

## Aseguramiento de la calidad de programas de educación superior a distancia: la experiencia de Costa Rica

*Sonia Marta Mora Escalante*

*Vicepresidenta del Consejo Nacional de Acreditación del SINAES, Costa Rica.*

*Juana Castro-Tato*

*Investigadora del SINAES, Costa Rica*

### PRESENTACIÓN

Los procesos de aseguramiento de la calidad de la educación a distancia han sido considerados una prioridad por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica, SINAES, la agencia oficial de acreditación nacional. Su gran importancia estriba no solo en la trayectoria de la educación a distancia dentro del Sistema de Educación Superior del país y en el relevante papel que ha jugado, sino en la gran significación y vigencia que esta modalidad de estudios tiene en los tiempos que corren.

En el presente artículo se busca sistematizar la experiencia de Costa Rica en el campo del aseguramiento de la calidad de los programas de educación superior a distancia. Esta experiencia se contextualiza dentro del desarrollo de los procesos de aseguramiento de la calidad y de la consolidación de la agencia oficial encargada de la acreditación y, en general, del fortalecimiento de una cultura de calidad en este nivel de estudios. De igual manera, la experiencia se inscribe dentro del propio devenir de esta modalidad educativa en Costa Rica, donde ha logrado un significativo desarrollo y un impacto indiscutible.

### I. EL SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR DE COSTA RICA (SINAES)

#### 1.1. Surgimiento y consolidación

En 1998 el Consejo Nacional de Rectores, CONARE, entidad que reúne a las cuatro universidades públicas existentes en ese momento en el país, aprueba el

“*Convenio para la creación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)*”. Un año después, el Sistema entra en funciones con la adhesión de cuatro universidades privadas.

El año 2002 es crucial para el impulso del SINAES. El 2 de mayo la Asamblea Legislativa aprueba la Ley N° 8256 que confiere carácter oficial al SINAES y a sus acreditaciones. Por su naturaleza jurídica, el SINAES está inserto en el sistema de educación superior universitario estatal, es absolutamente independiente y autónomo en sus decisiones académicas y posee la máxima autoridad pública en materia de acreditación de carreras y de programas universitarios en Costa Rica.

Este sistema tiene como misión fomentar la calidad de la educación superior costarricense mediante la acreditación oficial de la calidad académica de las diversas instituciones, carreras y programas que voluntariamente se sometan a la evaluación en las diversas convocatorias que realiza la entidad. Para ello, las universidades costarricenses –tanto públicas como privadas– formalizan su solicitud de adhesión al Sistema, para lo cual deben cumplir satisfactoriamente los requisitos que establece la normativa interna del SINAES.

El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica trabaja en cinco áreas estratégicas: Fortalecimiento institucional, Investigación, el área relativa al Aprendizaje (conjunto que le permite el intercambio y la retroalimentación permanente con las instituciones que conforman el sistema), el área de Cultura de calidad y finalmente el área de Acreditación propiamente dicha.

En el período reciente la agencia nacional de acreditación ha experimentado un significativo fortalecimiento. En 2010 la aprobación de una nueva ley por parte de la Asamblea Legislativa –Ley N° 8798 denominada “Ley de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior”– amplía el mandato de la institución a dos ámbitos que no estaban contemplados en la legislación fundadora. Nos referimos a la acreditación de instituciones de educación superior, y ya no solo de sus programas y carreras, y al sector para-universitario; es decir, a los estudios postsecundarios, cuya finalidad es otorgar titulaciones a nivel de diplomado. La nueva legislación también dispone de un financiamiento propio para el SINAES en busca de su sostenibilidad financiera en el mediano plazo.

Además de estos elementos, dos dimensiones de la nueva ley resultan claves en lo que se refiere al robustecimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad y de la cultura de la calidad universitaria en el país. Por una parte, se establece que los criterios y estándares definidos por el SINAES tendrán carácter oficial de norma académica nacional de calidad, con lo cual se da un paso decisivo en la

constitución de un sistema nacional de calidad en el ámbito académico. Por otro lado, la ley incorpora la acreditación en el ámbito de la contratación profesional al autorizar al Estado y a sus instituciones “*para que establezcan, en los concursos de antecedentes, las condiciones necesarias para diferenciar entre los graduados de carreras oficialmente acreditadas, en los casos en que poseer grado académico y título profesional sea requisito de contratación*”<sup>129</sup>.

Además del indiscutible fortalecimiento en el campo de su fundamentación jurídica, el SINAES se ha consolidado en otras dimensiones relevantes. La afiliación de instituciones ha seguido incrementándose. Si inició sus funciones, como se ha dicho, con ocho instituciones de educación superior; en este momento tiene once miembros plenos –es decir, instituciones que cuentan con al menos una carrera con acreditación vigente–, y siete miembros asociados, los cuales se han afiliado al Sistema y trabajan ya en procesos de aseguramiento de la calidad.

## **1.2. Proyección nacional e internacional**

Los nexos con otras entidades nacionales también se han fortalecido. El Ministerio de Educación Pública, la Dirección Nacional del Servicio Civil –entidad encargada de regular las contrataciones en el sector público–, la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación y un importante número de colegios profesionales han establecido nexos con SINAES para trabajar en áreas de interés común. Muy particularmente, la suscripción de convenios con nueve importantes colegios profesionales le ha permitido a la agencia avanzar en la construcción de modelos de acreditación por área disciplinar, importante desafío actual, entre otros, para el sistema.

