

El tema de la calidad en la educación a distancia. Propuesta de un modelo de evaluación en capas *

*Dra. Cecilia Sanz¹, Esp. Gladys Gorga², Esp. Cristina Madoz³
{csanz, ggorga, cmadoz} @lidi.info.unlp.edu.ar*

*Instituto de Investigación en Informática. LIDI (III LIDI)
Facultad de Informática. UNLP*

Abstract

In III LIDI, there exists a subproject related to the topic of computer technology applied to education. Within the context of such project, topics related to quality and, in particular, to quality in distance education are being studied.

This paper presents a review of the concept of quality, in particular quality in higher education. Then, the discussions related to new educational modalities and quality assessment are analyzed. Different opinions of renowned authors in the scope of distance education are presented together with the assessment models they propose.

Finally, a quality assessment model in distance education is proposed, which presents a series of layers or levels to be taken into account. This model is still being developed and will be applied to different cases in our institution, in order to study the difficulties presented at the moment of its implementation.

Keywords: Quality, Distance Education, Quality Model.

Resumen

En el III LIDI existe un subproyecto vinculado al tema de tecnología informática aplicada en educación, en el marco de dicho proyecto, se estudian temas relacionados con la calidad y en particular con la calidad en la educación a distancia.

En este artículo se presenta una revisión del concepto de calidad, en particular calidad en educación superior. Luego, se analizan los debates generados en vinculación con las nuevas modalidades educativas y la evaluación de la calidad. Se presentan diferentes opiniones de autores reconocidos en el ámbito de la educación a distancia, y los modelos de evaluación que proponen.

Finalmente, se propone un modelo de evaluación de calidad en la educación a distancia, que presenta una serie de capas o niveles a tener en cuenta para la evaluación. Este modelo se continúa desarrollando y se aplicará a diferentes casos de nuestra institución, para estudiar las dificultades que presenta al momento de la implementación.

Palabras claves: calidad, educación a distancia, modelos de calidad.

¹ Prof. Adjunto Dedicación Exclusiva. Facultad de Informática. UNLP.

² Prof. Adjunto Dedicación Exclusiva. Facultad de Informática. UNLP.

³ Prof. Adjunto Dedicación Exclusiva. Facultad de Informática. UNLP.

* Esta investigación forma parte del "Proyecto Sistemas de Software Distribuidos. Aplicaciones en procesos industriales, E-government y E-learning, del Instituto de Investigación en Informática LIDI. Subproyecto E-Learning".

1.- Calidad en Educación Superior en general

En la sociedad actual, la educación superior debe atender a la demanda tradicional, pero ahora también surgen demandas de los profesionales incorporados al mercado laboral que requieren de actualización y capacitación permanente, y los adultos mayores que deben renovar constantemente sus conocimientos para responder a los cambios tecnológicos que la sociedad le presenta.

La evolución de esta sociedad se apoya fuertemente en el desarrollo de nuevas tecnologías de información y comunicación, impulsadas por los adelantos de la informática y la telemática, que impactan en todos los ámbitos de la vida en sociedad.

Las instituciones de educación superior deben aprovechar al máximo el potencial de estos recursos estableciendo propuestas innovadoras que contribuyan a alcanzar los objetivos trazados.

Desde siempre, la Educación Superior Universitaria se ha caracterizado por una constante preocupación por la excelencia de su modelo educativo y por la transformación continua que le exige la sociedad en la que está inserta. En este contexto surgen modelos de educación superior que deben incorporar nuevos paradigmas de funcionamiento para dar respuesta a las necesidades actuales.

Por otro lado, es importante tener presente que satisfacer las demandas de esta nueva sociedad, provoca un crecimiento notorio de la oferta de educación superior desde el punto de vista de las entidades que las proveen y de las modalidades que las mismas adopten. Incluso en muchas ocasiones esta oferta está asociada a fuertes intereses comerciales. A partir de esta situación, el tema de la calidad educativa ocupa un lugar central en el diseño de políticas educativas y en la construcción del marco normativo de la Educación Superior.

En la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (1998), se realizó un análisis de la situación de la enseñanza superior que puso de relieve tres prioridades dominantes a las que se debe conceder la máxima atención: la ampliación del acceso sobre la base del criterio del mérito, la renovación de los sistemas e instituciones de educación superior y el fortalecimiento de los vínculos con la sociedad, en especial con el mundo del trabajo [1].

