



4 al 14 de noviembre de 2010

LA AUTOEVALUACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN UNIVERSITARIA A DISTANCIA. APLICACIÓN A UN CURSO DE GRADO

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

Por:

Alcira Vallejo

Facultad de Ingeniería. Universidad Nacional de La Plata.
Comisión de Investigaciones Científicas. Pcia. Buenos
Aires. La Plata. Argentina

avallejo@cic.gba.gov.ar

Alicia Jubert

Facultad de Ingeniería. Universidad Nacional de La Plata.
La Plata. Argentina.

jubert@quimica.unlp.edu.ar

Resumen: En el presente trabajo se describe el proceso de autoevaluación de la experiencia de Educación a Distancia realizada en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata, referida al curso introductorio de Química. Este proceso permitió consolidar una dinámica de reflexión permanente en los miembros del equipo docente, favoreciendo el análisis de los diferentes aspectos que hacen a la calidad educativa y contribuyendo así a



4 al 14 de noviembre de 2010

su mejoramiento. Los criterios utilizados fueron adaptados del Modelo de Excelencia planteado en el Programa Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad en América Latina y el Caribe. Como resultado del análisis se obtuvieron resultados en términos de conclusiones cualitativas y cuantitativas, identificación de fortalezas y debilidades y líneas de mejoramiento

PALABRAS CLAVE: educación a distancia, calidad, autoevaluación, estándares, instrumentos de evaluación

INTRODUCCIÓN

Los nuevos paradigmas educativos se caracterizan por la creación de nuevos escenarios, diferentes al sistema de enseñanza tradicional, donde la particularidad es la presencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs), a través de las cuales se comunica, informa y enseña, posibilitando la interacción, permitiendo un contacto frecuente y un dialogo intenso con el docente, donde el alumno es el sujeto activo o constructor de su propio proceso de aprendizaje.

Para afrontar este desafío con éxito, las instituciones educativas no sólo deberán adaptarse a las nuevas tecnologías, sino también deberán repensar las metodologías tradicionales de enseñanza, adaptándolas a los nuevos paradigmas de la enseñanza-aprendizaje que fueron surgiendo aun antes de la revolución tecnológica de nuestros días. Para ello debe comprenderse la manera en que las TICs ayudan a crear nuevas formas de aprendizaje, ya que exigen modos distintos de pensar los modelos educativos. En este sentido los sistemas de educación a distancia, en sus distintas modalidades, surgen como una opción alternativa frente a las necesidades de formación de diferentes grupos sociales que se ven imposibilitados de acceder al conocimiento por medio de los sistemas tradicionales de la educación formal [1].

A partir de esta situación, el tema de la calidad educativa ocupa un lugar central en el diseño de políticas educativas. Si bien existen innumerables experiencias de mejoramiento de la calidad para la modalidad presencial, todavía son



4 al 14 de noviembre de 2010

embrionarias las experiencias referidas a la educación a distancia y la utilización de TICs [2,3,4].

En el proceso de acercamiento a la calidad, es importante impulsar en el interior de las instituciones, los cambios necesarios para abrir espacios específicos a los especialistas e investigadores en la aplicación de las TICs [5]. Por medio de la investigación es que se podrán aportar elementos para las reformulaciones necesarias para el mejoramiento de los proyectos hacia las metas de calidad establecidas.

Las universidades argentinas se encuentran actualmente en un permanente proceso de mejoramiento de la calidad, que no sólo se limita a la acreditación interna de las diferentes carreras, sino también ha dado varios pasos en la acreditación internacional.

El caso de las carreras de Ingeniería, es el que nos compete en forma particular, ya que el presente trabajo se refiere al proceso de autoevaluación de la experiencia de Educación a Distancia realizada en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata, referida a la asignatura de grado "Química".

