



4 al 14 de noviembre de 2010

---

# GENERAR UN MODELO DE CALIDAD ADECUADO PARA EL ÁREA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE FICH – UNL

**Eje Temático 5:** Evaluación y seguimiento de la calidad en  
EaD: Criterios utilizados.

Por:

Ing. Carlos Giorgetti, Santa Fe, Argentina

[carlos.giorgetti@gmail.com](mailto:carlos.giorgetti@gmail.com)

Ing. Lucila Romero, Santa Fe, Argentina

[lucila.rb@gmail.com](mailto:lucila.rb@gmail.com)

Ing. Marcela Vera. Santa Fe, Argentina

[marcelaandrea.vera@gmail.com](mailto:marcelaandrea.vera@gmail.com)

**Resumen:** El siguiente trabajo se enmarca dentro de una tesis final de la Maestría en Docencia Universitaria. Esta tesis plantea el estudio de los modelos de evaluación de la calidad educativa, considerando la posibilidad de implementación en el Área de Educación a Distancia de la Facultad de Ingeniería y Ciencias



4 al 14 de noviembre de 2010

Hídricas de la Universidad Nacional del Litoral, de la provincia de Santa Fe, en la República Argentina. El objetivo común de los modelos es medir el grado en que una organización alcanza el nivel de calidad acorde con el modelo aplicado. Además, se debe evaluar la adecuación de estos modelos a la realidad e identidad del área en la cual se implementará.

Se presenta un resumen general de los modelos más reconocidos en la actualidad, realizando una descripción de las características distintivas de estos.

**Palabras claves:** Modelos de Evaluación de Calidad, Educación a Distancia, Indicadores de Calidad.

## Introducción

Para los países que desarrollan procesos de reformas educacionales e innovaciones en el ámbito educacional, una preocupación central es el tema de la “calidad”. Al respecto, han adquirido mayor relevancia los enfoques que promueven un concepto de calidad vinculado a variables diversas, cuyo referente final y principal es el logro de las metas educativas.

Cada modelo desarrollado, centra su atención en diferentes aspectos de la organización educativa y de su proceso. El objetivo común es medir el grado en que una determinada organización alcanza el nivel de calidad acorde con el modelo aplicado.

La utilización de un modelo de calidad adecuado permite analizar en forma estructurada la situación de la organización educativa y proponer los procesos de mejora que sean necesarios. Además, cada modelo de calidad, debe incluir indicadores adecuadamente definidos, que permitan cuantificar o cualificar cada uno de los conceptos relevantes o características evaluadas.

La línea de trabajo de la tesis de maestría seguirá los aspectos que evalúan la estructura del área, la dirección de las carreras y todos los aspectos propios de su gestión en el ámbito del área de EaD. Es fundamental además, evaluar el impacto de las TIC, de manera de poder definir “buenas prácticas” en el uso de la tecnología en la enseñanza universitaria. La evaluación es el mecanismo que



4 al 14 de noviembre de 2010

permite conocer el verdadero impacto de las TIC, y además será la garantía de mejora de la calidad educativa. (Sangrá, Sanmamed, 2003).

### **Hipótesis descriptivas:**

Definir un modelo adecuado de calidad para una organización educativa, permitirá gestionarla de manera eficaz y eficiente.

La evaluación de los indicadores de cada una de las dimensiones o características de este modelo adoptado por el Área en forma periódica, generará un proceso de evaluación continua.

La generación de un nuevo modelo de calidad, o adecuación de los existentes a la situación específica del Área de educación a distancia, permitirá la reutilización de este modelo en otras instituciones de características similares.

El proceso continuo de evaluación de la calidad, generará en las organizaciones un proceso activo e innovador, que permite la transformación continua para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión organizacional y de las carreras.

Toda hipótesis se hace operativa mediante la definición de sus variables e indicadores, es decir, los datos empíricos de la realidad de la institución transformados en valores numéricos. De esta forma se obtiene la hipótesis operacional, que puede ser comprobada o refutada.

Por cada modelo de calidad teórico, se definirán entonces indicadores de sus conceptos o características a evaluar, para los cuales se seleccionarán las escalas correspondientes que cuantifiquen las observaciones.

