, hallar la definición adecuada parece una tarea inicialmente sencilla pero nada más lejos de la realidad. No pretendo realizar un análisis pormenorizado, sino tan solo ofrecer la mía propia, resultado de su revisión y de mi propia concepción del *e-Learning* como modalidad formativa cuya potencialidad viene abalada por un recurso al servicio de la formación como es Internet, que toma en consideración la dimensión pedagógica al servicio de los alumnos y como no puede ser de otra manera, todo ello impregnado de altas dosis de calidad (Cabedo, 2010, 5). Por lo tanto, según mi visión particular, el *e-Learning* puede definirse como "*una modalidad formativa que hace uso de las TICS, principalmente de Internet, en la que la interacción y el acceso síncrono y/o asíncrono se realizan en un entorno pedagógico centrado en el alumno, y que se encuentra enmarcada en la mejora de la calidad y orientada al servicio del alumno*". De esta definición resalto dos aspectos que son transversales a la acción formativa y me refiero a la importancia que otorgo a la calidad por un lado y por otro a la clara orientación al servicio del alumno.

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

3. LENGUAS

La incorporación efectiva de las TICS en la enseñanza de lenguas, la ausencia de herramientas de evaluación y el afianzamiento del Español como una lengua de futuro son líneas de actuación sobre las que queda mucho camino por recorrer y sobre las que a continuación se va a tratar más en profundidad.

3.1. *Incorporación de las TICS a las lenguas*

Las tecnologías generan mucha actividad que finalmente revierte sobre el docente. Por esta razón, es importante que la retroalimentación se realice de forma que la carga de trabajo del docente no se vea muy afectada, es decir, se debe realizar una gestión adecuada de toda la retroalimentación generada.

Las competencias lingüísticas, es decir, la lectura, la escritura, la comprensión oral y la comprensión escrita son competencias que deben asegurarse y afianzarse con la incorporación de las TICS a la enseñanza de lenguas, y en concreto a la enseñanza del español. Independientemente de la modalidad formativa seleccionada se debe prestar especial atención a la adquisición y desarrollo de la competencia comunicativa de los alumnos, es decir, de favorecer que éstos sean capaces de comunicarse de forma adecuada y eficaz en español. En la adquisición de esta competencia tiene el *e-Learning* un importante reto, es decir, en facilitar herramientas y procesos que permitan a los alumnos desarrollar de forma óptima su competencia comunicativa.

La gestión de las competencias digitales sugiere varias preguntas como si se debe realizar una separación de las competencias digitales y la competencias en español en el proceso de aprendizaje, si se deben evaluar todas en conjunto o tan solo las competencias en español, o hasta qué punto se deben desarrollar las competencias digitales en el proceso de aprendizaje. Estas cuestiones pueden ser determinadas por la propia institución o bien ser negociadas en el ámbito del aula entre el docente y los estudiantes. En el ámbito de las herramientas 2.0, los *podcast* facilitan la práctica de vocabulario y de la comprensión oral, los *voicethread* permiten la preparación para la comprensión oral, los videos subtitulados mejoran la comprensión oral y las herramientas *Skype* o *Google Talk* son utilizadas para trabajar la oralidad.

La evolución de la tecnología es necesaria para una incorporación real de las TICS en la formación y particularmente en la enseñanza de lenguas. Cuestiones actuales son la universalización del acceso a la red o la ampliación del ancho de banda medio. Sin embargo, no podemos dormirnos en meta-discursos ya que la evolución es imparable, un año de tecnología equivale a diez años "normales".

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

3.2. *Ausencia de herramientas de evaluación*

La ausencia de herramientas de evaluación realmente efectivas de los productos y de los servicios en la enseñanza de lenguas es una realidad y una gran carencia. La incorporación de herramientas de evaluación adecuadas también va a repercutir en una evaluación de los progresos de los estudiantes más óptima y precisa, que detecte los progresos realizados en la adquisición y mejora de las competencias consideradas adecuadas para las acciones formativas, y todos los aspectos que tanto los docentes como la institución consideren adecuados.