La necesidad de contar con un sistema de evaluación que nos ofrezca información para la mejora continua de los programas de Educación a Distancia ha motivado, en los últimos años, la elaboración de diferentes modelos de evaluación, tendientes a establecer estándares que permitan certificar la calidad de las propuestas educativas. Surgen así diferentes enfoques evaluativos, como también diferentes modelos, herramientas y experiencias encaminadas a determinar la calidad de la formación virtual. Los dos enfoques básicos son la evaluación de enfoque parcial, que destaca perfiles particulares del e-learning (los materiales, los aspectos tecnológicos, las acciones tutoriales, etc.) y la evaluación de enfoque global, que utiliza modelos y/o normas de calidad estándar y calidad total [6].

LOS MODELOS DE EVALUACIÓN

Hay diferentes alternativas que intentan dar respuesta al tema de la evaluación de la calidad en Educación a Distancia, con enfoques diferentes y parciales. Las soluciones disponibles han surgido, en general, de concepciones de calidad ligadas fundamentalmente al ámbito empresarial y fueron luego adaptándose al ámbito de la educación presencial, para finalmente aplicarse a la educación a distancia en forma específica. Es por ello que encontramos



4 al 14 de noviembre de 2010

variados perfiles en las propuestas, unas de base economicista, otras orientadas hacia el *management*, otras más tecnológicas y algunas pocas, más pedagógicas. En definitiva, ninguna por sí sola logra cubrir todas las necesidades de un ámbito tan complejo y abarcativo. De allí la demanda existente de elaboración de modelos que puedan contemplar las diferentes variables y factores involucrados, en sus diferentes contextos y niveles [7,8,9].

Si bien hay modelos que prevalecen tanto en el contexto europeo como norteamericano (EFQM y Malcolm Baldrige, respectivamente), en nuestro curso hemos adoptado el sistema de acreditación y estándares de calidad para programas de educación superior a distancia en América Latina y el Caribe (Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad), por considerar que los estándares son los que mejor se adecuan a la realidad de nuestras universidades latinoamericanas. Este modelo fue inspirado en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, del cual sólo se mantiene la estructura básica, ya que el resto posee características propias.

El Modelo comprende 9 criterios, 30 subcriterios, 80 objetivos, 227 estándares y 413 indicadores [10], donde a cada estándar se le asigna un grado de cumplimiento cuantitativo. La estructura del modelo tiene la ventaja de permitir su aplicación modular en el momento de llevarlo a la práctica, sin necesidad de utilizar la totalidad de los criterios, de manera que cada institución pueda utilizar los que considere más relevantes.