### **Objetivos de investigación**

#### **Objetivos Generales:**

Evaluar los modelos de calidad existentes, en cuanto a su adecuación a los objetivos del área.

Analizar y evaluar indicadores que permitan medir, en forma cuantitativa y cualitativa, las características específicas de cada uno de estos modelos.

Definir el modelo más adecuado, conjuntamente con sus indicadores, teniendo en cuenta las características comunes y también las específicas, del área particular donde se desarrolla el presente trabajo.

Generar aportes teóricos para la conceptualización de un modelo de calidad de instituciones educativas con modalidad a distancia, que tenga en cuenta las



4 al 14 de noviembre de 2010

particularidades de la modalidad, la historia institucional y los objetivos propios de una institución de educación superior.

### **Objetivos Específicos:**

Analizar y evaluar los diferentes modelos de calidad existentes, en cuanto a la pertinencia y eficiencia en la institución.

Analizar los indicadores definidos para cada uno de los modelos previamente evaluados.

Evaluar la especificidad de cada uno de estos indicadores, teniendo en cuenta la característica o dimensión que pretende cuantificar.

Adecuar el modelo que mejor se adapte y tenga en cuenta las dimensiones que caracterizan a la institución en estudio, de forma de proponer el mejor y más consistente modelo de evaluación de la calidad.

Definir dentro de este modelo de evaluación de la calidad propuesto, los indicadores adecuados a la institución en estudio.

### **Antecedentes**

Uno de los grandes desafíos de la educación es, sin duda, el mejoramiento de la calidad de los sistemas educativos. Durante los años sesenta y hasta los setenta, la cuantificación de la educación, predominando los medios de valoración numérica, se pensó como un conjunto de valores que permitían conocer el estado de la educación. El auge de estas soluciones cuantitativas se expresó en muchos países en aumentos en el gasto en educación, en el incremento del número de años de enseñanza obligatoria, en una disminución de la edad de ingreso a la escuela, en el desarrollo de teorías económicas sobre la educación como explicación del crecimiento, etc. Sin embargo, de acuerdo con Lesourne (Lesourne, 1993), es a partir de los ochenta cuando las preguntas de carácter cualitativo se empiezan a hacer.

Aunque términos como “excelencia” o “logro” ya eran parte del léxico de educadores y políticos desde hace muchos años, el tema de la calidad de la educación comenzó a ser un área prioritaria en los Estados Unidos y en Europa a finales de los ochenta (OCDE, 1991). Soria (Soria, 1986) indica que la preocupación por la calidad ya existía desde hacía veinte años.

La calidad de la educación desde un enfoque sistémico la podemos expresar como las características o rasgos de los insumos, procesos, resultados y productos educativos que la singularizan y la hacen distinguirse. La calidad de la



4 al 14 de noviembre de 2010

educación implica un proceso sistemático y continuo de mejora sobre todos y cada uno de sus elementos. Este compromiso con el mejoramiento viene dado por el propósito de la educación.

En este punto debemos distinguir los diferentes componentes de la educación siguiendo el enfoque antes mencionado, estos se describen en el Cuadro N° 1.

<b>Componente</b>	<b>Ejemplo</b>
<b>Productos educativos</b>	Egresados de una institución educativa que se encuentran desempeñando alguna función dentro del área de su formación.
<b>Resultado educativo</b>	Número de egresados que una institución gradúa en el año, su inserción en el ámbito laboral y aptitudes de acuerdo con alguna prueba
<b>Características primarias</b>	Profesor que enseña frente a su grupo, uso de la biblioteca y los servicios que presta, etc.
<b>Características secundarias</b>	Son aquellas que apoyan la organización y administración de las primarias.

**Cuadro N° 1: Componentes de la educación en el enfoque sistémico**

La calidad de la educación está histórica y culturalmente determinada, y se construye en cada espacio. Esto significa que los elementos que en cierto momento y en determinado contexto se definen como importantes, no son necesariamente los mismos para otro momento o lugar. Por lo tanto, a lo más que podremos aspirar es a proponer un abordaje amplio que permita, en los momentos y lugares pertinentes, identificar los elementos de la calidad que se consideren importantes. En este caso específico, la educación a distancia presenta características específicas que la diferencian de la educación tradicional y que deben ser objetivamente estudiadas.

