



4 al 14 de noviembre de 2010

PROPUESTA PARA EL ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. APLICACIÓN A UN CASO DE ESTUDIO.

Eje temática 5: Evaluación y seguimiento de la calidad en
EAD: Criterios utilizados.

Por:

Dra. Cecilia Sanz, csanz@lidi.info.unlp.edu.ar

Esp. Gladys Gorga, ggorga@lidi.info.unlp.edu.ar

Esp. Cristina Madoz, cmado@lidi.info.unlp.edu.ar

Instituto de Investigación en Informática. LIDI (III LIDI)

Facultad de Informática. Universidad Nacional de La Plata

Argentina

Resumen: En la Facultad de Informática de la UNLP, en el marco del Instituto de Investigación en Informática LIDI (III-LIDI) existe un proyecto vinculado al tema de tecnología informática aplicada en educación. Una de las líneas de investigación abordadas se vincula con el análisis de calidad de propuestas educativas mediadas por tecnologías. Se presenta entonces en este artículo algunos de los aspectos teóricos trabajados en dicho proyecto, que incluye 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 detallan algunas opiniones de autores reconocidos en el



4 al 14 de noviembre de 2010

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. Finalmente, se presenta un caso de estudio en el que se aplica parcialmente este modelo y se detallan algunas conclusiones.

Palabras claves: calidad en educación superior, educación a distancia, criterios e indicadores para la calidad, articulación escuela-universidad

1. Calidad en Educación Superior en general

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 educativos que deben incorporar nuevos paradigmas de funcionamiento para dar respuesta a las necesidades actuales.

Es importante tener presente que satisfacer las demandas de esta nueva sociedad, provoca un crecimiento notorio de la oferta desde el punto de vista de las entidades que las proveen y de las modalidades que las mismas adopten.

Se debe considerar que la ampliación de la demanda para continuar estudios superiores no es producto exclusivamente del incremento de los egresados de la enseñanza secundaria, sino que se debe además a la aparición de nuevos grupos de demanda, como por ejemplo, las personas de distintas edades que no están en condiciones de estudiar bajo un régimen de jornada completa, que trabajan o solicitan interrumpir sus estudios y luego continuarlos, alumnos que eligen o se ven forzados a cursar una segunda carrera, personas que desean cursar estudios sin tener a la vista un objetivo laboral, personas de la tercera edad, personas que ejercen su demanda dentro de una perspectiva de formación continua a lo largo de la vida, entre otros.

La masificación de la demanda y del acceso conduce a la necesidad de establecer mecanismos para asegurar la calidad de la oferta pública y privada de Educación Superior como se ha implementado en varios países de América



4 al 14 de noviembre de 2010

Latina. De este modo, las IES (instituciones de Educación Superior), deben comprometerse a realizar procesos de autoevaluación, someterse a procesos de acreditación, emplear indicadores de desempeño, entre otros [1].

En la Declaración de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (2009), en el ítem correspondiente a Acceso, Equidad y Calidad se menciona que:

“El aprendizaje abierto y a distancia y el uso de las TIC ofrecen oportunidades de ampliar el acceso a la educación de calidad. La aplicación de las TIC a la enseñanza y el aprendizaje encierra un gran potencial de aumento del acceso, la calidad y los buenos resultados”.

“La ampliación del acceso plantea un desafío a la calidad de la educación superior. La garantía de calidad es una función esencial en la enseñanza superior contemporánea y debe contar con la participación de todos los interesados. Es una tarea que exige tanto la implantación de sistemas para garantizar la calidad como de pautas de evaluación, así como el fomento de una cultura de la calidad en los establecimientos”.

“Deberían ponerse en práctica, en todo el sector de la educación superior, mecanismos de regulación y garantía de la calidad que promuevan el acceso y creen condiciones para que los alumnos concluyan los estudios.”