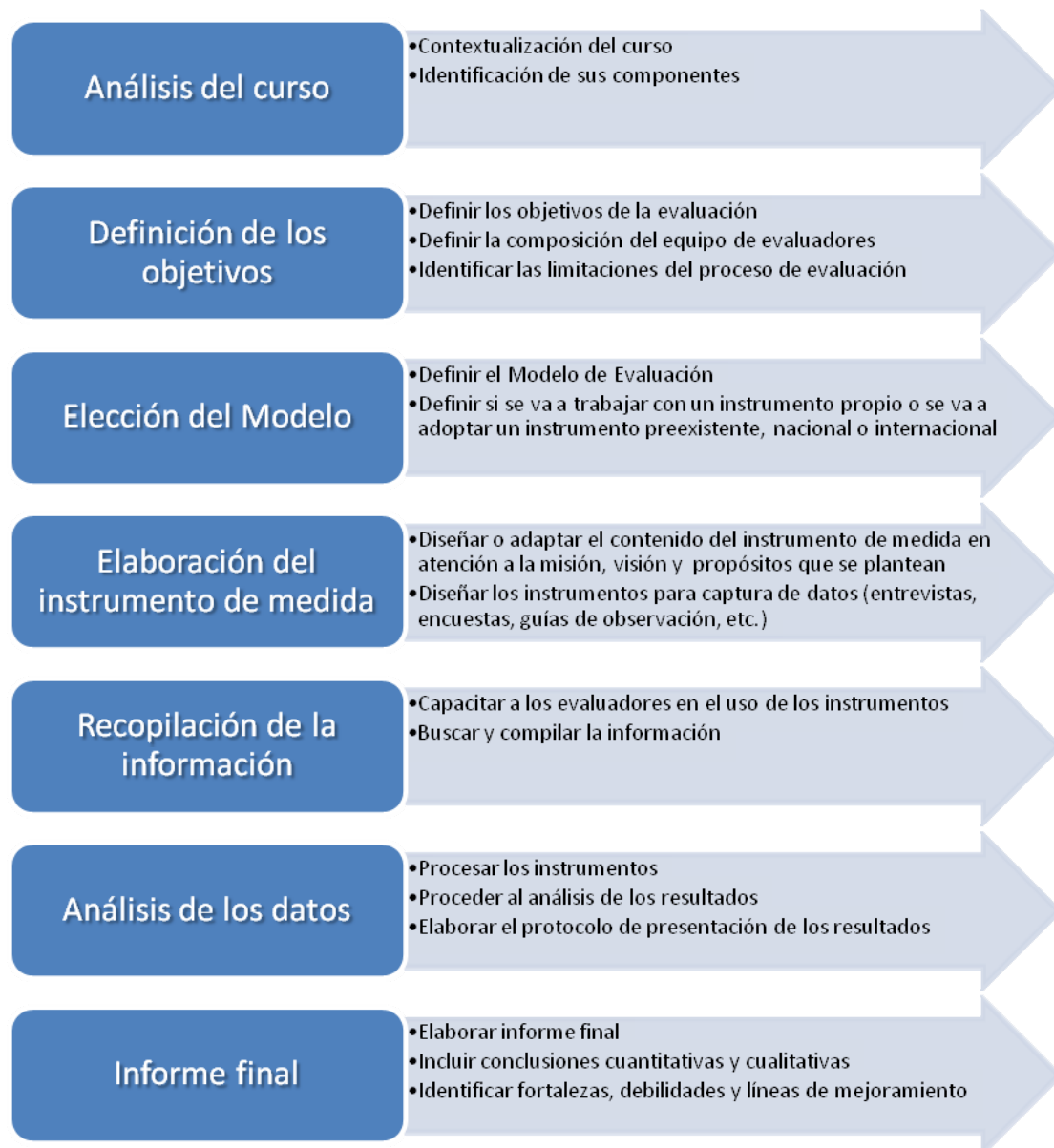
Tomando como base este modelo hemos adaptado los indicadores establecidos, para que resulten pertinentes a nuestra realidad institucional. Conjuntamente, hemos variado la ponderación asignada a algunos subcriterios y estándares, asignando las puntuaciones en función de la importancia que consideramos para cada uno.

EL PROCESO DE EVALUACIÓN

Las diferentes etapas que componen el proceso de evaluación pueden ser desglosadas en mayor o menor medida para su descripción. En el cuadro 1 proponemos un esquema de siete fases, que describen el trayecto del proceso.



4 al 14 de noviembre de 2010



Cuadro 1. Resumen del proceso de evaluación

Nuestra experiencia de evaluación fue aplicada a un curso impartido para alumnos de primer año de las diferentes carreras de Ingeniería, que, habiendo desaprobado la modalidad presencial, cursan la modalidad a distancia en forma optativa. Actualmente está en su octava versión, siendo todavía la única experiencia de Educación a Distancia de una asignatura de grado en la Facultad.



4 al 14 de noviembre de 2010

Por ser el primer curso dictado enteramente a distancia, todavía la Institución no cuenta con equipos interdisciplinarios para el desarrollo de esta modalidad. Por ello, a los efectos de realizar la autoevaluación se conformó un equipo de trabajo constituido por los responsables de la coordinación y dictado del propio curso, conjuntamente con personal de otras áreas ligadas a la impartición del curso: administrador del campus y profesionales a cargo de los recursos tecnológicos.