Este afán de renovación de la enseñanza superior se articula en torno a cuatro exigencias fundamentales: la pertinencia, la calidad, la gestión y la financiación, y la cooperación internacional. A continuación se mencionan algunos conceptos o ideas vinculados a la calidad de la educación superior, obtenidas de dicha declaración, de manera tal de dar un marco a esta presentación.

“La calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, dotación de personal, alumnos, infraestructura y entorno académico. Ha de prestarse especial atención al progreso de los conocimientos mediante la investigación. Las instituciones de educación superior de todas las regiones han de someterse a evaluaciones internas y externas realizadas con transparencia, llevadas a cabo abiertamente por expertos independientes. Sin embargo, ha de prestarse la debida atención a las particularidades de los contextos institucionales, nacionales y regionales, a fin de tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad. Se percibe la necesidad de una nueva visión y un nuevo modelo de educación superior, que debería estar centrado en el estudiante. Para alcanzar dicho objetivo, hay que reformular los planes de estudio, no contentarse con el mero dominio cognoscitivo de las disciplinas e incluir la adquisición de conocimientos prácticos, competencias y aptitudes para la comunicación, el análisis creativo y crítico, la reflexión independiente y el trabajo en equipo en contextos multiculturales” [2]

El párrafo anterior muestra un cambio en los modelos educativos tradicionales, buscando centrar la atención en los estudiantes y en los procesos relacionados con la adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias vinculadas con la cognición y la metacognición.

En este sentido, resultará necesario que las instituciones de nivel superior fijen claramente los criterios y estándares de calidad a seguir para alcanzar sus fines teniendo en cuenta, principalmente, el papel crítico que desempeñan en la sociedad del conocimiento actual.

Para determinar el conjunto de criterios de calidad de las instituciones de nivel superior que adopten cualquiera de las modalidades presencial o a distancia, será fundamental analizar cuál es el contexto particular en el que se desarrollan, cuáles son los componentes de ese contexto, cuales son los aspectos más críticos a considerar, cuáles son los actores que formarán parte, qué características tienen esos actores, qué necesidades y demandas, etc. porque todas estas consideraciones en relación con los objetivos que se persiguen, determinará los caminos que seguirá el proyecto educativo en cuestión en un marco de calidad sostenida y mejora continua.

2.- Calidad en EAD. Debates no resueltos

Como se analizó en el apartado anterior, el cambio que se viene originando en el ámbito de la Educación superior, trae aparejado un replanteo de los actuales criterios que buscan asegurar la calidad de los modelos de las instituciones educativas [10] [11].

Para indagar sobre la calidad deben establecerse criterios, estándares, indicadores, etc., que puedan ayudar a medir o a valorar, bien sean las ofertas del mercado de formación, bien nuestros propios diseños y productos formativos.

Los criterios mediante los que se emitirán los juicios de valor serán el tema clave de las evaluaciones y lo que marcará, en realidad, el nivel de la calidad de la educación ofrecida.

Al momento de definir los criterios a tener en cuenta, necesariamente debemos considerar el contexto, y los objetivos que pretenden lograrse. Seguramente los instrumentos que utilicemos para recoger datos acerca de la calidad, contemplarán estos aspectos. García Aretio afirma, "...los diferentes grupos de poder o de pensamiento, podrán considerar una calidad alcanzada, en función del planteamiento previo del que se partiese y de los objetivos pretendidos."

Como mencionan Barberá et al [3], referido a la evaluación de la calidad en sistemas educativos, "...el primero de los errores es la copia casi perfecta de los modelos de calidad de empresa aplicados a la educación; ni la forma ni el contenido puede traspasarse de la manera que se está haciendo a entornos educativos, por no hablar de sus resultados. Modelos de calidad total (TQ, EFQM, entre otros) más basados en la gestión que en los procesos de enseñanza y aprendizaje son aplicados en la educación presencial y empiezan a extenderse en la educación a distancia sin previa reflexión, simplemente traduciendo de manera intuitiva, en la mayoría de los casos, los términos y los conceptos empleados en entornos empresariales"

Refiriendo nuevamente a García Aretio, menciona que buena parte de las diferentes propuestas y modelos sientan sus raíces en el Modelo Europeo dado que pretenden ofrecer un modelo de evaluación de la calidad que tenga en cuenta la "totalidad" (vinculado a la visión del mundo empresarial como hemos ya dicho). El EFQM (European Foundation for Quality Management), centra su interés, especialmente, en la satisfacción de sus clientes, basando la misma en la mejora continua, medición y máxima atención a los procesos, el trabajo en equipo, y la responsabilidad de cada uno. El modelo supone una estrategia global que aspira a lograr la calidad de cada aspecto de funcionamiento de una organización [4].