“Los criterios de calidad deben reflejar los objetivos globales de la educación superior, en particular la meta de cultivar en los alumnos el pensamiento crítico e independiente y la capacidad de aprender a lo largo de toda la vida. Dichos criterios deberían estimular la innovación y la diversidad. Para garantizar la calidad en la enseñanza superior es preciso reconocer la importancia de atraer y retener a un personal docente y de investigación calificado, talentoso y comprometido con su labor.”[2]

Los párrafos anteriores muestran un cambio de los modelos educativos tradicionales, buscando centrar la atención en los estudiantes, en la formación de los docentes y en los procesos relacionados con la adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias vinculados con la cognición.

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.

2.- Calidad en EAD. Desafíos planteados.

Para determinar el conjunto de criterios de calidad de las IES, 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 sus componentes, sus aspectos críticos, los actores que formarán parte y sus características, necesidades y demandas, entre otros. Todas estas consideraciones en relación con los objetivos que se persiguen, determinarán



4 al 14 de noviembre de 2010

los caminos que seguirá el proyecto educativo en relación a un marco de calidad y mejora continua.

Albert Sangrà sostiene que en realidad, el reto de la educación a distancia debiera ser el mismo que el reto de la educación presencial: incrementar el nivel de calidad de la formación universitaria y promover la investigación necesaria para seguir mejorando. Sin embargo, considera que los retos específicos a los que se debe enfrentar la EAD son entre otros, el de promover la accesibilidad, contribuir a la consecución de un sistema educativo mucho más personalizado, aumentar la flexibilidad de los sistemas de estudio, obtener materiales y entornos o contextos significativamente más interactivos, equilibrar la personalización con la cooperación y la búsqueda de la calidad. Con respecto a la búsqueda de la calidad, sostiene que debe realizarse un importante esfuerzo para alcanzar estándares de calidad que permitan establecer criterios para la acreditación de la educación [3].

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." Por otra parte, menciona que buena parte de las diferentes propuestas y modelos sientan sus raíces en el Modelo Europeo de Calidad (TQM) dado que focalizan 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 [4].

Como mencionan Barberá et al [5], 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".

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 específico [6].

En tanto que la Dra. Fainholc , considera: "...se deben tener en cuenta los contextos hoy cada vez más virtuales, en que se desarrolla esta modalidad, sobretodo por su posibilidad de estabilidad y posible flexibilidad para su justa valoración: una clase presencial puede comenzar de diferentes modos; una clase virtual es menos versátil, su planeamiento es más fuerte y será de calidad si ello estará en relación con los objetivos propuestos en el programa. En general se aconseja acudir a una combinación de modelos cuanti y cualitativos para complementar y completar la tarea evaluativa [7].

De lo expresado hasta aquí, nos surgen algunos interrogantes: ¿Los modelos de calidad en educación superior deberían diferenciarse de los modelos aplicados al ámbito empresarial? ¿Cómo deberían pensarse y dónde debería



4 al 14 de noviembre de 2010

ponerse el foco? ¿Cuáles serían los criterios a considerar? ¿Es necesario generar modelos de calidad diferentes para distintas modalidades?

Como se ha visto, hay puntos encontrados en este sentido. Nos quedaremos con aquellos modelos que son específicos para la educación a distancia dado que coincidimos con los autores que manifiestan que existen elementos diferentes a ser tenidos en cuenta, como por ejemplo, los contextos virtuales en los que suelen desarrollarse estas modalidades.

3.- Reseña de la opinión de diferentes autores acerca de la evaluación de propuestas de EAD

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 [8]. 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 qué 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 [9] propone un modelo que entiende como integrador y de desarrollo y control de la calidad total, vinculado al contexto, metas, entradas,

4 al 14 de noviembre de 2010

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 [10] 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.

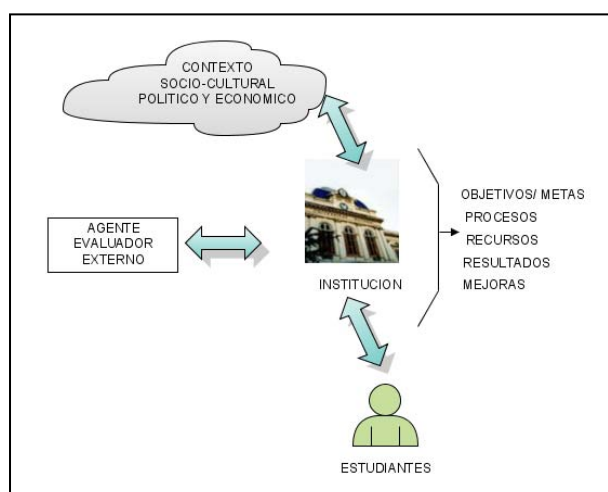


Figura 1. Componentes del sistema a tener en cuenta en el modelo de evaluación de calidad que se propone en este artículo