El desarrollo internacional también ha sido muy significativo en los últimos años. Para empezar, debe señalarse que el SINAES es la única agencia centroamericana que ha sido acreditada por el Consejo Centroamericano de Acreditación, CCA, agencia de segundo piso, lo cual se concretó en el año 2008. Y en 2010 el SINAES logró, después de un arduo proceso de autoevaluación y visualización estratégica de su desarrollo, la certificación de buenas prácticas que otorga la *international Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education*, INQAAHE, la red mundial de agencias de acreditación.

Ambos procesos, además de un impulso a la consolidación de la agencia

---

<sup>129</sup> Art. 4 “Ley de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior”, número 8798, 16 de abril 2010.

nacional, constituyen un reto en lo que se refiere a su desarrollo futuro. Han sido acompañados de otras iniciativas de proyección internacional del SINAES, tales como la participación activa en RIACES, la Red Iberoamericana de Agencias de Acreditación, entidad de la cual es miembro fundador. En este marco, se ha participado en procesos como la armonización de criterios en acreditación de programas en el ámbito regional o en sistemas de información regional de acceso universal, mediante la alimentación, con información sobre Costa Rica, del Portal RIACES/UNESCO sobre educación superior regional. A lo anterior se suma la suscripción de acuerdos para el desarrollo de proyectos conjuntos con el CNA de Colombia, ANECA de España, la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) y la CONEAU de Argentina, entre otras iniciativas.

### **1.3. Modelo de evaluación**

El modelo de evaluación de carreras del SINAES supone el desarrollo de cuatro etapas:

1. Una etapa inicial de sensibilización y preparación.
2. Una etapa de autoevaluación, en la cual los actores recolectan y analizan toda la información. Con base en este producto se da la confirmación de admisibilidad.
3. Una etapa de evaluación externa a cargo de pares. En el caso del SINAES, se trata de dos pares internacionales y uno nacional.
4. Finalmente, la etapa de acreditación y mejoramiento continuo, en la cual se da el seguimiento a la implementación de los compromisos de mejoramiento.

Este modelo de evaluación está constituido por cuatro dimensiones, las cuales se desagregan en componentes, y estos últimos en criterios, estándares y evidencias. De manera sintética y tan solo para dar una idea general del modelo, puede señalarse que la dimensión I, Relación con el contexto, está conformada por tres componentes: información y promoción, proceso de admisión e ingreso; y correspondencia con el contexto. La dimensión II, Recursos, contiene siete componentes: plan de estudios, personal académico, personal administrativo, infraestructura, centro de información y recursos, equipo y materiales y finanzas y presupuesto. Proceso educativo es la dimensión III y se conforma con seis componentes: desarrollo docente, metodología de enseñanza y aprendizaje, gestión de la carrera, investigación, extensión y vida estudiantil. Finalmente, la dimensión IV, Resultados, tiene tres componentes: desempeño estudiantil, graduados y proyección de la carrera.

El modelo brevemente descrito incorpora mejoras sustanciales con respecto al que estuvo vigente hasta el año 2009. Entre ellas, una estructuración más coherente de los criterios de evaluación, los cuales ahora siguen una lógica de proceso, la inclusión de un mayor número de estándares, la definición de evidencias mínimas por cada criterio, un creciente énfasis en investigación, extensión social, vida estudiantil y metodología de enseñanza-aprendizaje y, finalmente, una mayor precisión conceptual. Lo anterior muestra la voluntad del sistema de asegurar un permanente dinamismo del modelo de acreditación, el cual busca evaluarse y renovarse en forma permanente mediante el impulso de dos fuentes: la realimentación, por parte de los actores de los procesos y la investigación que desarrolla el propio personal de la agencia.

## II. LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA

### 2.1. Una modalidad de relevancia creciente

En su comunicado final la *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior* —que se reunió en París en 2009—, señaló como una de las prioridades, en el apartado dedicado precisamente al acceso, la equidad y la calidad de la educación superior, lo siguiente: “*El aprendizaje abierto y a distancia y el uso de las TICs ofrecen oportunidades de ampliar el acceso a la educación de calidad, en particular cuando los recursos educativos abiertos son compartidos fácilmente entre varios países y establecimientos de enseñanza superior*”<sup>130</sup>.

Importante es notar que en esta referencia la modalidad se asocia, como ha sido tradición, con la ampliación de oportunidades para poblaciones excluidas o con difícil acceso a servicios educativos, pero que, más allá de este relevante objetivo, de enorme vigencia, la educación a distancia se visualiza como una vía para acceder a educación de calidad. Es decir, no solo se trata de abrir el camino para la obtención de un diploma, sino de asegurar al estudiante una educación universitaria de calidad que le permita desenvolverse con éxito en el mundo del trabajo, y al profesional en servicio, una especialización o una capacitación actualizada y relevante, que lo prepare para responder a las exigencias del contexto.