Evaluar una institución de Educación a Distancia Virtual debe correr la mirada desde el logro del estudiante hacia la globalidad de la propuesta de enseñanza inscripta en el contexto que se trate, que cada vez será más virtual. La virtualización no solo incluye la relación con el alumno, sino que esta misma virtualidad esta abarcando al resto de las funciones universitarias (gestión, servicios, investigación, etc.).

### **Modelos de Calidad**

Uno de los grandes desafíos de la educación es, sin duda, el mejoramiento de la calidad de los sistemas educativos.



4 al 14 de noviembre de 2010

Así, desde mediados de la década de los 80, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha presentado como uno de los principales temas en la agenda de las reformas educativas a nivel mundial. (Villanueva, 2005:1-29). La evaluación y especialmente la acreditación aparecieron como herramientas adecuadas para regular a través del Estado el sistema de educación universitaria, desde la perspectiva de la calidad de los servicios educativos ofrecidos.

Se tiene en claro que la creación y la promoción de los mecanismos de evaluación y acreditación son importantes para asegurar y fomentar la calidad, permitir la comparación y la transparencia de la oferta educativa, lo que redundará en el fortalecimiento del reconocimiento internacional de los sistemas e instituciones educativas. En este contexto, y debido a la creciente globalización que también incide en la educación y el mercado profesional, se ve la conveniencia de contar con un marco de referencia que unifique criterios en materia de evaluación.

Dentro de este marco de referencia que se debe adoptar, el primer término a definir claramente es "calidad", entendida en el contexto educativo. El concepto de calidad de la educación es polisémico, multidimensional y contextualizado. Alude a un rasgo o atributo de lo educativo, referido a distintos niveles (macro y micro) y a múltiples dimensiones de cada nivel; además, expresa concepciones de la educación, valores o criterios no siempre coincidentes. El punto focal de su acción es la educación definida como instancia de construcción y distribución del conocimiento socialmente válido.

La OCDE (1995) define la educación de calidad como aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta".

Aunque las definiciones de calidad varían, dependiendo de las perspectivas individuales e institucionales, podemos encontrar un consenso acerca de sus atributos y condiciones. Se habla de calidad como "prestigio" o "excelencia", referenciando al valor de un programa. También en función de los recursos o los resultados, como relación costo/beneficio. (Luque, 2007)

Podemos decir que la cultura de la evaluación de la calidad se ha instalado en la educación universitaria, acercando información a los usuarios y demás agentes del sector, generando de esta forma la toma de decisiones adecuadas. Es importante advertir que una de las dimensiones más importantes para la evaluación de la calidad, la constituye el establecimiento de criterios, indicadores y parámetros que sirvan al conjunto de las instituciones de educación.



4 al 14 de noviembre de 2010

Este proceso evaluativo de la calidad, llevado a cabo en nuestro país por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), conlleva tres impactos claros:

- Una mayor regulación y autorregulación del sistema educativo.
- El establecimiento de pautas que orienten al desarrollo institucional, para la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria.
- La generación de información de carácter público y accesible, que es una referencia para todos los involucrados en el sistema, que otorga transparencia.

En este contexto, la EaD se encuentra en un momento de auge, debido a la extensa y variada oferta académica que provee, por lo cual es fundamental definir un modelo adecuado de evaluación de la calidad, que brinde las herramientas necesarias para la mejora continua de sus servicios, pensados estos como agentes de cambio en una sociedad que requiere de la EaD para la democratización del conocimiento.

Entonces, surge como una necesidad de las instituciones educativas que realizan EaD, la utilización de un modelo de evaluación de la calidad, que permita medir la pertinencia, eficacia, eficiencia de los programas educativos. Estos modelos pretenden medir el grado con que una institución alcanza el nivel de calidad acorde con el modelo aplicado.

Utilizar un modelo de evaluación de la calidad, en una institución de EaD, permite analizar estructuradamente la situación y de esta forma proponer los procesos de mejora que sean necesarios para cumplimentar los objetivos planteados.