Como se ha mencionado en la sección inicial, es difícil encontrar una única mirada sobre la calidad, y así existen modelos que ponen el énfasis en la satisfacción de los estudiantes (siguiendo la visión

empresarial de satisfacción del cliente), algunos en el impacto social, y otros en la efectividad de los procesos.

Pero, en este momento nos surgen los siguientes interrogantes: si los modelos de calidad en educación superior deberían diferenciarse de los modelos aplicados al ámbito empresarial, ¿cómo deberían pensarse y dónde deberían poner el foco, cuáles serían los criterios a considerar? Por otra parte, ¿es necesario generar modelos de calidad diferentes para distintas modalidades? ¿La educación a distancia requiere de un modelo diferenciado de la educación presencial?

Según Sangrà (2002) existen dos tendencias básicas en cuanto a la determinación de la calidad de la Educación a Distancia: quienes la consideran un instrumento auxiliar de la presencialidad y quienes la conciben como una entidad con especificidad propia. La tendencia predominante que se afirmará cada vez con mayor fuerza es la segunda. Sangrà, sostiene que la EAD debe evaluarse de acuerdo a criterios en cuanto a la oferta formativa, y su pertinencia en relación a necesidades sociales y del mercado laboral; la organización y tecnología; los materiales; la docencia y la creación de conocimiento [5].

Sin embargo, en una entrevista al Dr. Ernesto Villanueva, al ser consultado acerca de su opinión sobre si es necesaria una acreditación específica de las carreras en modalidad a distancia, afirma que no acuerda con la postura de tener un modelo de acreditación específica [6].

Como vemos, hay puntos encontrados también en este sentido. Nos quedaremos con aquellos modelos que son específicos para la educación a distancia.

3.- Algunos criterios a considerar para evaluar un sistema, programa o propuesta educativa a distancia. Reseña de la opinión de diferentes autores

Mencionaremos a continuación una serie de criterios propuestos por algunos autores reconocidos, que nos permitirán analizar la calidad de una propuesta o sistema de educación a distancia, y dan un marco a este trabajo.

Moore, menciona algunos de los criterios a tener en cuenta en la evaluación de la calidad de un sistema educativo a distancia [7]. También abordaremos algunos mencionados por otros autores como Vergara, García Aretio, etc.

Criterios mencionados por Moore

a. Inscripción de los alumnos: ¿la tasa de inscriptos a cursos ofrecidos por la institución o programa se mantiene constante o crece año a año? Esto puede indicar una buena reputación, satisfacción de los estudiantes, que llevan a una difusión positiva de la institución.

b. Logros de los estudiantes: es un aspecto difícil de medir. Dado que las evaluaciones varían entre una y otra institución, y dependerán también de los evaluadores. En algunos casos se trata de evaluar el desempeño de los graduados en su ámbito laboral.

c. Satisfacción de los estudiantes: es fácil de medir. En general, los estudiantes ya están acostumbrados a la práctica de evaluar un curso luego de su conclusión, analizando su contenido, organización, tutores, materiales instruccionales, y sistema tecnológico de soporte. Esto provee al menos un chequeo mínimo de la calidad, en cuanto a la percepción de los estudiantes. Esto no mide la efectividad en términos de aprendizaje, y tampoco valida la relevancia del contenido enseñado.

d. Satisfacción de la institución: es importante de medir pero tiene ciertas limitaciones. La institución puede ver hasta que punto las estrategias de enseñanza y los materiales parecen ser efectivos, y si la atención de los estudiantes ha sido adecuada. Los datos de evaluación de la institución pueden ser poco objetivos.

Estos criterios están vinculados a modelos de calidad que ponen el foco en los resultados y el impacto producido, y no focalizan como prioridad criterios vinculados al proceso en sí mismo.