Efectivamente, nunca como hoy ha sido necesario reducir los obstáculos que

---

<sup>130</sup> UNESCO, *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. París, 2009.

representan el espacio y el tiempo<sup>118</sup> para acercar a grandes poblaciones –y a sectores específicos– a la educación superior de calidad. Mucho se ha insistido en la ampliación del acceso al conocimiento como un imperativo del desarrollo. Es más, hoy no sólo se habla de la formación de individuos, de personas en una muy diversa gama de disciplinas, sino de un objetivo mucho más complejo y ambicioso. Se trata de construir toda una plataforma de aprendizaje social, “una capacidad social adecuada de aprendizajes significativos modernos”<sup>119</sup>.

La vigencia de esta modalidad también obedece a su correspondencia con aspiraciones que caracterizan los nuevos tiempos y que han marcado el debate sobre la educación en general y, particularmente, sobre la educación superior. Conceptos como el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la formación continua, el aprender a aprender y propuestas como los procesos de aprendizaje cada vez más flexibles, autónomos y personalizados, no sólo son signos distintivos de la contemporaneidad, sino que encuentran en la educación a distancia una significativa respuesta.

Finalmente, el dinamismo de la renovación tecnológica y del desarrollo de las TICs está potenciando con impresionante intensidad la educación a distancia y en general la educación virtual, convirtiéndola en un espacio de indiscutible y creciente relevancia y en permanente y prometedora transformación.

## 2.2. La educación superior a distancia en Costa Rica

Dentro del sistema de educación superior de Costa Rica, la educación a distancia ha venido desempeñando un importante papel desde la década de los años setenta. En 1977 se crea la Universidad Estatal a Distancia, UNED, una institución pública cuya misión es, según se detalla en su sitio oficial, “ofrecer educación superior a todos los sectores de la población, especialmente a aquellos que por razones económicas, sociales, geográficas, culturales, etarias, de discapacidad o de género, requieren oportunidades para una inserción real y equitativa en la sociedad. Para ello hace uso de los diversos medios tecnológicos que permiten la interactividad, el aprendizaje independiente y una formación humanista, crítica, creativa y de compromiso con la sociedad y el medio ambiente”<sup>133</sup>.

---

131 Ver por ejemplo IESALC Boletín de Educación Superior *Tres expertos opinan sobre la importancia de la educación a distancia como herramienta de acceso a la educación superior* Número 208, junio 2010.

132 IESALC-UNESCO (2008). *Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe*. Pág. 32.

133 [www.uned.ac.cr/rectoria/mision](http://www.uned.ac.cr/rectoria/mision).

La Universidad Estatal a Distancia, que se anuncia como la primera en su género en el país, se ha ido consolidando en el período reciente. Si en el año 2000 atendía 14.816 estudiantes, lo que representaba el 24,3% de la matrícula del sector público de la educación superior, en 2010 atiende 23.833 alumnos, lo que representa el 28,7 % de la matrícula de ese sector<sup>134</sup>. Es así como se coloca, por su matrícula estudiantil, como la segunda de Costa Rica en el sector de las instituciones de educación superior universitaria estatal.

En la actualidad, la UNED cuenta con cuatro carreras acreditadas por el SINAES: el Profesorado y Bachillerato en Enseñanza de las Ciencias Naturales, el Bachillerato y Licenciatura en Informática Educativa, el Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría, y el Profesorado y Bachillerato en la Enseñanza de la Matemática. Esta última carrera ha sido reacreditada por el sistema.

Durante los últimos años las modalidades no presenciales han ido ganando importancia en la educación superior de Costa Rica y han generado un renovado interés en instituciones predominantemente presenciales, en particular a nivel del posgrado o en programas especiales dirigidos a poblaciones muy específicas. Esta tendencia refuerza la significación de los procesos de aseguramiento de la calidad de esta modalidad educativa y de las iniciativas que buscan compartir experiencias de evaluación y acreditación a nivel regional e internacional.

### **III. EL SINAES Y LA EDUCACIÓN A DISTANCIA**

#### **3.1. Antecedentes**

En el año 2000, el SINAES abrió su primera convocatoria con la aplicación del “Manual de Acreditación, convocatoria año 2000”. Este modelo fue diseñado para ser aplicado de manera general a carreras de grado impartidas en la modalidad presencial.

En el año 2003 se presentaron por primera vez procesos de acreditación ante el SINAES, de carreras impartidas por la UNED. A la luz de ese contexto, el sistema definió ese mismo año un addendum con referentes de calidad a ser adicionados al modelo general para ser aplicado a la autoevaluación y acreditación de carreras impartidas bajo la modalidad a distancia. Este addendum incluyó “algu-

---

<sup>134</sup> CONARE, Matrícula del primer ciclo lectivo de las instituciones de educación superior universitaria estatal por institución, sede y centro según año 2000-2010.

nas precisiones sobre aspectos que, para las carreras con modalidad de educación a distancia deben ser satisfechos en razón de que cobran particular relevancia, o son específicos de ella”<sup>135</sup>. Estas precisiones se establecieron con carácter adicional a los requisitos señalados en el modelo del año 2000.

Sin embargo, por supuesto, no se trataba de la situación ideal, en tanto las características propias de la modalidad requieren la definición estrecha de criterios de calidad de naturaleza particular.