La utilización de un modelo de evaluación de la calidad permite analizar en forma estructurada la situación de la institución y proponer los procesos de mejora necesarios. (Seuret, Justiniani, 2007)

Existen actualmente varios modelos que se proponen medir el nivel de calidad de las instituciones educativas; entre otros podemos nombrar: modelo de normas ISO 9000, modelo del Premio Demming, modelo del Premio Baldrige, modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) de Excelencia, modelo RUECA (Red Universitaria de la Evaluación de la Calidad), modelo de García Aretio, modelo de Estándares de calidad para EaD en América Latina y el Caribe. etc.

Además, para cada modelo, pretendemos analizar y evaluar los indicadores de calidad que permitan medir los conceptos fundamentales de cada uno.

Podemos definir el término indicadores como aquellas características distintivas del fenómeno objeto de estudio, las cuales son susceptibles de identificarse y



4 al 14 de noviembre de 2010

medirse en un plano operativo, a partir de las cuales se obtienen los datos definidos como necesarios para la evaluación. Expresan la operacionalización de las variables incluidas en la evaluación y con ellos se construyen o elaboran los instrumentos de medición.

La utilización de indicadores se ha generalizado en la mayoría de las disciplinas que buscan establecer mayores niveles de rendimiento, ya que expresan de forma sencilla y accesible la relación existente entre dos variables (valores reales/valores objetivos), facilitando la medición de resultados.

De forma fundamental, los indicadores constituyen una señal que indica, en términos de calidad, de qué forma se avanza hacia el logro de los objetivos propuestos. Por esto, permiten medir lo que realmente sucede en comparación con lo planificado.

Por lo tanto, son una herramienta al servicio de la toma de decisiones al momento de evaluar la eficiencia del proceso educativo.

A continuación, realizamos una breve descripción de los modelos de evaluación de la calidad más conocidos en el ámbito educativo.

### **El modelo de las normas ISO 9000**

Nos referiremos específicamente a la Guía de Interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación, IRAM 30000. (IRAM 30000, 2001). Los requisitos de la norma IRAM-ISO 9001 en referencia al sistema de gestión de la calidad no pretende definir el “producto” que deben ofrecer las organizaciones educativas, sino cómo deben gestionar los procesos para asegurar que ese “producto” satisfaga las necesidades y expectativas de sus “clientes”. Este modelo tiene un enfoque basado en procesos, lo que requiere que las actividades de la institución educativa sean pensadas como procesos relacionados entre sí.

Este modelo, que inicialmente fue diseñado para la industria, en la actualidad es muy utilizado en el ámbito educativo.

### **El modelo del Premio Deming**

El premio Deming a la calidad fue establecido en Japón por la “Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros” (Japan Union of Scientists and Engineers). La denominación de este premio constituye un reconocimiento a las aportaciones de Edward W. Deming, experto norteamericano que llevó a Japón el mensaje del control de la calidad, por su esfuerzo en la introducción y desarrollo del control estadístico de la calidad. De este modelo se pueden destacar las siguientes

4 al 14 de noviembre de 2010

características: mejora de los productos y servicios, mejora continua en el proceso sobre el que se aplica, liderazgo, educación y entrenamiento continuo.

### El modelo EFQM de Excelencia

El Modelo de Calidad EFQM fue anunciado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) en 1991, bajo el patrocinio de la Comisión Europea. En octubre de 1992 se entregaron por primera vez los premios.

El 21 de abril de 1999 se anunció la última versión, que se adaptó para su aplicación a los centros educativos en el año 2001.

El Modelo EFQM es un modelo de Dirección Estratégica que, aunque inicialmente fue visto como un modelo de gestión de la calidad, en la actualidad es considerado como un modelo que ayuda a evaluar la calidad de la gestión que se realiza, en este caso, en un centro educativo.