4 al 14 de noviembre de 2010

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 aborda la aplicación de criterios e indicadores al contexto específico a evaluar. A medida que se descienda en las capas, se ganará en especificidad respecto de un sistema de educación a distancia.

En la Figura 1, se presentan algunos de los componentes de un sistema EAD. Creemos que la institución está inmersa en un cierto contexto socio-cultural, político y económico, que presenta determinadas demandas y necesidades. En general, existen indicadores que las IES tienen 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 las IES. Puede aportarle información acerca de sus necesidades y expectativas. Al mismo tiempo, las IES impactan 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/metas, 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



4 al 14 de noviembre de 2010

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.



4 al 14 de noviembre de 2010

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.

En la Tabla 1, se resumen algunos indicadores agrupados según los criterios que hemos definido anteriormente para cada proceso. Es importante aclarar que los ejemplos presentados en dicha tabla constituyen solo una muestra para que el lector pueda comprender más acabadamente el tipo de indicadores a considerar. La definición concreta de indicadores debiera ser establecida acorde al objeto de evaluación y su contexto. Además se aconseja al lector consultar algunos ejemplos más generales en [11].

Procesos	Eficiencia y Eficacia	Funcionalidad	Información e innovación
Administración y Gestión	Cantidad de inscripciones que se reciben, en relación con la cantidad de recursos humanos y circuitos disponibles para la inscripción presencial o a distancia.	Cantidad de alumnos y docentes que manifiestan satisfacción respecto de los circuitos administrativos y de consulta disponibles en la institución.	Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
	Cantidad de alumnos que inician el proceso en relación con la cantidad de inscriptos.	Cantidad de alumnos que manifiestan que desearían tener canales alternativos de consulta/inscripción	Cantidad de mejoras y cambios implementados en vinculación con el plan de mejoras determinado por la institución.
	Cantidad de trámites administrativos iniciados en el día en relación con los finalizados.		
	Porcentaje de consultas recibidas por los diferentes medios disponibles.		
Enseñar y Aprender	Cantidad de alumnos que han alcanzado la acreditación en relación con los inscriptos	Expectativas de aprendizaje por parte del alumno respecto de las metas/objetivos de la propuesta.	Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
	Cantidad de alumnos, docentes y coordinadores que han dado una opinión satisfactoria acerca del proceso. Por ejemplo, los referidos a las estrategias de individualización de la enseñanza, interacción, interactividad, mejoramiento de la integración, pensamiento crítico, etc.	Expectativas de enseñanza por parte de docentes involucrados respecto de las metas/objetivos propuestos	Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
	Cantidad de alumnos que presentan un desempeño satisfactorio en cursos posteriores vinculados al actual.	Cantidad de graduados insertados en el mercado laboral respecto del total de graduados.	



4 al 14 de noviembre de 2010

	Cantidad de opiniones satisfactorias del ámbito laboral respecto del desempeño de los graduados de la institución.		
	Cantidad de alumnos asignados por tutor.		
	Cantidad de consultas recibidas en relación con las respondidas.		
	Cantidad de recursos tecnológicos utilizados en la estrategia didáctica respecto de los disponibles.		
	Cantidad de actividades didácticas propuestas en relación con la duración del curso y tiempos disponibles.		
De Desarrollo de políticas y normativas legales:	Cantidad de excepciones que se deben realizar a las normas y políticas establecidas.	Cantidad de circunstancias o sucesos ocurridos no contemplados en las reglas y normativas establecidas.	Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
	Cantidad de criterios, y normas que son realmente implementados versus cantidad de criterios y normas establecidos en cada caso		Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
De Gestión de fondos y soporte financiero/económico	Cantidad de recursos propuestos en relación con los recursos económicos asignados.	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.	Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
	Cantidad de recursos resignados en función de los recursos económicos.		Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
	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.		
De Selección,	Cantidad de tutores	Expectativas del estudiante	Verificación de que existe