Aunque el SINAES siempre tuvo presente esta limitación, durante los primeros años de funcionamiento de la agencia, dos factores parecen haber propiciado que se pospusiera la creación de un modelo específico. Por una parte, desde su surgimiento, hasta aproximadamente el año 2006, el SINAES estuvo concentrado en crear las bases necesarias de experiencia y conocimiento para atender carreras de grado. En ese contexto, era previsible que la agencia requiriera un periodo de maduración, tanto en gestión como en la definición de sus instrumentos y procedimientos antes de incursionar en la modalidad con la elaboración de instrumentos especializados. En segundo término, en el entorno latinoamericano, el desarrollo de referentes de calidad en la modalidad –surgido de agencias de acreditación– no se encontraba lo suficientemente desarrollado, con lo cual no se generó un efecto espejo para la agencia costarricense<sup>136</sup>.

Por tanto, no fue sino hasta el año 2006 que el Consejo del SINAES acordó *“hacer un modelo especialmente dedicado a la educación a distancia y otro para la acreditación de postgrados, una vez concluido el nuevo modelo de acreditación”*. Esta última referencia se relaciona con el hecho de que, desde el año 2005, el SINAES venía trabajando en un nuevo modelo general de acreditación, el cual entró en vigencia en 2009.

En ese contexto inicial, aparecen elementos particulares que propiciaron el surgimiento en el SINAES de un modelo específico para la modalidad. Por una parte, a finales del año 2009 entró en vigencia el nuevo modelo general. Durante los años 2008 y 2009 la UNED incursionó de manera renovada en procesos de

---

<sup>135</sup> SINAES, Addendum al Manual de acreditación. Convocatoria año 2000 para atender la acreditación oficial de carreras universitarias con la modalidad de educación a distancia.

<sup>136</sup> De hecho, los “Indicadores para la Autoevaluación con fines de acreditación de programas de pregrado en las modalidades a distancia y virtual”, del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia son del año 2006. Los estándares para la autoevaluación del “Proyecto Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe” están fechados en 2005.

autoevaluación con miras a la acreditación, lo cual puso en mayor evidencia para la agencia la necesidad de contar con un modelo específico para la modalidad. Se suma a lo anterior que, a mediados del año 2007, el equipo técnico del SINAES se amplió, lo cual permitió asignar a un único investigador las tareas de elaboración del modelo para carreras a distancia e ir creando la experiencia necesaria en este campo específico de trabajo.

Por otra parte, en el año 2007, el Compromiso de Mejoramiento definido por el SINAES en el marco de la acreditación ante el CCA, incorporó como una tarea prioritaria ampliar el modelo de evaluación a diferentes modalidades y disciplinas.

Un elemento final del contexto externo es el creciente interés de las universidades costarricenses en incursionar, como se ha indicado, en la educación no presencial, particularmente con programas virtuales. Aunque a la fecha algunas universidades aún no imparten esta modalidad, se están creando los espacios y equipos técnicos necesarios para consolidar un despegue futuro en esta modalidad.

### **3.2. Modelo específico para la modalidad a distancia**

Para la elaboración del modelo para carreras a distancia, en adelante MCaD, el SINAES partió de tres orientaciones particulares:

El MCaD debería ser una verdadera adaptación del modelo general a esta modalidad. Es decir, podía implicar, tanto la eliminación de criterios, como la incorporación de otros que fueran consustanciales a la modalidad. En segundo término, la adaptación del modelo sería participativa, para lo cual se conformó una comisión integrada con representantes de las universidades afiliadas al sistema. Finalmente, el resultado del ejercicio de adaptación y validación sería un MCaD que debería validarse en la práctica en el marco de un plan piloto.

Durante el año 2008 y 2009, la comisión abordó aspectos tales como la socialización de las características de la modalidad en cada institución y profundizó el análisis de información relativa a criterios y estándares que para la modalidad no presencial utilizan el CNA de Colombia y la QAA de Inglaterra, La UNED de Costa Rica y la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL, Ecuador).

En una segunda fase, se trabajó bajo la modalidad de taller, conducido por una experta en calidad de la educación a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja<sup>137</sup>, lo cual permitió un avance significativo en la labor de adap-

---

<sup>137</sup> Se trató de destacada experta, la Dra. María José Rubio.

tación y propició una labor más cercana con la experta para concluir, a finales del 2009, la tarea encomendada.

El proceso de validación fue diseñado para realizarse de manera virtual mediante la consulta a expertos nacionales e internacionales. Para lo anterior se diseñó y elaboró, con el valioso apoyo de la UNED, un minucioso instrumento virtual que fue remitido a 50 expertos. Un total de 25 especialistas respondieron la solicitud del SINAES. La sistematización de la consulta a los expertos se confrontó en dos talleres de trabajo de la agencia con los parámetros de calidad y los principios que rigen el trabajo del SINAES.

Aún cuando el modelo puede experimentar cambios en su validación en la práctica, es posible identificar en este instrumento rasgos distintivos con respecto al modelo para carreras presenciales, algunos de los cuales se sintetizan en el cuadro 1. Evidentemente, sin embargo, una cantidad sustancial de criterios del modelo general no fueron modificados, ya que se consideró que los mismos son aplicables a cualquier modalidad en educación superior. Adicionalmente, en otros referentes, la adaptación consistió únicamente en agregar la frase “de acuerdo a la modalidad”, en el entendido que tanto el autoevaluador como el evaluador externo valorarán el cumplimiento del criterio en el marco de las características específicas y exigibles a la modalidad.