3.3. *Español: una lengua de futuro*

El español es considerado una lengua con una gran proyección de futuro en este siglo XXI. Sin embargo, pese a ser una de las lenguas más habladas, adolece de consideración en los foros políticos internacionales. La preocupación por su consideración económica es reciente, en concreto el primer estudio dirigido por Ángel Martín Municio (2003) que sitúa el valor del español equivalente al 15% del Producto Interior Bruto data del año 2003. Este dato es recordado por García y Salgueiro (García y Salgueiro, 2008, 413-414) en el I Congreso Internacional sobre el Valor Económico del Español. El estudio de la Fundación Telefónica "Valor económico del español: una empresa multinacional", dirigido por los economistas José Luis García Delgado, Juan Carlos Jiménez y José Antonio Alonso (García, Jiménez y Alonso, 2008), aborda el valor económico del español no como un mero porcentaje del PIB sino como un valor dinámico.

Según el informe "El mundo estudia Español 2009" del Ministerio de Educación, "*el español es una lengua compartida por más de 400 millones de personas en más de 20 países, es la tercera lengua más utilizada en la red y existe una importante demanda para su aprendizaje*" (Ministerio de Educación, 2009, 6). La consideración de todos los datos aportados por los diferentes informes citados permite afirmar que el español se puede considerar un producto exportable que ya es conocido a nivel global y, por lo tanto, se le tiene que gestionar como a cualquier otro producto. Por otra parte un gran error supondría que "*el español se quedase reducido al ámbito de lo literario y no participara de la emergente Sociedad del Conocimiento y en la nueva economía*" (Gómez, 2001).

La enseñanza del Español y el uso de las TICS es un buen maridaje, y lo deseable es que la enseñanza del español se vea potenciada por el uso de la tecnología. Al español le queda un largo camino por recorrer en la aplicación de las TICS en su enseñanza, y yo considero que la calidad puede hacer más firme este camino y ayudarnos a todos a ganar en credibilidad, confianza, etc.

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (Council of Europe, 2001) es una de las herramientas de trabajo más valiosas. Este marco de trabajo establece el desarrollo de la competencia intercultural a partir de una relación de competencias generales que se agrupan en subcomponentes.

4. CALIDAD

La calidad se interpreta de formas muy diferentes: calidad entendida como conformidad con las especificaciones que resulta en un producción en masa, calidad entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente que deben ser medidas con la dificultad añadida de no ser cuantificables, calidad como valor en relación al precio que puede convertirse en una relación determinante para el cliente a la hora de adquirir o no un producto o servicio y la calidad entendida como excelencia en la que la mejora continua se aplica a productos, servicios y procesos de la organización.

Joseph M. Juran, W. Edward Deming y Phillip B. Crosby son tres reconocidos expertos mundiales en calidad y sus aportaciones han sido relevantes en el desarrollo de la implantación y aseguramiento de la calidad. Para Deming (Golden y otros, 2010, 2), la dificultad de definir la calidad estriba en traducir las necesidades futuras del usuario en características que se puedan medir, de tal modo que un producto se pueda diseñar y resulte satisfactorio a un precio que el usuario esté dispuesto a pagar. Esta definición la voy a tener muy presente a lo largo de todo el proyecto de investigación por su aplicabilidad sobre un proyecto *e-Learning*. El conocimiento de antemano de las necesidades de los futuros alumnos puede suponer para una organización una ventaja competitiva frente a la competencia por la sencilla razón de que el producto y/o servicio ofertado va a satisfacer las necesidades de los futuros alumnos lo cual se traduce en que éstos van a estar dispuestos a pagar por dicho producto y/o servicio. A día de hoy puede afirmarse que la incorporación de las TICS a la formación se vislumbra como no tan solo una alternativa de conjugar tecnología y aprendizaje, sino también como una oportunidad de llegar potencialmente a un número más amplio de alumnos y de generar nuevas vías para satisfacer sus necesidades y demandas.