4 al 14 de noviembre de 2010

Formación y Capacitación de docentes	capacitados/formados en relación con la cantidad de tutores requeridos.	respecto de la acción tutorial, en relación con la formación y capacitación dada por la institución a los tutores.	un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
	Cantidad de recursos (tecnológicos, humanos, etc.) a disposición para la capacitación/ formación de los tutores en relación con los tutores a formar.	Cantidad de tutores que ingresan a la institución con formación previa en relación con los requisitos de formación que se exigen desde la institución.	Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
De Diseño y producción de materiales educativos y mantenimiento de repositorios	Cantidad de recursos (diferentes expertos, herramientas tecnológicas, etc.) asignados en función de los requerimientos de diseño y producción de materiales.	Cantidad de temáticas a tratar en relación con la cantidad de temáticas abordadas en los materiales educativos.	Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
	Opinión de alumnos y docentes respecto de la claridad en la presentación de los contenidos.	Disponibilidad de entornos flexibles que soporten el almacenamiento y/o publicación de materiales y documentos de apoyo para el aprendizaje de los contenidos del programa.	Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
	Opinión de alumnos, docentes y coordinadores respecto de si los contenidos de los materiales están acordes a los objetivos del curso o programa.	Disponibilidad de formatos de materiales variados en función de las necesidades de los alumnos y docentes.	
	Opinión de alumnos, docentes y coordinadores respecto de si los contenidos son pertinentes y actuales.	Cantidad de materiales que respetan estándares de accesibilidad.	
	Opinión de alumnos, docentes y coordinadores respecto de si los contenidos favorecen el aprendizaje, la reflexión crítica, el análisis y la investigación.	Cantidad de materiales que respetan estándares de e-learning.	
De Evaluación interna	Cantidad de recursos asignados en relación a las necesidades de los procesos de evaluación.	Grado en que la evaluación interna se apega a estándares de evaluaciones nacionales e internacionales.	Verificación de que existe un informe que reporte los resultados obtenidos a partir de los indicadores.
	Opinión por parte de docentes, alumnos y directivos acerca de la calidad de los instrumentos de evaluación desarrollados.		Cantidad de innovaciones implementadas de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la evaluación planificada.
	Cantidad de aspectos sugeridos, por los recursos humanos,		



4 al 14 de noviembre de 2010

	involucrados en la evaluación que no han sido tomados en cuenta por los instrumentos de análisis.		
--	---	--	--

Tabla 1: Indicadores según procesos y criterios

A continuación describiremos brevemente la tercera capa y luego se planteará el caso de estudio donde se realizará la aplicación del modelo.

4.2. La capa 3. Medidas a considerar para los indicadores

En la capa 3 se debe tomar cada uno de los indicadores para los procesos y criterios en cuestión, y analizarlos de manera tal de concretar la evaluación para el objeto particular a considerar (curso, sistema, proyecto de EAD). Esta capa es la más específica y debe ajustarse al contexto particular. En los casos de indicadores más cuantitativos se podrán identificar más fácilmente escalas para la determinación de calidad. En la siguiente sección se mostrará un ejemplo, a partir del análisis del caso planteado.

5. Caso de estudio. El Curso de Pre-Ingreso a Distancia de la Facultad de Informática de la UNLP

Este curso se desarrolla durante el último cuatrimestre de cada año. La Dirección de Ingreso es la responsable de la coordinación de esta propuesta. Tiene como objetivos principales facilitar la orientación y el acercamiento a los ejes temáticos que articulan con las asignaturas del 1° año de las carreras en Informática y ofrecer una mejor preparación para las pruebas diagnósticas voluntarias (previas al ingreso presencial) y para el curso presencial. Se propone una modalidad a distancia que incorpora el uso del EVEA WebUNLP [12]. En particular, la propuesta resulta de interés para los alumnos del interior y para quienes están considerando la posibilidad de elegir carreras de Informática, colaborando en su orientación vocacional. Cuenta con un sistema de tutoría que acompaña al alumno en las actividades propuestas y en la comprensión de los conceptos que se abordan a lo largo del curso. Ofrece además una serie de encuentros presenciales optativos para la realización consultas. El seguimiento de los alumnos es personalizado. El alumno dispone en WebUNLP de los materiales teóricos y prácticos, de atención de consultas, de actividades con entrega semanal para su evaluación y con devoluciones por parte del tutor. Además se ofrece información general sobre las carreras de Informática.