García Aretio [8] propone un modelo que entiende como integrador y de desarrollo y control de la calidad total, vinculado al contexto, metas, entradas, procesos, resultados, y mejoras. A continuación se mencionan los criterios a considerar en este modelo:

a. Funcionalidad: coherencia entre objetivos y resultados educativos respecto del sistema de valores, expectativas, necesidades culturales y socio-económicas de una Comunidad. Si resumimos, pensamos que esto refiere a una adecuación de los objetivos y resultados de la institución para con las necesidades y realidad contextual.

b. Eficacia o efectividad: coherencia entre metas educacionales y los resultados obtenidos.

c. Eficiencia: coherencia entre entradas, procesos, medios y los logros o resultados educativos. Por ejemplo, adecuación y validez de las estrategias de intervención, tiempos, recursos instructivos y curriculares a las metas educativas.

d. Disponibilidad: coherencia entre las metas y objetivos propuestos institucionalmente y los recursos humanos, materiales y económicos de que pueden disponer para iniciar el proceso.

e. Información: coherencia entre los resultados obtenidos y las propuestas de mejora que se ofrecen en el informe pertinente.

f. Innovación: coherencia entre el catálogo de mejoras precisas (reforzamiento de puntos fuertes, y corrección de los débiles) para el logro de las metas, y la decisión de innovar y revisar metas, entradas y procesos.

Finalmente, se ha analizado el trabajo de Zamora [9] que referencia una serie de buenas prácticas, para asegurar la calidad, vinculadas al compromiso institucional, costos, normas legales, diseño instruccional, etc.

En la siguiente sección se presentará la propuesta diseñada por los autores de este trabajo para evaluar la calidad de un sistema / programa de educación a distancia, que integra algunos de los elementos previamente vistos.

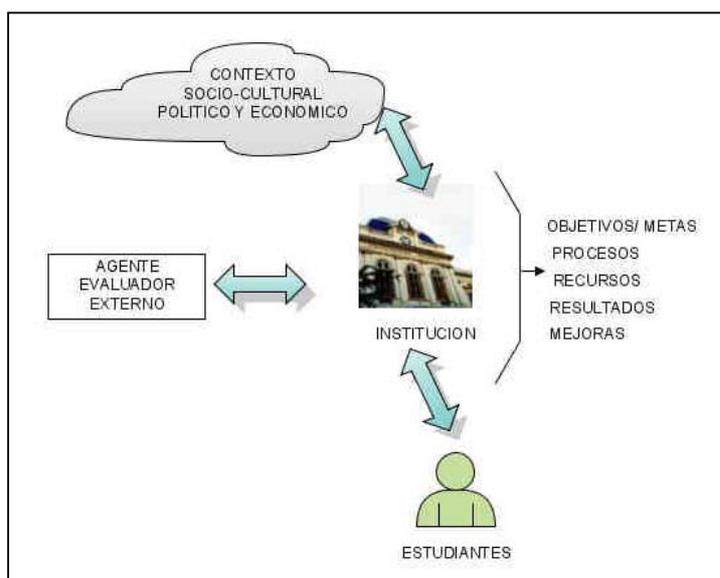


Figura 1. Componentes del sistema a tener en cuenta en el modelo de evaluación de calidad que se propone en este artículo

4.- Propuesta de un posible modelo para analizar la calidad de un sistema de educación a distancia

Teniendo en cuenta, los criterios y dimensiones mencionados por autores reconocidos en el área de educación a distancia, hemos abordado el diseño de un modelo de análisis de calidad en capas, tal como se describirá a continuación. En la primera capa se considerarán criterios generales, en la segunda algunos indicadores, y en la tercera, se buscará dar algunas medidas referidas a los indicadores de la segunda capa. A medida que se descienda en las capas, se ganará en especificidad respecto de un sistema de educación a distancia.

Al igual que muchos otros autores, creemos que la Institución está inmersa en un cierto contexto socio-cultural, político y económico, que presenta determinadas demandas, necesidades, conflictos frente a las universidades y otras instituciones de educación superior (IES). En general, existen indicadores que la IES tiene en cuenta, para estudiar lo que el contexto requiere o hacia donde está evolucionando.

Si bien los estudiantes forman parte de este contexto del que hablamos, le hemos dado un rol central como componente de este sistema, ya que tienen intereses específicos frente a la institución, forman parte de ella, en muchos casos eligiéndola, y esperando determinadas acciones o resultados de la IES. Puede aportarle información acerca de sus necesidades, expectativas. Al mismo tiempo, la IES impacta sobre el alumno de alguna manera (a partir de sus metas/objetivos). El alumno percibe la institución y puede dar opinión acerca de ésta.