Las organizaciones necesitan de métodos y herramientas para estudiar y medir el grado de satisfacción de sus clientes con el objetivo de orientar sus esfuerzos hacia los aspectos más débiles según éstos. A modo de ejemplo citaré el Modelo de Satisfacción del cliente de Kano (Fundación CETMO, 2006, 3) que considera tres niveles de expectativas. Las demandas de los clientes se clasifican en características básicas, características explícitas y características que entusiasman. Las características básicas se consideran imprescindibles, los clientes las deben encontrar en cualquier servicio como por ejemplo la dirección asistida en

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

un vehículo o la información general de una acción formativa. Las características explícitas son las demandadas por el cliente e influyen de manera determinante sobre su grado de satisfacción. La potencia de un vehículo es un buen ejemplo de este tipo de características pues aumenta su satisfacción si lo hace la potencia del vehículo. La detección de las características que entusiasman es compleja por la sencilla razón de que el cliente inicialmente no las considera por el simple hecho de que las desconoce. Por ejemplo, el navegador GPS que inicialmente tan solo estaba presente en vehículos de alta gama, y a día de hoy ya ha dejado de ser de uso exclusivo.

5. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las organizaciones tienen a su disposición diversos estándares, marcos de trabajo y buenas prácticas que le facilitan la definición y gestión de sus procesos de negocio.

La construcción del marco de trabajo tiene su base en la mayor o menor adecuación de los diferentes componentes de estándares, marcos de trabajo y buenas prácticas. Este gráfico pretende ser una guía en la que he situado los modelos dentro de las columnas que más se adecuan según sus características y destaco la columna dedicada a la educación.

Del apartado de calidad y mejora merece mencionarse el modelo Total Quality Management (TQM) orientado hacia la mejora de procesos y su aplicación de la mejora continua con el Ciclo de Deming, filosofía esencial en el ámbito de la calidad. Los ámbitos de la norma ISO 9000 y del modelo European Foundation for Quality Management Excellence Model (EFQM) se encuadran dentro de la Calidad Total, resaltando que el segundo de ellos es una herramienta de autoevaluación. Six Sigma presenta un enfoque dirigido a los beneficios, a la rentabilidad económica que pueden aportar los procesos gracias a la implantación de la mejora continua.

El gobierno de TI y la gestión de servicios TI comparten metodologías muy relacionadas entre sí alguna de ellas. El marco de referencia Information Technology Infrastructure Library (ITIL) y la norma ISO 20000 presentan una clara orientación sobre la gestión de servicios TI y coinciden en su preocupación por la calidad de los servicios de Tecnologías de la Información (TI). ISO 20000 es el primer estándar internacional certificable para la gestión de servicios TI y se encuentra basado en ITIL.

Otros modelos abarcan una relación de funciones TI como la norma ISO 27001 importante para realizar una gestión adecuada de la seguridad de la información, un modelo de madurez de los procesos como el Capability Maturity Model Integration (CMMI) orientado hacia el desarrollo de aplicaciones software

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

o la guía Project Management Body of Knowledge (PMBoK), guía centrada en la administración de proyectos siguiendo las indicaciones del Project Management Institute (PMI).

La ISO 66181 merece especial atención por ser el primer estándar sobre la calidad de la formación virtual. Esta norma es una primera aproximación del largo camino que aun queda por recorren en la incorporación de la calidad a la formación virtual.

6. CALIDAD E-LEARNING

La detección de determinadas carencias relativas a la propia calidad *e-Learning* lleva a plantear la necesidad de un nuevo modelo de calidad específico al ámbito del *e-Learning*.

Desde una perspectiva pedagógica, resalto el marco de trabajo *e-Learning* de Khan (Figura 1), que aborda ocho dimensiones desde la consideración de una definición de *e-Learning* como un entorno flexible, abierto y distribuido. Las dimensiones de Khan (Khan, 2001, 75-94) son las siguientes:

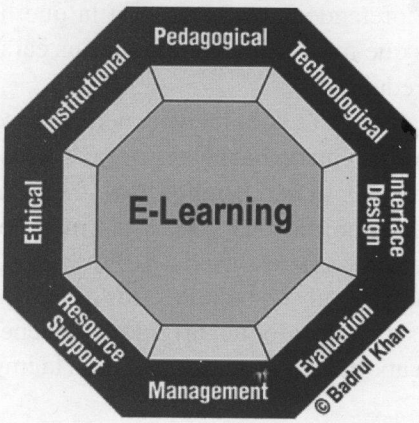


Figura 1. Marco de trabajo *e-Learning* de Khan (Khan, 2001, 77).