Para la conformación del equipo se organizaron encuentros de información con el objetivo de sensibilizar e involucrar a los actores, destacando la importancia de la autoevaluación como elemento básico de la planeación estratégica y como proceso de valoración crítica para lograr una mejora continua de la calidad. En estos encuentros se definió la metodología para la organización y ejecución del proceso, incluyendo la forma de aportar la documentación que sustente el resultado.

En los encuentros se definió, como hemos mencionado, la aplicación del modelo del “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe” pues sus estándares ya han sido valorados por diversas instituciones de prestigio internacional en varios países de Latinoamérica y los consideramos adecuados para nuestro escenario educativo.

Una vez optado el modelo a aplicar, se analizó en profundidad, a fin de comprender los criterios, subcriterios, estándares e indicadores, que se consideran pertinentes para la evaluación del curso. En esta etapa se realizó la adaptación de los indicadores y se estableció el puntaje apropiado.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El equipo de evaluación, con el propósito de recoger la información pertinente, diseñó los instrumentos necesarios tales como: encuestas, entrevistas y guías de observación.

La obtención de información y datos relevantes se realizó en base a:

- **Información cuantitativa institucional**, producida semestralmente por la Facultad, a través del SIU-Guaraní, el cual es un sistema de gestión de alumnos que registra y administra todas las actividades académicas de la universidad.



4 al 14 de noviembre de 2010

- ▶ **Información cualitativa:** recuperación de documentación preexistente (normativas, informes técnicos, memorias institucionales, etc.).
- ▶ **Informes *ad hoc*:** se realizaron solicitudes específicas sobre diferentes aspectos de la gestión del curso y del área informática.
- ▶ **Observaciones cualitativas** de hechos y situaciones relacionadas con el funcionamiento del curso
- ▶ **Entrevistas estructuradas** a los diferentes actores involucrados en la experiencia (docentes, no docentes, administrador del sistema, responsables del soporte informático, etc.)
- ▶ **Encuestas:** consulta masiva a los alumnos sobre diversos aspectos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis se realizó considerando distintas áreas, subáreas, estándares e indicadores:

- ▶ Área Tecnología y sus subáreas: Disponibilidad, rendimiento y capacidad, Accesibilidad, Usabilidad y navegabilidad, Mantenimiento.
- ▶ Área Formación y sus subáreas: Equipo docente, alumnos.
- ▶ Área Diseño Instruccional y sus subáreas: orientaciones generales del curso, objetivos, contenidos, interacción, seguimiento y tutoría, evaluación.
- ▶ Área Servicio y Soporte y sus subáreas: Servicios de información, atención al alumno.

En el proceso se cumplimentó un registro de autoevaluación, ponderando apropiadamente cada variable. Para ello se revisaron y ajustaron previamente las variables y los indicadores, de manera de adaptar la guía a los requerimientos y características del curso. Para ello se intercambiaron experiencias y puntos de vista entre los miembros del equipo de trabajo.



4 al 14 de noviembre de 2010

ENCUESTA A LOS ALUMNOS

Al finalizar cada edición del curso se realiza una encuesta que abarca varios aspectos. La encuesta es un cuestionario on-line construido específicamente en la plataforma. Se muestran los resultados relacionados con la evaluación de calidad, obtenidos en la última cohorte conformada por 36 alumnos.