Los Agentes de Evaluación externa son otro componente fundamental, que toman información de la institución, y dan a la misma un “feedback” específico para su evolución en la calidad educativa.

La institución, para su funcionamiento, establece cuáles son sus objetivos/metás, define procesos para alcanzar dichos objetivos, dispone recursos de distinta índole (que organiza y distribuye con ciertas estrategias), busca resultados que son evaluados mediante procesos internos y/o externos, que finalmente, permiten establecer puntos de mejoras. Entendemos que si la institución logra establecer la funcionalidad, disponibilidad, eficacia, eficiencia, información e innovación (acorde con las definiciones de Aretio), ha dado un gran paso para asegurar la calidad del sistema.

Por esto, en esta primera capa de este modelo incorporaremos los criterios a tener en cuenta que coinciden con los del modelo de García Aretio, pero refieren a los componentes que hemos descrito en el párrafo anterior:

Metas/Objetivos en relación con Resultados → **Eficacia**
 Metas/Objetivos en relación con Recursos, Procesos y Resultados → **Eficiencia**
 Necesidades/Demandas del Contexto en relación con Metas/Objetivos → **Funcionalidad**
 Evaluación Externa/ Interna, Estudiantes en vinculación con Resultados → **Información**
 Información en vinculación con Mejoras → **Innovación**

En la segunda capa de este modelo proponemos algunos indicadores que se relacionarán en forma directa con los criterios de la primera capa. Para ello, es necesario que determinemos los procesos, recursos y resultados, que consideramos de interés en un sistema de educación a distancia. En la figura 2, pueden verse los procesos principales que luego detallaremos vinculando con recursos y resultados, para acercarnos a los pertinentes de un sistema de EAD.

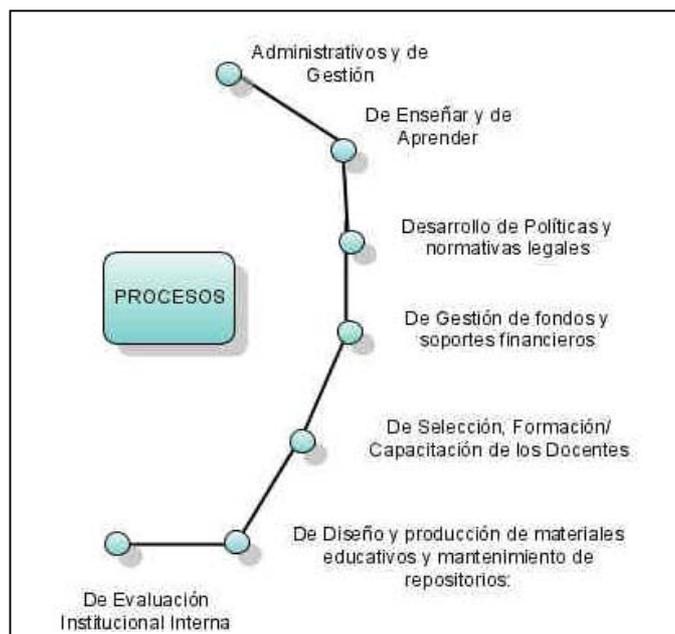


Figura 2. Procesos de principal interés en una IES

4.1.- Indicadores de la capa 2. Los procesos, su vinculación con metas, recursos y resultados

Aquí se mencionan los procesos tenidos en cuenta, su relación con metas, recursos y resultados. Luego se definen como parte de la capa 2, una serie de indicadores que pueden llegar a ayudar en la evaluación de un sistema de EAD.

- a) De Administración y Gestión: este proceso incluye establecer circuitos de difusión, inscripción, atención de consultas administrativas, gestión de alumnos y docentes (mantener, registrar y dar información sobre cursos aprobados, notas, certificaciones alcanzadas, etc.). Circuitos para entregar credenciales de acceso a entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje (en caso de haberlos), etc.

Algunos Indicadores a considerar:

Vinculados a la eficacia y eficiencia:

- Cantidad de inscripciones (analizando procedencia del alumno) que se reciben, en relación con la cantidad de recursos humanos que atienden dichas inscripciones y circuitos disponibles para la inscripción presencial o a distancia.
- Cantidad de alumnos que inician el proceso luego de la inscripción, en relación con la cantidad de inscriptos. Puede indicar faltas de información administrativa adecuada.
- Cantidad de trámites administrativos iniciados en el día en relación con los finalizados.
- Porcentaje de consultas recibidas a través de los diferentes medios disponibles.