6.1. *Dimensión pedagógica*

La dimensión pedagógica se asocia a las necesidades de la enseñanza y del aprendizaje. Esta dimensión se asocia al análisis de contenidos, el análisis de los objetivos, el análisis de soportes, la aproximación de diseño, la organización de los métodos y de las estrategias relativas a los entornos *e-Learning*.

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

Esta dimensión es fundamental para el futuro modelo de calidad *e-Learning*. Las cuestiones pedagógicas no se han considerado de manera integral con el resto de dimensiones y en una modalidad formativa como el *e-Learning* este enfoque es fundamental.

Las organizaciones ya están introduciendo a día de hoy herramientas de colaboración para fomentar la creación de redes de conocimiento y que generen inteligencia colectiva por sus empleados. Esta estrategia de colaboración también se esta aplicando en el entorno formativo y en concreto en el *e-Learning*.

6.2. *Dimensión de gestión*

La dimensión de gestión del *e-Learning* hace referencia al mantenimiento del entorno de aprendizaje y la distribución de la información.

6.3. *Dimensión de soporte de recursos*

Como su nombre indica, la dimensión de soporte de recursos se refiere al soporte técnico y en línea.

6.4. *Dimensión de Evaluación*

Por evaluación en esta dimensión se entiende tanto la valoración de los alumnos, la valoración de la instrucción y el entorno de aprendizaje. Esta dimensión aborda la evaluación de una manera integral, de forma global.

6.5. *Dimensión de ética*

La dimensión ética se identifica con el contexto social y político, la brecha digital, la diversidad cultural, la diversidad geográfica, la diversidad de los alumnos, la accesibilidad de la información, el protocolo y las normas legales como el *copyright*, por ejemplo.

Las redes sociales pueden destruir o ensalzar la imagen de una organización en pocas semanas sin que esta sea consciente de ello, e impactan sobre las operaciones de las organizaciones.

Los temas de responsabilidad social corporativa tienen más peso en las organizaciones y muchas personas consideran que las organizaciones en las que desean trabajar sigan políticas responsables.

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

6.6. *Dimensión tecnológica*

Esta dimensión se centra en la infraestructura tecnológica relativa a los entornos *e-Learning*, es decir, la planificación de la infraestructura, el *Hardware* y el *Software*.

Los efectos de la tecnología se sobreestiman a corto plazo, mientras que a largo plazo se infravaloran. Por otra parte, la tecnología en sí no es importante, lo verdaderamente importante es el cambio que provoca en el comportamiento de los usuarios y de las organizaciones.

Un ancho de banda adecuado a las necesidades de los clientes es necesario. La carencia de ancho de banda genera falta de confianza y cierta incertidumbre que afecta al desarrollo normal de la acción formativa y que afecta directamente sobre la calidad de ésta.

Los estándares *e-Learning* se hacen necesarios para la propia evolución del *e-Learning*. En concreto, SCORM 2004 ya permite itinerarios formativos personalizados.

6.7. *Dimensión de Diseño de Interfaces*

La dimensión diseño de interfaces hace referencia al *look and feel* de las aplicaciones *e-Learning*, de la apariencia considerada como un todo. Esta dimensión abarca el diseño de las páginas y del sitio, el diseño de los contenidos, la navegación y pruebas de usabilidad y accesibilidad.

6.8. *Dimensión Institucional*

La dimensión institucional hace referencia a las normas de asuntos administrativos, académicos y servicios a los estudiantes relativos al *e-Learning*.

7. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TI

Las organizaciones se valen de los servicios para entregar valor a sus clientes. En la UNE-EN-ISO 9000:2005 (3.4.1 Nota 2) (AENOR 2005, 18) se define servicio como "*el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente...*". Los servicios son intangibles, razón por la cual es complicada su evaluación previa entre otras razones porque no existen. El cliente forma parte del proceso de desarrollo del servicio e influye sobre su resultado final y si tiene un papel relevante en dicho proceso nos encon-

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

tramos ante un servicio heterogéneo que se desarrolla de manera independiente en función del cliente.

Las Tecnologías de la Información (TI) son los protocolos de comunicación como HTTP, dispositivos periféricos como USB, pero también son TI términos como Gestión, Calidad o Satisfacción, entre otros. Las organizaciones se valen de las TI para realizar una mejor gestión de los servicios que proveen con el objetivo de incrementar su competitividad. El punto de interés se traslada desde la propia infraestructura de TI a la administración de los servicios que el área de TI provee a los clientes internos y externos.

ITIL v3 considera al servicio TI como "*el medio por el cual se entrega valor a los clientes, al facilitarles las salidas que quieren lograr sin la propiedad de los costes y riesgos*". Las organizaciones se centran en la calidad de los servicios y adoptan un enfoque orientado hacia los clientes. El perseguir incrementar la satisfacción de los clientes desemboca en la implantación en las organizaciones de una cultura de la mejora continua de la calidad de los servicios.

Los servicios de TI están cada vez más presentes en los procesos de negocio que conforman la estrategia de negocio adoptada por la organización y que debe ir de la mano de la gestión de las TI que pueden llegar a gestionarse como un negocio dentro del propio negocio de las organizaciones. Las organizaciones cuyo negocio es la formación *e-Learning* deben considerar que la información y la tecnología son dos de sus activos más importantes y su gestión se convierte en crítica.

Los servicios *e-Learning* requieren de mucha interacción humana, y cada cliente desarrolla una experiencia diferente a lo largo de la producción y consumo del servicio e influye sobre su resultado. La acción formativa se compone de una relación de servicios *e-Learning* y la tendencia futura es que cada vez se ofrezcan servicios lo más personalizados posible.

8. CONCLUSIONES

Inicialmente debo incidir nuevamente en que previamente a la adopción de la modalidad formativa que se considere más adecuada procede fijar los objetivos de aprendizaje de una manera clara, concretar los resultados esperables a la finalización de la acción formativa, considerar la(s) metodología(s) instruccional(es), profundizar en el conocimiento de las necesidades y disponibilidad de los alumnos potenciales, considerar la tecnología más adecuada, las competencias que deben adquirirse y/o potenciarse en el proceso formativo, etc. Finalmente, los responsables deben estudiar la forma de sacarle un rendimiento más óptimo a cada acción formativa.

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

Es un hecho que cada vez se encuentran más presentes en el ámbito de la educación los enfoques formativos con presencia TIC. Particularizando en el ámbito de las lenguas, la adecuada gestión de las posibilidades de las TICS y de Internet posibilita la efectiva integración de las TICS en la formación de lenguas, no tan solo de la introducción de las TICS en dicho ámbito.

Según palabras de José Luis García Delgado en su libro "El español de los negocios" (2008), "*la lengua es un bien público cuyo valor aumenta conforme crece el número de quienes la hablan y de su capacidad para servir de medio de comunicación internacional*". García Delgado considera que el valor económico de una lengua está en función del número de sus hablantes y de su condición de lengua de comunicación internacional (Constenla, 2008). Los números no deben dar una falsa imagen, ya que el español tiene otro reto pendiente que no es otro que el de convertirse en una lengua de referencia internacional en los diferentes ámbitos, como son la ciencia, la cultura, la tecnología, la industria, la política, en otros.

El español se enfrenta ante varios retos como son el de incrementar su influencia en el ámbito científico y su penetración en la red de la mano de una oferta cultural de calidad, lo cual redundará a su vez en la difusión del español como lengua internacional. Sin embargo, y conforme a las palabras de Enrique Iglesias, "*el español no es sólo importante por su contribución al progreso económico y social de quienes lo hablamos. Lo es también y ante todo porque es portador de valores distintivos que conforman una visión del mundo y de la vida que tiene la singularidad de ser inconfundiblemente nuestra*" (Iglesias, 2001).