El curso se organiza en tres módulos, uno referido al área de Matemática, otro a Conceptos de Organización, y por último, uno relacionado a la Expresión de Problemas y Algoritmos.



4 al 14 de noviembre de 2010

5.1. Aplicación del modelo de evaluación propuesto

A partir del modelo de evaluación planteado, se realizará su aplicación al curso referido en el apartado anterior.

Si bien el modelo descrito abarca varios procesos, en este caso sólo se considerarán dos que resultan de particular interés en esta instancia educativa. Estos son: Proceso de Administración y Gestión y el de Enseñar y Aprender. El curso de Pre-ingreso a Distancia que ya cuenta con una trayectoria de 7 años, ha elaborado circuitos que definen las formas de difusión, inscripción, canales de consultas, y soporte del proceso educativo en el EVEA WebUNLP. En la evaluación, se analizarán algunos de los criterios planteados para los dos procesos mencionados. En particular, se focalizarán los criterios de Eficiencia, Eficacia y Funcionalidad. A continuación se presentará cada criterio y sus indicadores en relación al caso de estudio.

Proceso de Administración y Gestión:

Criterios: Eficiencia y Eficacia - Indicadores:

Cantidad de inscripciones que se reciben, en relación con la cantidad de recursos humanos y circuitos disponibles para la inscripción presencial o a distancia.

La Facultad ha establecido un período para que los alumnos interesados puedan inscribirse. La forma de realizarlo es únicamente a través de un formulario web que permite registrar la información de cada alumno en una base de datos. Cada año se reciben alrededor de 150 inscripciones. Se cuenta con personal administrativo que depura esta BD para eliminar inscripciones duplicadas u otro tipo de situaciones. Posteriormente se envía un mail a los alumnos, notificándoles del éxito de la inscripción junto con la fecha de inicio y la metodología de trabajo.

Para analizar si es satisfactorio o no este mecanismo se han tenido en cuenta la opinión de los alumnos, a través de encuestas y entrevistas. Los alumnos no han evidenciado inconvenientes. El personal administrativo a cargo de este proceso considera adecuado el mecanismo implementado. La relación entre cantidad de inscriptos y personal administrativo es adecuada dado que todo el proceso es mediado a través de un sistema web y no se requiere mayormente intervención.

Cantidad de alumnos que inician el proceso en relación con la cantidad de inscriptos

Un indicador de interés que puede guardar relación con diferentes aspectos del sistema, tiene que ver con la cantidad de alumnos que inician la propuesta educativa en relación a los inscriptos. A través de éste, se puede considerar una posible falencia en el circuito administrativo, aunque también podría deberse a problemas particulares de cada alumno.

En general, a lo largo de los años, se manifiesta el mismo porcentaje promedio de inscriptos que no inician el curso (aprox. 15%). Consideramos en



4 al 14 de noviembre de 2010

este grupo a los alumnos que no presentan ninguna actividad de las requeridas.

Indagando sobre este aspecto, se ha evidenciado que en muchos casos, esto ocurre por las características particulares de esta oferta, en donde los alumnos no están seguros de la carrera a elegir, y finalmente, deciden no realizar el curso. La relación entre la cantidad de inscriptos y los que efectivamente inician el proceso es considerada satisfactoria.

Porcentaje de consultas recibidas por los diferentes medios disponibles.

Un elemento central de este tipo de propuestas a distancia lo constituyen los medios para canalizar consultas de carácter administrativo.