Vinculados a la funcionalidad:

- Cantidad de alumnos y docentes que manifiestan satisfacción respecto de los circuitos administrativos y de consulta disponibles en la institución.

Vinculados a la información e innovación:

- Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
- Cantidad de mejoras y cambios implementados en vinculación con el plan de mejoras determinado por la institución.

- b) De Enseñar y de Aprender: este proceso incluye, entre otras cosas, planificación y estructuración de los contenidos, definición de objetivos particulares de cada curso, definición de estrategias y actividades didácticas acordes, diseño y desarrollo de materiales instruccionales soportados en diferentes medios atendiendo a diferentes estilos cognitivos (vinculado al proceso de diseño y producción de materiales que se menciona debajo), análisis y definición de metodologías y estrategias de apoyo en TICs, definición de estrategias de interacción y comunicación (análisis de su vinculación con los soportes tecnológicos disponibles, factibilidad de su uso), estrategias de trabajo colaborativo y/o cooperativo, evaluación y redefinición de contenidos, evaluación de medios incorporados, evaluación de los aprendizajes.

Algunos Indicadores a considerar:

Vinculados a la Eficacia

- Cantidad de alumnos que han alcanzado la acreditación en relación con los inscriptos
- Cantidad de alumnos, docentes y coordinadores que han dado una opinión satisfactoria acerca del proceso de enseñanza y de aprendizaje. Esto puede refinarse a distintos aspectos del proceso, como por ejemplo, los referidos a las estrategias de individualización de la enseñanza, interacción, interactividad, mejoramiento de la integración, pensamiento crítico, etc.
- Cantidad de alumnos que presentan un desempeño satisfactorio en cursos posteriores vinculados al actual.
- Cantidad de opiniones satisfactorias (desde determinados ámbitos laborales) respecto del desempeño de los graduados de la institución, en campos vinculados a los contenidos y competencias impartidas.

Vinculados a la Eficiencia

- Cantidad de alumnos asignados por tutor
- Cantidad de consultas recibidas en el proceso de enseñanza en relación con las respondidas
- Cantidad de recursos tecnológicos utilizados como parte de la estrategia didáctica respecto de los disponibles
- Cantidad de actividades didácticas propuestas en relación con la duración del curso y tiempos disponibles.

Vinculados a la funcionalidad

- Expectativas de aprendizaje por parte del alumno respecto de las metas/objetivos de la propuesta
- Expectativas de enseñanza por parte de docentes involucrados respecto de las metas/objetivos propuestos
- Cantidad de graduados insertados en el mercado laboral respecto del total de graduados. Creemos que este indicador puede marcar que las metas del sistema estén acordes a las necesidades del ámbito laboral.

Vinculados a la información e innovación

- Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
- Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.

- c) De Desarrollo de políticas y normativas legales: definición de criterios metodológicos mínimos, definiciones sobre temas como propiedad intelectual,

licencias de software, recomendaciones institucionales, criterios para la selección de docentes y recursos, etc.

Algunos Indicadores a considerar:

Vinculados a la eficacia y eficiencia

- Cantidad de excepciones que se deben realizar a las normas y políticas establecidas
- Cantidad de criterios, y normas que son realmente implementados por los recursos humanos de la institución versus cantidad de criterios y normas establecidos en cada caso.

Vinculados a la funcionalidad

- Cantidad de circunstancias o sucesos ocurridos no contemplados en las reglas y normativas establecidas.

Vinculados a la información e innovación

- Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
 - Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
- d) De Gestión de fondos y soporte financiero/ económico: circuitos para conseguir fondos, distribución equilibrada de los fondos y recursos acorde a las prioridades en las metas/objetivos. Análisis de los soportes económicos para asumir costos de los recursos involucrados, etc.

Algunos Indicadores a considerar:

Vinculados a la funcionalidad

- Cantidad de organismos estatales y privados que financian, motivan, premian, otorgan becas, incentivos para que las IES dispongan de programas para la educación a distancia.