Desde la perspectiva del SINAES este modelo, como cualquier otro que se genere dentro de la agencia en un momento y contexto determinados, se entiende que experimentará continuas adaptaciones según se produzcan cambios en el contexto que le da sentido.

Como bien lo expone la experta mencionada, este modelo “se puede aplicar a la educación a distancia más tradicional, basada en materiales físicos con la incorporación de tecnologías, como a otras modalidades basadas fundamentalmente en campus virtuales o educación propiamente on-line”<sup>138</sup>. Aunque, para este último caso, la especialista indica que habría que precisar o añadir algunos criterios más específicos. Más aún, la agencia tiene previsto que, a partir de esta experiencia, se puedan generar los insumos para la elaboración de un modelo aplicable a las carreras totalmente virtuales.

---

<sup>138</sup> Rubio (2009). Propuesta del Manual del SINAES adaptado a la modalidad a distancia, el cual incorpora las observaciones recibidas de los miembros de la Comisión Interinstitucional que tiene a cargo la adaptación del modelo general a la modalidad.

Cuadro 1

**ALGUNOS ASPECTOS DISTINTIVOS DEL MCaD CON  
RESPECTO AL MODELO GENERAL**

Área <sup>139</sup>	Referentes de calidad incorporados
Equidad	La atención especial al principio de igualdad de oportunidades. Se debe ofrecer información del conjunto de estudiantes según algunos datos, entre ellos, lugar de residencia y características laborales.
Espacios virtuales	La importancia de atender las necesidades de sostenimiento de la comunicación asincrónica y sincrónica, incluyendo recursos como videoconferencias y aprendizaje en línea. Igualmente se agregan aspectos vinculados con la necesidad de contar con una plataforma virtual de aprendizaje de calidad y el acceso a esta por parte de los estudiantes.
	La necesidad de asegurar redundancia en los servidores que sostienen los sistemas virtuales; sistemas de respaldo de las bases de datos y de las asignaturas, anchos de banda que optimicen la conexión, protocolos en casos de emergencia que aseguren el mantenimiento de los servicios en línea y software que proteja de la intromisión de terceros.
	Las exigencias de participación y coordinación entre docentes se amplían a reuniones físicas o virtuales. Se incluye la disponibilidad para el personal académico de un espacio físico o virtual adecuado para la atención de los estudiantes y para la realización de otras actividades propias de la gestión docente.
Equipo	El concepto de infraestructura es ampliado para agregar el concepto de infraestructura tecnológica y aula virtual.
	Se agregan referentes de calidad en torno a que la metodología de enseñanza aprendizaje debe estar descrita en un documento físico o virtual el cual debe contener además, características de la interacción.
Materiales	La importancia de que cada signatura cuente con materiales adecuados, con rigor científico y contenidos actualizados que posean las características pedagógicas básicas del modelo de educación en la modalidad y faciliten el aprendizaje significativo y autónomo. Incluyen guías didácticas y orientaciones de las asignaturas.
	Se deben proteger las normas de derechos de autor en los materiales físicos y virtuales y establecer regulaciones sobre comportamiento en internet.
	La necesidad en torno a que la carrera cuente con mecanismos para evaluar la calidad y actualidad de los materiales básicos.

<sup>139</sup> Estas áreas son arbitrarias y no se corresponden de manera exacta con las dimensiones o componentes del modelo del SINAES.

<p>Personal académico</p>	<p>La necesidad de que en las funciones asignadas a los docentes se contemple: elaboración y diseño de materiales, interacción oportuna con el estudiante y periodo máximo para responder a consultas.</p>
	<p>La necesidad de contar, en caso necesario, con profesores tutores y asistentes que aseguren la interacción con el estudiante.</p>
	<p>Se define la competencia del personal académico incluyendo también el desempeño en la modalidad.</p>
	<p>Se agrega (como un estándar) que el 100% del personal académico que imparte asignaturas debe haber sido capacitado en las características de la modalidad. El plan de perfeccionamiento profesional debe incluir la formación en la modalidad, el uso de tecnologías, herramientas interactivas y acceso a recursos digitales. Igualmente, se establece que el personal administrativo debe contar con formación pertinente a la modalidad. Esta formación en la modalidad debe incluir manejo de entornos virtuales, didáctica a distancia y conocimiento de las características y necesidades de los estudiantes que acceden a la modalidad.</p> <p>Se incorporan referentes de calidad vinculados con que la carrera tenga acceso a un programa institucional permanente de investigación educativa vinculado con la enseñanza y capacitación de los académicos a distancia.</p>
	<p>Se debe verificar en torno a las responsabilidades docentes: dominio de técnicas didácticas no presenciales, puntual entrega de materiales (físicos y virtuales), la tutorización, intervención oportuna en los espacios virtuales, disponibilidad ante las necesidades de formación de los estudiantes, entre otras.</p>
<p>Estudiantes</p>	<p>La disponibilidad de horarios adecuados a las características de los estudiantes cuando existan encuentros presenciales o sincrónicos en la red (por ejemplo para las videoconferencias).</p>
	<p>Los estudiantes nuevos deben participar de acciones de inducción presenciales o virtuales que favorezcan su transición a la modalidad.</p>
	<p>Se incorporan aspectos como disponibilidad de instructivos tutoriales, asignaturas de iniciación a la metodología, servicios de soporte técnico, asistencia administrativa oportuna para poder atender las características específicas de los estudiantes en la modalidad.</p>
	<p>Se incluye como criterio de calidad, en cuanto a la gestión de las instancias administrativas, que dichas dependencias, así como los servicios académicos deben tener atención asincrónica y un horario para la atención sincrónica acorde con las necesidades del estudiantado. Asimismo, se incluye que debe existir asesoría académica curricular sincrónica y asincrónica para el estudiantado.</p>
	<p>Se incorpora el que la carrera debe ofrecer a los graduados oportunidades de actualización profesional utilizando la misma modalidad no presencial.</p>
	<p>Se incluye el que la carrera debe ofrecer asesoría académica sincrónica o asincrónica para el estudiantado.</p>