En este caso particular, se cuenta con:

- La Oficina de Alumnos de la Facultad que atiende consultas telefónicamente o en forma presencial.
- Una cuenta de correo particular que es publicada en la página de la Facultad en el área correspondiente, y atendida por la Dir. de Ingreso.
- Un área específica en el sitio web de la Facultad donde se enumera una serie de preguntas frecuentes.
- Un espacio en el EVEA donde cuentan con una mensajería para canalizar las consultas de tipo administrativo. Intervienen los tutores.

Si bien no se cuenta con los porcentajes exactos correspondiente a cada medio disponible es posible afirmar que un alto porcentaje de las consultas se canaliza a través de la Oficina de Alumnos (telefónicamente) y de la cuenta de correo de la Dirección de Ingreso. Una vez iniciado el curso, el medio más utilizado para las consultas administrativas es la mensajería del EVEA. Esta situación evidencia la necesidad de contención y orientación previa al inicio del curso, donde se reciben numerosas consultas y donde se requeriría mayor cantidad de recursos humanos para la atención.

Proceso de Administración y Gestión:

Criterios: Funcionalidad - Indicadores:

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

Como se manifestó anteriormente, cada año se realizan encuestas/entrevistas con los alumnos para evaluar el desarrollo del curso y su metodología, una vez terminado este. Uno de los aspectos a considerar es la satisfacción de los alumnos respecto de los circuitos administrativos.

Además, se llevan adelante encuentros periódicos con los docentes del curso, lo que permite conocer su opinión sobre varios aspectos vinculados. Como ejemplo, en la encuesta se incluyen preguntas del estilo "La transmisión de la información administrativa acerca del curso a distancia (fecha, inscripciones, requisitos) te resultó: Muy útil, útil, poco útil", "Las respuestas a tus consultas de índole administrativa te resultaron: Muy útil, útil, poco útil", entre otras. Existe un alto grado de satisfacción tanto de los alumnos como



4 al 14 de noviembre de 2010

docentes en vinculación con los circuitos administrativos manifestando que los diferentes circuitos resultan muy útiles.

Cantidad de alumnos que manifiestan que desearían tener canales alternativos de consultas administrativas/inscripción

Los alumnos no se han expresado al respecto. Cabe aclarar que en 2007 se realizó una experiencia de incorporación del uso del celular como medio para el aviso de novedades del curso (ej. fechas de entrega) y resultó de gran interés. Si bien no se volvió a realizar la experiencia, sería deseable volver a considerarla.

Cantidad de alumnos que no poseen cuentas de correo electrónico a las que poder enviarles la información inicial acorde al circuito de inscripción de este curso

En general el 99% de los alumnos que desean inscribirse poseen ya cuenta de correo electrónico. En caso de no tenerla, la Facultad lo orienta al respecto.

Proceso de Enseñar y Aprender:

Criterio: Eficiencia y Eficacia – Indicadores:

Cantidad de alumnos que han alcanzado la acreditación en relación con los inscriptos

Este indicador es analizado año a año, los números promedio indican que alrededor de un 40% de los alumnos inscriptos está en condiciones de rendir las evaluaciones finales. Estos alumnos finalizan satisfactoriamente el curso en un 50% aprox.

Cantidad de alumnos, docentes y coordinadores que han dado una opinión satisfactoria acerca del proceso. Ej., los referidos a las estrategias de enseñanza.

A partir de las encuestas y/o entrevistas, se evalúan los materiales de estudio, la propuesta en general, las actividades planificadas, el desempeño de los docentes y tutores. Se analizan las posibles mejoras a implementar y se planifican para la siguiente cohorte. En general, se han obtenido respuestas satisfactorias en un 90% de los casos encuestados.

Cantidad de alumnos que presentan un desempeño satisfactorio en cursos posteriores vinculados al actual.

En las materias de primer año, los alumnos que aprueban el examen de ingreso, evidencian un buen desempeño y en un alto porcentaje aprueban en las primeras fechas de parcial.

Cantidad de alumnos asignados por tutor.