Vinculados a la eficacia y eficiencia

- Cantidad de recursos propuestos en relación con los recursos económicos asignados.
- Cantidad de necesidades/recursos resignados en función de los recursos económicos.
- Metas alcanzadas en relación con costos invertidos
- Comparación del costo invertido por el alumno en un sistema presencial vs. en el sistema a distancia que se está analizando.
- Comparación del costo invertido por la institución en un sistema presencial vs. en el sistema a distancia analizado.

Vinculados a la información e innovación

- Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
 - Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
- e) De Selección, Formación y Capacitación de docentes: determinación de las estrategias y criterios de selección de docentes, definición de los roles tutoriales (administrativos, tecnológicos, académicos, evaluadores, y todos aquellos que la institución considere adecuados), capacitación y formación tutorial, detección de áreas de necesidad de formación, etc.

Algunos Indicadores a considerar:

Vinculados a la funcionalidad

- Expectativas del estudiante respecto de la acción tutorial, en relación con la formación y capacitación dada por la institución a los tutores.
- Cantidad de tutores que ingresan a la institución con formación previa en relación con los requisitos de formación que se exigen desde la institución.

Vinculados a la eficacia y eficiencia

- Cantidad de tutores capacitados/formados en relación con la cantidad de tutores requeridos.
- Cantidad de recursos (tecnológicos, humanos, etc.) a disposición para la capacitación/ formación de los tutores en relación con los tutores a formar. Este indicador debe refinarse teniendo en cuenta los recursos necesarios en cada caso.

Vinculados a la información e innovación

- Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
- Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.

- f) De Diseño y producción de materiales educativos y mantenimiento de repositorios: definición metodológica y roles involucrados, estrategias de diseño, implementación, almacenamiento y disponibilidad (inclusión de repositorios) de los materiales. Vinculación con políticas de propiedad intelectual.

Algunos Indicadores a considerar:

Vinculados a la funcionalidad

- Cantidad de temáticas a tratar en relación con la cantidad de temáticas abordadas en los materiales educativos.
- Disponibilidad de entornos flexibles que soporten el depósito y/o publicación de materiales y documentos de apoyo para el aprendizaje de los contenidos del programa.
- Disponibilidad de formatos de materiales variados en función de las necesidades de los alumnos y docentes.
- Cantidad de materiales que respetan estándares de accesibilidad.
- Cantidad de materiales que respetan estándares de e-learning.

Vinculados a la eficacia y eficiencia

- Cantidad de recursos (diferentes expertos, herramientas tecnológicas, etc.) asignados en función de los requerimientos de diseño y producción de materiales.
- Opinión de alumnos y docentes respecto de la claridad en la presentación de los contenidos.
- Opinión de alumnos, docentes y coordinadores respecto de si los contenidos de los materiales están acordes a los objetivos del curso o programa.
- Opinión de alumnos, docentes y coordinadores respecto de si los contenidos son pertinentes y actuales.
- Opinión de alumnos, docentes y coordinadores respecto de si los contenidos favorecen el aprendizaje, la reflexión crítica, el análisis y la investigación.

Vinculados a la información e innovación

- Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores y planes de evaluación realizados (referimos aquí a los que son específicos de los materiales involucrados en los cursos).
- Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
- g) De Evaluación interna: definición de objetos de evaluación, definición del plan de evaluación (teniendo en cuenta momentos, instrumentos, actores involucrados, etc.), generación de resultados, y planes de mejora.

Algunos Indicadores a considerar:

Vinculados a la funcionalidad

- Grado en que la evaluación interna se apega a estándares de evaluaciones nacionales e internacionales.

Vinculados a la eficacia y eficiencia

- Cantidad de recursos asignados en relación a las necesidades de los procesos de evaluación. Este punto debe refinarse de acuerdo a la detección de necesidades en cada caso.
- Opinión por parte de docentes, alumnos y directivos acerca de la calidad de los instrumentos de evaluación desarrollados
- Cantidad de aspectos sugeridos, por los recursos humanos, involucrados en la evaluación que no han sido tomados en cuenta por los instrumentos.

Vinculados a la información e innovación

- Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir del plan de evaluación interna.
- Cantidad de innovaciones implementadas el plan de evaluación interna atendiendo a las sugerencias no tenidas en cuenta previamente.

Hasta aquí hemos considerado los criterios generales, luego determinamos algunos indicadores a nivel de procesos, de manera tal de poder evaluar la calidad de un sistema de educación a distancia.