Programas de las asignaturas	La necesidad de que los programas de los cursos, además de los aspectos tradicionales como código, ciclo lectivo, etc., incorporen también orientaciones generales, elementos de interacción, mecanismos de contacto con el profesor, sesiones presenciales (si las hubiese) o medios sincrónicos de atención, materiales, entre otros.
Evaluaciones	Se agregan referentes de calidad en torno a que la carrera debe garantizar la seguridad y validez en la aplicación de las evaluaciones, incluyendo identidad del estudiante y todos aquellos aspectos congruentes con la modalidad.

#### **IV. ALGUNOS REFERENTES DEL CONTEXTO LATINOAMERICANO**

La fuerte orientación internacional del SINAES ha llevado a indagar, desde la propia gestación del modelo, una eventual experiencia de armonización de criterios para la región. Por ello, profundizar en el estudio del grado de armonización de los instrumentos de evaluación que para la modalidad utilizan diversas agencias o instancias de la región, resulta muy pertinente.

En ese contexto, se ha procedido a comparar entre sí los instrumentos de evaluación del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (CNA), agencia que cuenta con los “indicadores para la autoevaluación con miras a la acreditación de Programas de Pregrado en las modalidades a Distancia y Virtual”, del año 2006; el instrumento del Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y El Caribe, que cuenta con los “Estándares, indicadores, instrumentos y valoración” para la modalidad abierta y a distancia (2005), cuyo centro neurálgico se encuentra en la Universidad Técnica Particular de Loja<sup>140</sup>, y el instrumento del SINAES.

Para comparar estos instrumentos de evaluación existen múltiples acercamientos metodológicos. Entre otros, pueden establecerse comparaciones:

- a) Según los niveles de análisis (y el respectivo significado de estos niveles). Se trata, por tanto, de analizar la forma en que los referentes puntuales de calidad son organizados por grandes conglomerados al interior de cada instrumento.
- b) Según la denominación que se otorgue a los referentes de calidad y a lo que se entiende por ellos.

---

<sup>140</sup> Las referencias a este instrumento se encuentran en: Universidad Técnica Particular de Loja. Modalidad abierta y a distancia. Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto: Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”. Estándares, indicadores, instrumentos y valoración. Loja, 2005.

- c) Según el grado en que los referentes de calidad son incorporados en cada instrumento; es decir, según qué referentes incorpore y no incorpore alguno de los instrumentos.
- d) Según las metodologías a partir de las cuales fueron definidos sus contenidos: adaptación o no a partir de un modelo general o definición a partir del criterio experto, metodología de validación, etc.
- e) Según el orden lógico en la presentación de los referentes de calidad: según el proceso educativo (de insumos del proceso a resultados del proceso) o según otro enfoque de orden lógico.

Se abordan a continuación, muy brevemente, únicamente los tres primeros ámbitos de comparación.

#### **4.1. Comparación de niveles de análisis (conglomerados en los cuales se agrupan los referentes de calidad)**

El SINAES ha articulado su instrumento de acreditación, como se ha mencionado, en *dimensiones* y *componentes*, mientras que el CNA utiliza *factores* y *características*. Por su parte, el modelo de la UTPL establece los tres niveles que se muestran en el esquema siguiente: *criterio*, *subcriterio* y *objetivo*. Estos son los niveles a partir de los cuales cada instrumento agrega los referentes específicos de calidad, entendidos como los aspectos que debe cumplir la unidad académica.

El anexo 1 consigna, para cada uno de estos instrumentos, los aspectos involucrados en cada nivel de análisis. Mientras que en el caso del instrumento del CNA, el primer nivel de análisis, a saber el *Factor*, alude directamente a una característica que debe tener la unidad académica –desde la definición de su misión hasta las particularidades que debe tener su gestión y sus egresados– en el modelo del SINAES, el primer nivel de análisis, a saber la *dimensión*, es menos explícita en información, y alude de manera más directa a un modelo insumo-producto. A este respecto, el modelo de la UTPL, incorpora más bien *procesos facilitadores* (cinco primeros criterios) y *resultados* (cuatro últimos criterios).

En el caso del SINAES, el *criterio* se entiende más bien como el referente de calidad, a la luz del cual la unidad académica debe autoevaluarse; es por tanto un concepto mucho más específico que el *criterio* en el caso de la UTPL. El concepto de *criterio* del SINAES se semeja bastante más al concepto de *estándar* que utiliza Loja, que al concepto mismo de *criterio* que utiliza esta universidad.