Otro indicador de calidad se vincula con la asignación de alumnos por tutor, que permitirá mantener una adecuada comunicación y orientación. En promedio, cada tutor tiene alrededor de 25 alumnos asignados, aunque luego, debido al desgranamiento inicial, este número se reduce. Este aspecto ha sido



4 al 14 de noviembre de 2010

mejorado en las últimas tres implementaciones del curso, ya que la relación inicial no resultaba de calidad acorde a las evaluaciones previas realizadas.

Cantidad de consultas recibidas en relación con las respondidas.

El curso se organiza con un coordinador por cada módulo, y un grupo de tutores, todos supervisados por la Dir. de Ingreso. Los coordinadores se encargan de garantizar que los alumnos reciban respuestas a sus consultas, en tiempo y forma. Se han detectado algunas falencias en este sentido, y el coordinador ha actuado en consecuencia, contactando al tutor y fijando pautas para revertir la situación. En general, todas las consultas realizadas por los alumnos reciben su respuesta.

Cantidad de recursos tecnológicos utilizados en la estrategia didáctica respecto de los disponibles.

El hecho de contar con un EVEA, permite integrar varias herramientas que se requieren para llevar adelante esta propuesta educativa. Por ej., la cartelera de novedades, la mensajería, la gestión y distribución del material de estudio digital, etc. Estos recursos resultan suficientes para la propuesta, aunque se ha evidenciado la necesidad de contar con herramientas para la comunicación sincrónica a distancia, no disponibles en este caso.

Proceso de Enseñar y Aprender:

Criterio: Funcionalidad - Indicadores

Expectativas de aprendizaje por parte del alumno respecto de las metas/objetivos de la propuesta.

Una forma de evaluar esta situación ha sido a través de encuestas a los alumnos que han desertado y a los que han finalizado el curso.

En el primer caso (alumnos que desertaron) se han manifestado las siguientes opiniones: la propuesta resulta de interés en cuanto a las expectativas de aprendizaje del alumno, pero no resulta adecuado el período de dictado, la propuesta le permite al alumno revisar su orientación vocacional, la propuesta le resulta de interés en cuanto a expectativas de aprendizaje, pero por sus características requieren trabajar en una modalidad presencial.

En el segundo caso, mayoritariamente, se han visto satisfechas las expectativas de aprendizaje de los alumnos, aunque el período de tiempo en que se lleva adelante la propuesta ha sufrido diversos ajustes para satisfacer diferentes inquietudes manifestadas por los alumnos.

Una de las preguntas tipo de la encuesta refiere a la articulación con las asignaturas del 1° año. Un 43% manifiesta que es muy buena, y un 39% que es buena, sólo un 10% dice que es regular y un 1% mala. Otro ítem de interés es referido a su opinión general sobre este curso (utilizando una escala de 1 a 10), donde un 16% lo califica con 10, un 50% entre 8 y 9, un 29% entre 6 y 7, y sólo un 4% entre 4 y 5.

Expectativas de enseñanza por parte de docentes involucrados respecto de las metas/objetivos propuestos



4 al 14 de noviembre de 2010

A través de entrevistas con los coordinadores y tutores involucrados se evidencia que las actividades planteadas resultan en general interesantes y permiten el seguimiento del alumno, la cantidad de temas a abordar es amplia en relación a la duración del curso, la modalidad de trabajo permite llegar a grupos destinatarios de diversa procedencia y formación, se cumple con el objetivo propuesto de orientación vocacional y acercamiento del alumno a la institución. Por otra parte, los alumnos que finalizan el curso presentan un muy buen desempeño en las materias del primer año.

Hasta aquí se analizaron indicadores, que si bien no son exhaustivos permiten revisar aspectos relevantes del curso y ejemplificar el modelo. En el apartado siguiente se detallarán algunas conclusiones.

6. Conclusiones

Se ha realizado un estudio e investigación referido al tema de la Calidad en Educación Superior, y en particular para EAD, presentando diferentes opiniones y los debates actuales en la temática. Además, se presentó una propuesta de modelo de evaluación de la calidad desarrollado en capas.

En la primera y segunda capa se plantearon los criterios generales indicadores respectivos para los diferentes procesos involucrados. Luego, se presentó un caso de estudio al que se le aplicó parcialmente el modelo de evaluación propuesto con el fin de ejemplificarlo. A partir de esta evaluación, se observaron algunos puntos que requieren la planificación de mejoras y otros que constituyen puntos fuertes del caso de estudio. Este análisis se tendrá en cuenta y permitirá llevar adelante un plan de mejoras para la cohorte del año 2011.