Nuevas herramientas de evaluación que ayuden en la minimización del impacto de la subjetividad de la calidad son necesarias. Las organizaciones necesitan conocer lo más pronto posible las necesidades y expectativas de sus clientes. El modelo de Kano o las investigación en canales de comunicación como las redes sociales pueden fácilmente convertirse en un punto de partida.

La calidad correctamente gestionada puede convertirse en una importante ventaja estratégica para las organizaciones *e-Learning* en su generación de valor con sus acciones formativas. Por lo tanto, la calidad puede facilitar la penetración de las TICS en la enseñanza del español.

Ciertas tendencias de futuro puede decirse que ya forman parte en cierta manera del presente. La convergencia de dispositivos como los terminales inteligentes que han hecho posible nuevos puntos de contacto, la gestión convergente de contenidos digitales que debe evaluarse a largo plazo y no a corto plazo, la consideración de la red como plataforma la posiciona como facilitador de recursos y al modelo Web 2.0 como una oportunidad real a desarrollar en los próximos años. La seguridad también se va a tener que encargar de cuestiones tales como la privacidad, el robo de identidad, etc. Las organizaciones *e-Learning* deben consi-

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

derar muy seriamente la exposición de sus alumnos en la red, que se incrementa de forma exponencial.

Por todo lo expuesto anteriormente se hace necesaria la introducción de un nuevo enfoque de la calidad adecuado y adaptado a las organizaciones *e-Learning*. El futuro aseguramiento de la calidad espero se convierta en una alternativa real para los proveedores *e-Learning*, las organizaciones *e-Learning* y desde luego para todos los profesionales que hacen posible el desarrollo de las acciones formativas.

BIBLIOGRAFÍA

AENOR (2005). "Norma UNE-EN-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario". Madrid. URL: http://www.aenor.es

AENOR (2008). "Norma UNE-EN-ISO 66181:2008. Gestión de la calidad. Calidad de la Formación Virtual". Madrid. URL: http://www.aenor.es

Berdugo, Óscar (2001). "El español como recurso económico: anatomía de una nuevo sector." II Congreso Internacional de la Lengua Española (CILE). El español en la sociedad de la información. 16-19 de octubre de 2001. Valladolid (España). URL: http://congresosdelalengua.es/valladolid/ponencias/activo_del_espanol/1_la_industria_del_espanol/berdugo_o.htm

Cabedo Gallén, Rosa (2010). "TOWARDS E-LEARNING QUALITY. A proposal of e-Learning quality model". 2nd International Conference on Computer Supported Education - CSEDU 2010. Valencia (España). 7-10 Abril, 2010.

Constenla, Tereixa (2008). "El español, un filón huérfano de prestigio". EL PAÍS. Reportaje. Fecha publicación: 31 Diciembre, 2008. URL: http://www.elpais.com/articulo/sociedad/espanol/filon/huerfano/prestigio/elpepisoc/20081231elpepisoc_1/Tes

Council of Europe (2001). "Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (CEFR)". URL: http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf

Fundación CETMO (2006). "Manual de apoyo para la implantación de la Gestión de la Calidad según Norma UNE-EN 13816. Anexo. Contribución de las características del servicio a la satisfacción del cliente". URL: http://www.fundacioncetmo.org/fundacion/publicaciones/transporte.viajeros/contribucion.caract.servicio.pdf

García Delgado, José Luis; Jiménez, Juan Carlos y Alonso, José Antonio (2008). "El Valor Económico del Español". Fundación Telefónica. Debate y Conocimiento. URL: http://www.fundacion.telefonica.com/debateyconocimiento/valor_economico_espanol/proyecto.htm

García Delgado, José Luis y Salgueiro Cortiñas, Mª José (2008). "Valor económico del español. Una empresa multinacional". pp. 405-423. Congreso Internacional sobre el Español como valor y recurso cultural, turístico y económico. Salamanca (España). 24-26 Noviembre, 2008. URL: http://www.comunidadele.es/actas.pdf