En síntesis, en el instrumento del SINAES, el referente de calidad es el *criterio* (y el *estándar* para algunos criterios), mientras que en el caso de la UTPL, el refe-

rente más específico de calidad es el *estándar*. En el instrumento del CNA de Colombia, el referente de calidad es la *característica*.

Este referente preciso de calidad (*Criterio* en el caso del SINAES y *Característica* en el caso del CNA) se semeja también al concepto de *subcriterio* en el caso de la UTPL. El nivel de *Objetivo* solo está presente en el instrumento de la UTPL.

Para el SINAES, la *dimensión* alude más a proceso, entendida como entorno-insumo-proceso-resultados, mientras que el *factor* alude más a áreas que deben ser contempladas en la evaluación: profesores, bienestar institucional, etc. Como se indicó, el instrumento de la UTPL organiza los referentes de calidad en *criterios*, según estos sean “procesos facilitadores o “resultados”.

#### 4.2. Denominación de referentes de calidad

El referente de calidad en el instrumento del SINAES es el *criterio*. Para algunos criterios el instrumento del SINAES establece *estándares*, los cuales se entienden como aspectos de calidad de cumplimiento más riguroso. En el caso de la UTPL, el referente de calidad sobre el cual se evalúa la unidad académica es el *Estándar*. Para el instrumento del CNA, el referente de calidad es la *característica*, para la cual se establecen los *Aspectos que se pueden considerar* en la evaluación de dicha característica.

Adicionalmente, existen otras diferencias. El instrumento del SINAES establece para cada *criterio* un conjunto de *evidencias* que la unidad académica debe incorporar en su Informe de Autoevaluación, mientras que el CNA incorpora el concepto de *indicadores* el cual también involucra la información que debe presentar la unidad. Por su parte, el instrumento de la UTPL, es bastante más amplio e incorpora, a partir del estándar como referente de calidad, los conceptos *de indicador, actores informantes, fuentes, ubicación, instrumentos y valoración* (ver esquema 1).

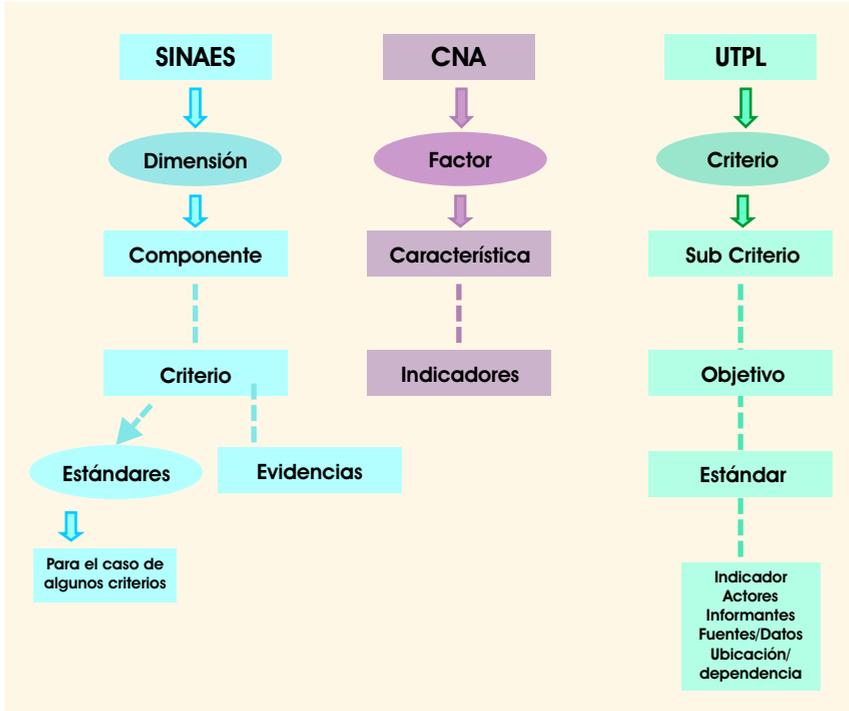
Como se ha podido observar, los tres instrumentos presentan diferencias en torno a los niveles de análisis que consideran y en torno a la denominación que otorgan al referente de calidad. De cara a un proceso de armonización regional, estas diferencias, aunque involucran aspectos de forma y orden lógico, podrán ser revisadas en un entorno de búsqueda del consenso.

#### 4.3. Presencia de referentes de calidad ¿qué evalúa cada instrumento?

A partir de la denominación de los referentes de calidad revisados anteriormente, la comparación de estos instrumentos según los aspectos que evalúan debe realizarse tal como se muestra en el anexo 2.

Esquema 1

NIVELES DE ANÁLISIS DE TRES MODELOS DE CALIDAD PARA CARRERAS A DISTANCIA



En ese marco, por ejemplo, deberíamos preguntarnos si los 227 estándares de calidad de la UTPL están contenidos en las 47 características del CNA y en los 168 criterios del SINAES.

Una breve y muy inicial revisión de este aspecto demuestra una alta congruencia entre los tres instrumentos, lo cual es muy relevante; sin embargo, también hay una esperable presencia de aspectos que no comparten, al menos según los niveles del anexo 2 y con el mismo nivel de especificidad.