- ▶ **Aspectos administrativos y acceso al campus:** Los estudiantes encuestados en este período señalan que no tuvieron inconvenientes en el aspecto administrativo; la clave de acceso fue enviada en tiempo y forma; El 86% consideró que nunca tuvo problemas con el acceso al campus y el resto señaló la opción "Casi nunca".
- ▶ **Expectativas de logro:** El 89% de los encuestados declaró haber alcanzado los objetivos que se habían propuesto al momento de inscribirse en el curso. Sólo cuatro estudiantes comentaron haber tenido dificultades con la modalidad a distancia, sugiriendo la realización de encuentros presenciales de consulta. El resto consideró que la modalidad a distancia permite una mayor comunicación con los docentes que la modalidad presencial.
- ▶ **Acción tutorial** El 89% se sintió muy acompañado por los tutores y el resto medianamente acompañado. Todos señalaron que tuvieron un trato personalizado, que recibieron respuestas pertinentes y enriquecedoras.
- ▶ **El material y las herramientas didácticas:** El material les resultó satisfactorio al 100% de los encuestados. Se valorizó la utilización del material interactivo y laboratorios virtuales. Los tiempos pautados para el desarrollo de las actividades resultaron suficientes para el 61% de los encuestados. El 28% manifestó que no le alcanzó el tiempo en algunos casos y el resto tuvo dificultades con los plazos de entrega en la mayoría de las actividades.
- ▶ **Herramientas de comunicación:** La utilización de las herramientas de comunicación disponibles a través de la plataforma (foros y mensajería) para el 79% de los estudiantes resultó amigable y sencilla. El resto manifestó dificultades para expresarse en forma escrita.
- ▶ **Sugerencias:** Algunos estudiantes sugirieron la implementación de un encuentro presencial antes de la evaluación final, para la aclaración de dudas. Otros sugirieron la organización en equipos de trabajo más



4 al 14 de noviembre de 2010

numerosos para obtener un mayor intercambio entre los estudiantes, fundamentalmente para el debate en los foros de discusión.

FORTALEZAS, DEBILIDADES Y LÍNEAS DE MEJORAMIENTO

Fortalezas

- ▶ Prestigio de nuestra Universidad.
- ▶ Excelencia y compromiso con la educación.
- ▶ Infraestructura y equipamiento tecnológico adecuados.
- ▶ Se cuenta con planes de contingencia ante problemas técnicos y posibles fallos
- ▶ Se garantiza la independencia tecnológica, por el uso de tecnologías Open Source para la implementación del diseño instruccional (plataforma educativa Moodle).
- ▶ Alto nivel de profesionalización y calificación docente
- ▶ Formación continua de los docentes/tutores mediante programas de capacitación en EaD.
- ▶ Satisfacción de los alumnos, según consta en la encuesta realizada
- ▶ Servicios de información y atención continua a los alumnos.
- ▶ Permanente interacción docente-alumno, a través de correo electrónico, mensajería instantánea, chat y foros de discusión.
- ▶ La mayor fortaleza radica en el diseño del material para el curso, documentos de apoyo, desarrollo de actividades bajo distintas modalidades didácticas (cuestionarios de indagación guiada, estudio de casos, uso de simulaciones y software interactivo, etc.), haciendo énfasis en el desarrollo de las distintas unidades de la currícula enmarcadas en el Aprendizaje para la Comprensión.



4 al 14 de noviembre de 2010

Debilidades

- ▶ Tradición presencial de nuestra Facultad
- ▶ Estructura institucional no adecuada, tanto en la normativa como en la operación: asistencia obligatoria de alumnos y profesores, sistemas de pago de haberes tradicionales referidos exclusivamente a la carga horaria presencial, prejuicios con respecto a la calidad de la educación a distancia, etc.
- ▶ Falta de un equipo de desarrollo de material didáctico (Pedagogos especializados en Educación a Distancia, Diseñadores gráficos, Informáticos para desarrollo de software educativo, etc.) a nivel de la Facultad, que pueda brindar el apoyo y asesoramiento necesario para mejorar el diseño instruccional y el diseño y desarrollo de los materiales.
- ▶ Falta de alianzas estratégicas y convenios con otras instituciones.

Líneas de mejoramiento

De acuerdo a la evaluación realizada sobre el curso se puede afirmar que la mayoría de los estándares e indicadores de calidad se cumplen. Sin embargo existen algunas variables que deberían mejorarse, fundamentalmente las que se refieren a la trama institucional, donde todavía las experiencias de educación a distancia no son vistas con la trascendencia que merecen.

Las características distintivas de la modalidad a distancia implican un fuerte cambio a nivel académico, normativo y operativo de la Institución, lo que requiere una transformación paulatina de las concepciones tradicionales.