Golden Pryor, Mildred; Toombs, Leslie; Anderson, Donna y White, J. Chris (2010). "What Management and Quality Theories Are Best for Small Businesses?". Journal of Management and Marketing Research. Volume Three - January, 2010. URL: http://www.aabri.com/manuscripts/09208.pdf

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes

Gómez Alamillo, Francisco (2001). "Perspectivas del español en Internet". II Congreso Internacional de la Lengua Española (CILE). El español en la sociedad de la información. Valladolid (España). 16-19 Octubre, 2001. URL: http://congresosdelalengua.es/valladolid/ponencias/el_espanol_en_la_sociedad/4_internet_en_espanol/gomez_f.htm

Iglesias, Enrique V. (2001). "El potencial económico del español". II Congreso Internacional de la Lengua Española (CILE). El español en la sociedad de la información. Valladolid (España). 16-19 Octubre, 2001. URL: http://congresosdelalengua.es/valladolid/ponencias/activo_del_espanol/1_la_industria_del_espanol/iglesias_e.htm

itSMF International (2005). "Fundamentos de Gestión de Servicios TI basado en ITIL". Van Haren Publishing.

itSMF España (2006). "UNE-ISO/IEC 20000-1. Tecnologías de la Información - Gestión del servicio - Parte 1: Especificación".

itSMF España (2006). "UNE-ISO/IEC 20000-2. Tecnologías de la Información - Gestión del servicio - Parte 2: Código de prácticas".

Khan, Badrul Huda (2001). "A Framework for Web-Based Learning". En B.H. Khan (Ed.). *Web-based training*. Educational Technology Publications, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey. URL: http://books.google.com/books?id=bfKmplYXrFIC&pg=PA344&lpg=PA344&dq=Khan's+dimensions&source=bl&ots=dz9fjJV4id&sig=zBaySmNA1d4lO3p426rY6XzVMWw&hl=en&ei=DnOYTIzPDMb34gaR1JhA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=6&ved=0CCcQ6AEwBQ - v=onepage&q=Khan's dimensh

Masie, Elliott (2008). "What is the Meaning of the *e* in e-Learning? Luminary perspective". En Elaine Biech (Ed.). "The ASTD Handbook for Workplace Learning Professionals". Julio, 2008. ASTD Press. Alexandria, Virginia. URL: http://www.astd.org/NR/rdonlyres/F35CC72E-0BCC-4250-944D-6007EB2B8314/17773/ASTD-HandbkPROMO.pdf

Ministerio de Educación. Subdirección General de Cooperación Internacional. (2009), "El mundo estudia Español 2009". URL: http://www.educacion.es/redele/elmundo/2009/Introduccion.pdf

Morales Cabezas, Jerónimo y Villanueva Roa, Juan de Dios (2009). "Didáctica del español en entornos virtuales: el proyecto NIFLAR". FIAPE III Congreso Internacional: La enseñanza del español en tiempos de crisis. Cádiz (España). 23-26 Septiembre, 2009. URL: http://www.educacion.es/redele/FIAPEIII/MoralesVillanueva.pdf

Nadal Ariño, Javier (2010). "La Red de redes, la aliada del español". V Congreso Internacional de la Lengua Española (CILE). Valparaiso (Chile). URL: http://www.congresodelalengua.cl/programacion/seccion_iii/nadal_arino_j.htm

Rodiles Delgado, Juan Oscar; Alfaro Lemus, David y Gutiérrez Peimbert, Ivett Naxzdielhi (2005). "Evaluación participativa en cursos *blended*". Encuentro Internacional de Educación Superior. UNAX 2005. Virtual Educa 2005. URL: http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:19767&dsID=n02rodiles05.pdf

Telefónica CTC Chile (2004). "La Sociedad de la Información en Chile 2004/2007. Presente y Perspectivas". URL: http://www.telefonicactchile.cl/sociedaddelainformacion/pdf_si/Libro_Completo.pdf

ACTAS XLV (AEPE). Rosa CABEDO GALLÉN. La calidad en la enseñanza «e-learning» del español
Centro Virtual Cervantes