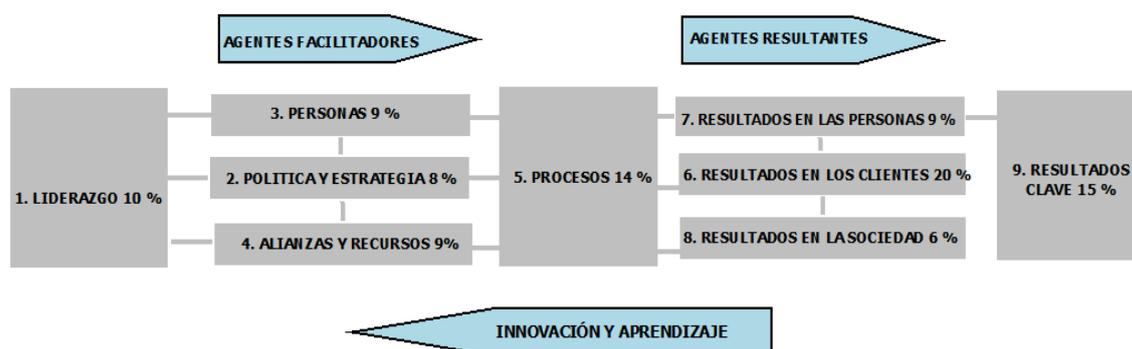


Gráfico 1: Diagrama del Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la calidad (E.F.Q.M.) adaptado a los centros educativos.

### El modelo RUECA

RUECA constituye una expresión virtual de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (RUECA) constituida por instituciones y especialistas que trabajan en la aplicación de la calidad a la educación. Es el resultado de un proyecto de colaboración iniciado en 1995 dentro del Programa Alfa, entre nueve universidades europeas e iberoamericanas. A diferencia de los modelos anteriores está centrado en las instituciones de educación superior y tiene como objetivo contribuir a la mejora de las instituciones educativas universitarias.

El modelo creado por la RUECA se basa en las siete variables de la organización más utilizadas por los diseñadores. Las variables actúan como facilitadores y se relacionan con sus efectos sobre la institución universitaria. El conjunto de



4 al 14 de noviembre de 2010

variables y efectos es coherente con una percepción integral de la Educación Superior y de la Calidad.

Esta división de la institución en variables organizativas y efectos tiene como objetivo un mayor acercamiento a los profesores universitarios que van a utilizar los instrumentos de autoevaluación. Se ha hecho la división de manera que la terminología fuese lo más familiar posible, aunque es inevitable el uso de términos que pueden resultar desconocidos. Lo importante, en cualquier caso, es que el modelo recoge todos los aspectos esenciales de las instituciones de educación superior y está abierto a las adaptaciones y ampliaciones que los evaluadores puedan necesitar.

Las variables con las que trabaja el modelo son las siguientes: entorno, cultura, estrategia, arquitectura organizativa, procesos y recursos, programas y persona.

### **El modelo de García Aretio**

El Consejo de Universidades de España, en setiembre de 1995 aprobó el documento sobre Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades junto con un Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Con el fin de promover la evaluación de la calidad en las universidades, con metodologías homogéneas que brinden información objetiva.

García Aretio considera que en la docencia y la gestión de las instituciones a distancia existen elementos diferenciadores que no permiten utilizar los mismos criterios establecidos para evaluar una institución presencial.

Las características evaluadas en la enseñanza en la actualidad son:

- ✚ Funcionalidad. Coherencia entre objetivos, metas y resultados educativos, y el sistema de valores, expectativas y necesidades culturales y socioeconómicas de una Comunidad.
- ✚ Eficacia o efectividad. Coherencia entre metas y objetivos educacionales considerados como valiosos y deseables en la institución universitaria, y los resultados alcanzados.
- ✚ Eficiencia. Coherencia entre entradas, procesos y medios, y los resultados educativos (relación entradas/medios-producto).

Y este modelo agrega las siguientes características adicionales:

- ✚ Disponibilidad. Coherencia entre metas y objetivos propuestos institucionalmente y los recursos humanos, materiales y económicos de que puede disponerse para iniciar el proceso.



4 al 14 de noviembre de 2010

- ✚ Información. Coherencia entre los resultados obtenidos y las propuestas de mejora que se ofrecen en el pertinente informe.
- ✚ Innovación. Coherencia entre el catálogo de mejoras precisas para el logro de las metas, y la decisión de innovar y revisar esas metas, las entradas y los procesos.