CONCLUSIONES

La autoevaluación realizada nos permitió conocer en profundidad la situación real del programa, fundamentalmente a partir de la sensibilización y consecuente compromiso de todos los actores involucrados. Poder definir una estrategia de evaluación y una metodología de trabajo nos permitió un profundo autoanálisis y una adecuada contextualización, tanto interna como externa.



4 al 14 de noviembre de 2010

La evaluación de todas las áreas del programa nos condujo hacia una perspectiva más abarcadora, donde pudimos analizar en detalle el funcionamiento de todos sus elementos constitutivos, en función del mejoramiento de la gestión y la concreción de los objetivos y misiones institucionales.

De todos modos consideramos que esta iniciativa no es más que una acción incipiente, que irá profundizándose en la medida en que se logre desarrollar una cultura de análisis y reflexión, que nos conduzca a una formación de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

[1] Vallejo A., Pogliani C. y Jubert A. (2007) "Experiencia Piloto de Educación a Distancia en Química de Nivel Universitario Básico.", II Congreso en Tecnología en educación y Educación en tecnología. 2007. Facultad de Informática UNLP. La Plata. Argentina

[2] J.F. Martín, M.L. Diyarían (2008) "Inclusión y calidad en el sistema universitario de educación a distancia de Argentina", Argentina, CONEAU.

<http://www.coneau.edu.ar/archivos/1404.pdf>

[3] B. Fainholc (2003), "La calidad en la Educación a Distancia continúa siendo un tema muy complejo.", CEDIPROE A-1046, RED, Revista de Educación a Distancia, 12.

<http://www.um.es/ead/red/12/fainhplc.pdf>

[4] E. Barberà, A. Badia, J. M. Mominó, (2001) "La incógnita de la educación a distancia" Horsori Editorial

[5] P. Ávila Muñoz (2005), "Calidad en la educación a distancia: algunas reflexiones" CREAD Calidad y acreditación internacional en educación superior a distancia Loja, Ecuador

[6] Rubio, M. J. (2003). "Enfoques y modelos de evaluación del e-learning". *Relieve*, v. 9, n. 2.

http://www.uv.es/relieve/v9n2/relievev9n2_1.htm

[7] Sandia, B.; Montilva, J.; Barrios, J. (2005) "Cómo evaluar cursos en línea" Educere [en línea]



4 al 14 de noviembre de 2010

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=35603113>

[8] Yee, M. y Miranda, A. (2010) "Calidad de la educación a distancia: criterios para la autoevaluación" Rev. Cognición No. 25

[9] Gorga, G., Sanz, C., Madoz, C. (2007) "El Tema de la Calidad en la Educación a Distancia. Hacia una propuesta de evaluación en capas". Rev. Cognición N° 13 Edición Especial II CONGRESO CREAD ANDES y II ENCUENTRO VIRTUAL EDUCA UTPL, Loja, Ecuador

[10] Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y El Caribe (2005) "Documento Introdutorio (Estándares, Indicadores, Instrumentos y Valoración)", Loja, Ecuador

<http://www.utpl.edu.ec/caled/>



4 al 14 de noviembre de 2010

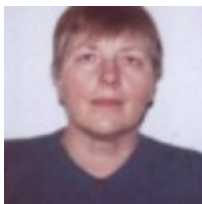
Las autoras:



Alcira Vallejo, Doctora en Ciencias Bioquímicas. Docente-investigador, Cátedra de Química para Ingeniería. Facultad de Ingeniería, Área Ciencias Básicas, IMAPEC, Universidad Nacional de La Plata, Argentina

Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires, Argentina

avallejo@cic.gba.gov.ar



Alicia Jubert, Doctora en Química. Docente- investigador, Cátedra de Química para Ingeniería. Facultad de Ingeniería, Área Ciencias Básicas, IMAPEC, Universidad Nacional de La Plata, Argentina

jubert@quimica.unlp.edu.ar