7. Referencias bibliográficas

1. Brunner José Joaquín. Nuevas demandas y sus consecuencias para la Educación Superior en América Latina. Santiago de Chile. 2002
2. Declaración Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. Sede de la UNESCO, París, 5-8 de julio de 2009.
3. Sangrà Morer Albert Los retos de la educación a distancia Boletín de la Red Estatal de Docencia Universitaria. Vol. 2 N.º 3
4. Barberá, E. (coord.), Badía, A., Mominó, J. "La incógnita de la Educación a Distancia". ICE – Universidad de Barcelona – Horsori. Barcelona. 2001.
5. <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>
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. Fainholc, B. "La calidad en la Educación a Distancia continúa siendo un tema muy complejo". <http://portal.educ.ar/>. Diciembre 2009.
8. Moore, Kearsley. "Distance Education. A System View" Capítulo 9. Wadsworth Publishing Company. 1996.
9. 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.



4 al 14 de noviembre de 2010

10. 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.
11. Sanz C., Gorga G., Madoz C. Propuesta de un modelo de evaluación en capas. CACIC 2007. Argentina. ISBN: 978-950-656-109-3
12. Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje desarrollado en el III LIDI Facultad de Informática UNLP. <http://webunlp.unlp.edu.ar>

Datos del autor Gorga Gladys

Apellido: Gorga

Nombres: Gladys Mabel

Lugar de trabajo: III LIDI. 50 y 115. 1er piso (1900) La Plata.

Tel. y Fax: (0221) 422-7707

E-mail: ggorga@lidi.info.unlp.edu.ar

Estudios Universitarios:

De grado:

Calculista Científico. Facultad de Ciencias Exactas, Universidad Nacional de La Plata.
Año de egreso 1987.

Licenciado en Informática. Facultad de Informática, Universidad Nacional de La Plata.
Año de egreso 2004.

De Post-Grado

Especialista en Tecnología Informática aplicada en Educación. Facultad de Informática. UNLP. 2002.

Actualmente preparando el trabajo de tesis cuyo tema se relaciona con el estudio de métricas de calidad en cursos de Educación a Distancia.

Actualmente ocupo la categoría 3 como docente-investigador cumpliendo tareas en el Instituto de Investigación y Desarrollo en Informática III-LIDI. Facultad de Informática. UNLP

Subdirectora del Subproyecto P3: E-Learning del Proyecto (F005) Sistemas de Software Distribuidos. Aplicaciones en procesos industriales, E-government y E-learning año 2006 a 2009. III-LIDI. Facultad de Informática. UNLP.

Desde 2007 a cargo la Dirección de Articulación, Ingreso y Asesoramiento Pedagógico de la Facultad de Informática de la UNLP

Desde 1987 me he desempeñado como Colaborador de cátedra, Ayudante Alumno, Ayudante Diplomado y Jefe de Trabajos Prácticos en asignaturas de la carrera de Lic. en Informática de la UNLP.

A partir de 1996, me desempeño como Profesor Adjunto Ordinario, Dedicación Exclusiva en la Facultad de Informática – UNLP.



4 al 14 de noviembre de 2010

Desde 1988 me he desempeñado como docente de los cursos de ingreso a la Facultad ocupando cargos de Auxiliar Docente, de Profesor y Coordinador.

Desde el año 2003 me he desempeñado como docente/tutor y Coordinador de los cursos de pre ingreso a distancia a la Facultad de Informática.

He participado en numerosos en ciclos de conferencias, cursos y talleres relacionados con la formación y capacitación docentes en modalidades a distancia.

Autora de numerosos trabajos publicados en congresos nacionales e internacionales relacionados con temas de tecnología informática aplicada en educación y procesos de enseñanza y aprendizaje en modalidades de educación a distancia.

Participante en numerosos trabajos de transferencia/extensión en el marco de convenios entre el LIDI e instituciones públicas y privadas.