En definitiva, se propone un modelo de evaluación de la enseñanza para las instituciones universitarias que proveen educación a distancia, en el que podría optarse por evaluar la institución en general o una de las titulaciones que imparte.

### **Modelo de Calidad para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias en la modalidad a distancia - Perú**

El Modelo se basa en el enfoque sistémico, aplicando en cada uno de los procesos involucrados el ciclo: “planificar-hacer-verificar-actuar” (Figura 1). Está diseñado de tal modo que se convierte en un instrumento para la mejora de la calidad de las carreras profesionales universitarias en la modalidad a distancia y, a la vez, para un mejor control de los procesos que implementará el CONEAU de Perú para la Acreditación.

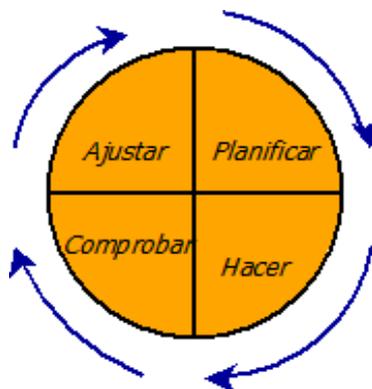


Figura 1 - **Ciclo de Shewhart (PDCA)**

Este modelo de calidad se constituye en Perú, en el referente contra el cual se contrastará la carrera profesional en la modalidad a distancia para determinar su calidad, la que inicialmente, como resultado de la primera autoevaluación, estará definida como “línea base de calidad”, a partir de la cual la Unidad Académica que gestiona la carrera plantearía el plan de mejora con metas establecidas para los estándares que no se cumplan.

Además orienta a la carrera a realizar sus actividades bajo un enfoque de procesos, lo que facilita la evaluación de los mismos y el alcance de sus objetivos,



4 al 14 de noviembre de 2010

al tener como base de su desarrollo el principio de la mejora continua aplicando el ciclo de Deming: Planificar, hacer, verificar y actuar.

El modelo cuenta con 03 dimensiones, 09 factores, 16 criterios, 85 indicadores y 238 fuentes de verificación referenciales. Las dimensiones son: gestión de la carrera profesional, formación profesional y servicios de apoyo para la formación profesional, que permiten diferenciar los niveles de actuación y facilitan su aplicación sin menoscabo de la importancia de cada factor a evaluar.

La gestión de la carrera profesional está orientada a evaluar la eficacia de la gestión institucional y administrativa, incluyendo mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y objetivos, así como también el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua.

La formación profesional, que materializa las funciones de la universidad, está orientada a evaluar la actividad formativa del estudiante en los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, así como sus resultados que están reflejados a través de su inserción laboral y su desempeño.

La tercera dimensión, referida al apoyo para la formación profesional, constata la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales como parte del desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

### **Metodologías.**

Para poder conseguir los objetivos planteados se utilizará una metodología de investigación teórico/documental y descriptiva.

Hablamos de una investigación teórico/documental, ya que *“es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, reglamentaciones, etc.)”* (Zorrilla ,1993:43).

La investigación descriptiva es aquella que busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Se miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, aunque es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende



4 al 14 de noviembre de 2010

establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989).

En este trabajo se realizará un estudio y evaluación detallado de los diferentes modelos de evaluación de calidad para instituciones de enseñanza, realizando una investigación de la documentación, trabajos, libros, publicaciones y reglamentaciones existentes. Además, se analizará la factibilidad de cada uno de estos modelos en su aplicación a una institución específica de EaD (Área de Educación a Distancia de FICH de la UNL), analizando y validando los indicadores asociados a cada modelo.

Este análisis pretende adecuar o generar el modelo de evaluación de la calidad para la institución, conjuntamente con los indicadores adecuados y validados, que permitan gestionar en forma continua la calidad, teniendo en cuenta las particularidades y especificidades de la gestión de la educación a distancia que se brinda.