A continuación describiremos, sin entrar en detalles, la tercera capa de nuestro modelo. Esta capa deberá tener en cuenta cómo establecer una medida para los indicadores sugeridos.

4.3.- La capa 3. Medidas a considerar para los indicadores

Para no hacer extenso este trabajo, tomaremos como ejemplo uno de los procesos con sus indicadores, y explicaremos cómo debería desarrollarse la capa 3.

Supongamos que referimos a los procesos de administración y gestión, al llegar a la capa 3, la institución deberá determinar cuál sería la tasa que indica que no hay recursos humanos y/o circuitos administrativos por debajo (o por encima) de lo necesario en relación con la cantidad de inscripciones (Indicador: Cantidad de inscripciones que se reciben, en relación con la cantidad de recursos humanos que atienden dichas inscripciones y circuitos disponibles para la inscripción presencial o a distancia).

Plantearemos un caso, pensemos en un programa de educación a distancia de una facultad (nivel postgrado), donde se permite la inscripción vía Internet y/o presencialmente, y existen 3 personas que atienden las inscripciones presenciales, y una los formularios recibidos desde Internet. La cantidad de inscriptos vía Internet es 1000, y la cantidad de inscriptos presencialmente es 100, evidentemente, los recursos humanos están mal distribuidos.

Así, la IES deberá considerar cada uno de los indicadores abordados y establecer las medidas en forma contextualizada.

Esta capa podría explotarse considerando una institución específica y definiendo las medidas en base a recursos, estrategias y particularidades del contexto. Es por ello que solo se ha planteado un ejemplo para mostrar a qué referimos con las medidas de la capa 3.

Actualmente se está completando el desarrollo de este modelo para un caso de estudio en el marco de la UNLP de manera tal de encontrar sus debilidades y proponer futuras mejoras.

5.- Conclusiones

Se ha realizado un estudio e investigación referido al tema de la Calidad en Educación Superior y en particular en la Educación a Distancia, presentando diferentes opiniones y los debates actuales en la temática.

Se presentó una propuesta de modelo de evaluación de la calidad desarrollado en capas donde en la primera de ellas se establece criterios generales tomados de modelos de calidad total.

En la segunda capa, con el propósito de acercarnos más a las especificidades del ámbito académico y en particular de la Educación a Distancia, se sugirieron indicadores vinculados con los criterios generales. Estos indicadores permiten poner el foco en los procesos de enseñar y aprender y en las cuestiones administrativas, organizacionales y de infraestructura tecnológica requeridas en la modalidad EAD.

La tercera capa tiene el propósito de especificar las medidas que permitirán evaluar si los indicadores alcanzan la calidad esperada por la institución.

Como se mencionó anteriormente, en la actualidad se está trabajando en la aplicación del modelo en un caso específico, en el que participará una institución con las variables propias de la misma.

6.- Referencias bibliográficas

- [1] Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm#declaracion
- [2] “De la visión a la acción”. Artículo 11. Evaluación de la calidad. Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm#declaracion
- [3] Barberá, E. (coord.), Badía, A., Mominó, J. “La incógnita de la Educación a Distancia”. ICE – Universidad de Barcelona – Horsori. Barcelona. 2001.
- [4] <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>
- [5] Sangrà Albert. “La calidad en las experiencias virtuales de educación superior”. Director académico de la UOC. 2001.
- [6] Villanueva E. Ex presidente de la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES). Entrevista en la Revista Cognición (2006). ISSN: 1850-1958
- [7] Moore, Kearsley. “Distance Education. A System View” Capítulo 9. Wadsworth Publishing Company. 1996.
- [8] García Aretio, L. (coord.), Corbella M., Dominguez Figaredo D. “De la Educación a Distancia a la Educación Virtual”. Editorial Ariel. 1er Edición. ISBN:978-84-344-2666-5. 2007.
- [9] Zamora G. Pamela. “Buenas Prácticas y Criterios de Calidad en la Enseñanza Superior a Distancia”. http://www.puc.cl/citeduc/web/html/sub_articulos.htm.
- [10] De Giusti, Gorga, Madoz. Una propuesta para evaluar la calidad de Sistemas de Educación no presenciales basados en la web. GCETE 2005. Brasil.
- [11] Gorga, Madoz, Feierherd, Depetris. Una propuesta de métrica para evaluar sistemas de Educación a Distancia basados en Internet. CACIC2002. Argentina.