Estas diferencias se originan fundamentalmente en el nivel de agregación de la información relevante; es decir, en el nivel de detalle y de información que suministra la norma de calidad que se exige. Así, por ejemplo, si los comparamos con el instrumento del SINAES, el instrumento de la UTPL desagrega los referentes de calidad en aspectos con mayor especificidad mientras el instrumento del CNA mantiene una definición más amplia. Los tres instrumentos son pertinentes e incorporan los aspectos relevantes a evaluar; sin embargo, de cara a una armonización regional, sería importante definir el nivel de especificación que tendría que asumirse.

## **V. EDUCACIÓN A DISTANCIA: ALGUNOS DESAFÍOS DEL SINAES EN ESTE ÁMBITO**

Sin lugar a dudas, el reto más inmediato es la ejecución de la segunda fase de validación del modelo específico; es decir, la validación *in situ*. De esta aplicación piloto –aun no iniciada– se espera que resulten los referentes definitivos de calidad para esta importante modalidad educativa. No obstante, ya se visualiza en el horizonte la eventual necesidad de acometer una nueva tarea, a saber, la generación de un modelo para la educación virtual, esfuerzo cuya programación la agencia debe analizar a partir de una cuidadosa y oportuna lectura del contexto y sus dinamismos.

Independientemente de lo anterior, el SINAES continuará con una política que ha caracterizado su accionar: la actualización continua de instrumentos y modelos, de forma que esté en capacidad de dar respuesta oportuna a las nuevas demandas del entorno y a los permanentes cambios tecnológicos, de indiscutible impacto en la educación a distancia.

Para terminar, el énfasis que la agencia ha dado a la internacionalización de todos los procesos y el propio carácter transfronterizo de esta modalidad educativa colocan en un lugar prioritario de la agenda la labor de cooperación y coordinación regional que abra el camino a la armonización y el intercambio.

No cabe duda que el esfuerzo realizado en el campo del aseguramiento de la calidad de la educación a distancia en el contexto costarricense es significativo y ha implicado recursos, tiempo, voluntad de cambio y de aprendizaje de otras experiencias. Ha implicado sobre todo mucho compromiso del sistema y de las instituciones que lo conforman. Pero, si bien el camino está trazado, nuevas rutas empiezan ya a vislumbrarse, haciéndonos recordar que en el itinerario ambicioso de la búsqueda de la calidad nunca se alcanza la meta definitiva. En ese sendero prometedor y desafiante continúa avanzando la agencia oficial de acreditación de Costa Rica.

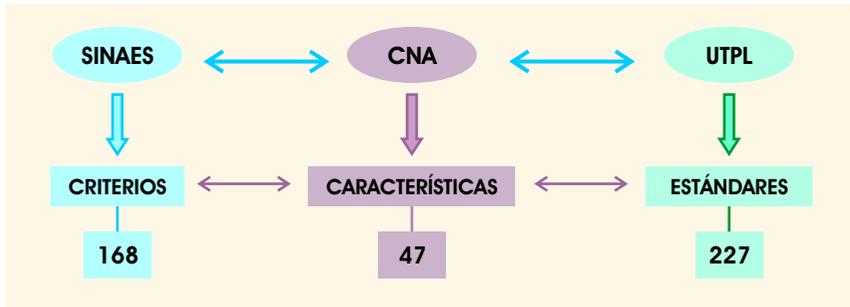
Anexo 1

NIVELES DE ANÁLISIS POR INSTRUMENTO Y SU DEFINICIÓN

SINAE <sup>141</sup>	CNA <sup>142</sup>	UTPL <sup>143</sup>
Dimensiones: es una forma de visualizar de manera integradora, los principales elementos del proceso educativo: un entorno que contextualizan unos recursos o insumos necesarios para realizar el proceso educativo, el proceso mismo y unos resultados.	Factores: El análisis de estos factores es lo que permite apreciar las condiciones de desarrollo de las funciones sustantivas de cada programa académico (docencia, investigación y extensión) <sup>144</sup>	Criterios: se dividen en dos: criterios facilitadores y criterios de resultados los criterios de resultados expresan qué se está alcanzando mediante la puesta en práctica de los criterios facilitadores que indican cómo se enfocan las diversas actividades relacionadas con la gestión y que contribuyen a la excelencia. El criterio se considera el factor crítico para el buen funcionamiento de una organización.
Componentes: son los aspectos en los que se considera que es pertinente desagregar de manera relevante cada una de las dimensiones.	Características: Define una característica precisa de calidad.	Subcriterios: Acotan las áreas a analizar.
		Objetivos: señalan la finalidad de cada área.

Anexo 2

REFERENTES DE CALIDAD Y NÚMERO DE REFERENTES EN CADA INSTRUMENTO



<sup>141</sup> Tomado de "SINAE. Modelo de acreditación oficial de carreras de grado de Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. 2009".

<sup>142</sup> Consejo Nacional de Acreditación de Colombia. Indicadores para la Autoevaluación con fines de acreditación de programas de pregrado en las modalidades a distancia y virtual. 2006.

<sup>143</sup> Tomado de "Universidad Técnica Particular de Loja. Modalidad Abierta y a Distancia. Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto "Centro Virtual para el desarrollo de los Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y El Caribe". Documento Introductorio. 2005".

<sup>144</sup> \*\*\*\*\*

falta  
referencia  
144