### **Conclusiones:**

Los logros del trabajo de tesis que nos proponemos se pueden resumir en los siguientes aspectos:

### **Aportes Teóricos**

Consideramos que el aporte fundamental de este trabajo, es analizar y valorar los modelos de evaluación de calidad existentes para instituciones de enseñanza, descubriendo las fortalezas y debilidades de cada uno de ellos; y además, su aplicación específica en un Área de EaD.

Por otra parte, se validará la especificidad de los indicadores asociados a cada uno de estos modelos, justipreciando sus características generales y particulares en cuanto al aspecto del modelo en consideración.

A partir de este estudio crítico y exhaustivo, se definirá el modelo de evaluación de calidad adecuado, que permita gestionar de la manera más óptima el área de



4 al 14 de noviembre de 2010

EaD. Este modelo, en conjunto con los indicadores que se definan, podrá ser utilizado por todas aquellas instituciones que posean las mismas características.

### **Aportes Prácticos**

La significación práctica de esta tesis está dada en dos aspectos; en el **campo técnico**, ya que permitirá la definición de un modelo de evaluación de la calidad, específico para la EaD, e indicadores cualitativos y cuantitativos validados procurando la calidad en el sistema educativo en su totalidad, mejorando cada uno de sus componentes. Este aspecto aporta precisión a la evaluación, una de las cuestiones difíciles de lograr en el campo educativo, donde las variables consideradas se relacionan con conceptos pedagógicos y sociales. En el **campo social**, ya que se pretende, a partir de definir un modelo adecuado y sus indicadores, mejorar la calidad del sistema de educación a distancia, de forma que éste incluya y democratice la formación universitaria en el espacio territorial argentino.

De los métodos de investigación emplearemos, fundamentalmente, de los teóricos: el análisis y la síntesis. El histórico-lógico nos permitirá conocer la génesis y desarrollo del problema a investigar.

Como primer trabajo comparativo para el avance de esta tesis se realizó un análisis comparativo de dos modelos de calidad específicos para la educación superior a distancia (EsaD). El resultado de esta comparación, se presenta en el trabajo llamado Estudio Comparativo de Modelos de Evaluación de la Calidad para EsaD, que se presenta en este congreso.



4 al 14 de noviembre de 2010

### Bibliografía Consultada

- 📖 ANECA. (2003). Evaluación de la Calidad y Acreditación. Madrid: Aneca.
- 📖 Bates, T. (2000). "Como gestionar el cambio tecnológico. Estrategias para los responsables de Centros Universitarios". España: Gedisa.
- 📖 Cano López, J; Zamora Antuñano, M (2006) "La definición de producto en el ámbito educativo para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000", México, Revista Académico Electrónica Episteme, Año 2, N° 7.
- 📖 Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU) (2009) "Modelo de Calidad para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias en la modalidad a distancia y estándares para la Carrera de Educación", Perú.
- 📖 Danhke, G. L. (1989), "Investigación y Comunicación", en C. Fernández-Collado y Danhke G. L. (comps.), La Comunicación humana: Ciencia Social. México: McGraw-Hill.
- 📖 Fainholc, B. (1999), "La interactividad en la educación a distancia". Buenos Aires: Paidós.
- 📖 Fainholc, B. (2000) "La formación del profesor en el nuevo milenio: aportes de la Tecnología Educativa Apropiada". Buenos Aires: Editorial Magisterio.
- 📖 García Aretio, L. (2001) "La educación a distancia. De la teoría a la práctica". España: Ariel Educación.
- 📖 García Aretio, L. (1998) "Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia", Revista Iberoamérica de Educación a Distancia, Vol 1, N° 1.
- 📖 Gento Palacios, S. (2003) "Gestión de la calidad de proyectos de educación a distancia". Madrid: UNED.
- 📖 IRAM 30000 (2001) "Guía de interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación". Buenos Aires: IRAM.
- 📖 Lesourne, J. (1993) "Educación y sociedad. Los desafíos del año 2000", Gedisa editorial, Barcelona.
- 📖 Litwin, E. (2000) "La Educación a distancia. Temas para el debate en una nueva agenda educativa", Amorrortu Editores, España
- 📖 Lopez Ruperez, F. (1994) "La gestión de calidad en educación", Madrid, La Muralla.
- 📖 Luque, M. G. (2007) "Acerca del movimiento para la mejora de la calidad de la educación superior a distancia. Estado actual en America Latina y el Caribe" en "Construyendo la nueva agenda de la educacion a distancia" de Mena, Marta (coordinadora), La Crujía, Buenos Aires.



4 al 14 de noviembre de 2010

- 
- 📖 OCDE (1991), "Escuelas y calidad de la enseñanza. Informe internacional", Barcelona - Buenos Aires - México; Paidós - Ministerio de Educación y Ciencia.
  - 📖 Rodríguez, E. M.; Quintillan, M. A. (1999) "La educación a distancia en tiempos de cambio: nuevas generaciones, viejos conflictos", Ediciones de la Torre, Madrid.
  - 📖 Sangrá, A.; Sanmamed, M. G. (2003) "La transformación de las universidades: a través de las TIC: discursos y prácticas", Editorial UOC, Barcelona.
  - 📖 Seuret, M.; Justiniani, A. M. (2007) "Algunas consideraciones sobre la calidad en instituciones de educación a distancia" en "Construyendo la nueva agenda de la educación a distancia" de Mena, Marta (coordinadora), La Crujía, Buenos Aires.
  - 📖 Soria, Ó. (1986). "Calidad, eficiencia y equidad en la Educación Superior". Jalisco, Universidad Autónoma de Guadalajara.
  - 📖 Villanueva, E. (2005). "Evaluación y Acreditación en América Latina." 30 de mayo de 2005.
  - 📖 Zorrilla Arena, S. (1993) "Introducción a la metodología de la investigación", Melo S.A, México DF.



4 al 14 de noviembre de 2010

---

### Curriculum Vitae Abreviado de los autores:



**Nombre:** Giorgetti, Carlos (carlos.giorgetti@gmail.com)

**Estudios Superiores y de Posgrado:**

- Ingeniero Químico – Facultad de Ingeniería Química, Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina.
- Diplomado Superior en EaD en la Universidad Blas Pascal.

**Actividad Docente, Gestión e Investigación:**

- Profesor Adjunto, de la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Santa Fe, Argentina.
- Coordinador General de EaD en la Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas de la Universidad Nacional del Litoral.
- Docente investigador con categoría IV en el Programa Nacional de Incentivos.



**Nombre:** Romero, Lucila (lucila.rb@gmail.com)

**Estudios Superiores y de Posgrado:**

- Ingeniera en Sistemas de Información, Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Santa Fe, Argentina.
- Magister en Ingeniería en Sistemas de Información, Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Santa Fe, Argentina.

**Actividad Docente, Gestión e Investigación:**

- Docente investigador en la Facultad de Ingeniería y



4 al 14 de noviembre de 2010

---

Ciencias Hídricas de la Universidad Nacional del Litoral (Santa Fe, Argentina).

- Profesora responsable de la asignatura Modelos Conceptuales en Ingeniería de Software, Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas de la Universidad Nacional del Litoral (Santa Fe, Argentina).
- Docente investigador categoría IV en el programa de incentivos.
- Actualmente sus actividades de investigación se focalizan en la Ingeniería Ontológica y la Web Semántica en diversos dominios, en especial el de la Educación a Distancia.



**Nombre:** Vera, Marcela (marcelaandrea.vera@gmail.com)

**Estudios Superiores y de Posgrado:**

- Ingeniería en Sistemas de Información, Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Santa Fe, Argentina.
- Especialista en Docencia Universitaria, Facultad de Humanidades y Ciencias, Universidad Nacional del Litoral (Santa Fe, Argentina).

**Actividad Docente, Gestión e Investigación:**

- Profesor Adjunto, de la Facultad de Ingeniería Química, Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina.
- Profesor Adjunto, de la Sede Académica Rafaela, de la Universidad Católica de Santiago del Estero (Santa Fe, Argentina).
- Jefe de Trabajos Prácticos, Universidad Tecnológica



---

4 al 14 de noviembre de 2010

---

Nacional, Facultad Regional Santa Fe, Argentina.

- Administrador de Bases de Datos del Centro de Computos de la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Santa Fe, Argentina.