

La calidad y los estándares de medición de la educación virtual y a distancia

María José Rubio Gómez

*Doctora ED. Prorectora de la Pontificia
Universidad Católica del Ecuador
- Sede Ibarra.*

1. INTRODUCCIÓN

Es preciso referirnos a algunos aspectos que pueden precisar la concepción sobre este tema. Entre otros ¿qué entendemos por educación a distancia y por educación virtual? pues a veces confundimos ambas. La educación a distancia existía mucho antes que la educación virtual; por ello, quizás nos podamos inclinar por decir que el concepto más genérico es educación a distancia, y la educación virtual es la que siendo a distancia se caracteriza por utilizar de forma casi exclusiva las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Si hablamos de educación a distancia, en general, deberíamos expresar si nos referimos a una educación a distancia basada en materiales físicos y tecnologías más tradicionales y que a la vez tenga algún componente virtual, o a la ofrecida exclusivamente de forma virtual.

Lo más común, en este momento, es que convivan los dos aspectos en una misma universidad, e incluso en un mismo programa, pues ya son pocas las experiencias que se definan a distancia que no utilicen las nuevas tecnologías; al igual que sucede en la educación presencial pues ha de servirse, así mismo, de las tecnologías si no quiere quedarse relegada a un pasado sin futuro.

Por lo tanto, si nos vamos a referir a los estándares de calidad en educación a distancia deberemos distinguir en que modalidad de educación a distancia se hace énfasis. De tal forma que se ponderen en mayor o menor grado los diferentes componentes tecnológicos y pedagógicos. Es, por tanto, necesario tener muy en cuenta el modelo educativo y/o pedagógico que la institución o el programa definan.

Otro de los aspectos que quisiéramos dejar claro es el hecho de que cuando hablamos de calidad en educación a distancia deberíamos estar hablando del

mismo concepto en cuanto al producto final; es decir, que el resultado sea el mismo o similar que en educación presencial, no tanto en la forma en como se adquiere, ni en el tiempo que se tarda en adquirir la formación, ya que en educación a distancia influyen muchos aspectos en este sentido que no tienen que ver con la institución, sino con el estudiante, como puede ser, el hecho de que no se dedica exclusivamente al estudio por estar trabajando, por tener obligaciones familiares u otros contextos que le impiden llevar el mismo ritmo que si se dedica de pleno al estudio.

De igual forma, antes de hablar de medición de la calidad en educación virtual y a distancia y, por tanto, de los estándares para la misma, deseamos dejar constancia de algunos aspectos que deberían servir para la reflexión de los detractores de este sistema de educación, sobre todo, si nos referimos a una serie de competencias genéricas que a lo largo de la carrera adquiere y perfecciona un estudiante a distancia, pues podríamos decir, que son tantas o más como las que puede adquirir un alumno presencial, pero además le adornan algunas características que especialmente le distinguen:

La responsabilidad que adquiere en el proceso de autoaprendizaje le pone en una situación de ventaja en relación a muchos profesionales, ya que durante su proceso de aprendizaje, es él quien gestiona su tiempo y lo distribuye, aprendiendo a diferenciar los aspectos importantes de los que no lo son, nadie está detrás de él para que vaya a clase o haga sus tareas.

La autonomía promovida por el propio sistema complementa este sentido de la responsabilidad. El alumno aprende a tomar decisiones, a buscar otras fuentes de información cuando tiene una duda o no sabe resolver un problema. No tiene a mano la pregunta fácil al profesor sin haber reflexionado antes. Esto hace de él una persona reflexiva y profunda; es por tanto una persona que en sus estudios debe necesariamente practicar la búsqueda de ámbitos bibliográficos diferentes que los que tiene ya en su haber, lo que le prepara para un mundo competitivo y cambiante.

El liderazgo y la creatividad se despiertan cuando no dependemos de los demás para buscar una salida a nuestros problemas; esto es lo que le sucede al alumno a distancia: necesariamente tiene que ser creativo en sus trabajos y sus aportes en el desarrollo de los mismos, ha de investigar y ha de aprender a superar sus propias frustraciones cuando no tiene la solución a los múltiples problemas que encuentra en el camino que le toca recorrer en solitario. Su liderazgo será notorio cuando tenga que poner a prueba sus conocimientos teóricos y prácticos: el conocer es obvio por la bibliografía que debe dominar; el saber hacer no le

representará problema, pues, en gran parte ya está en el ejercicio profesional y su titulación le ha dado también la práctica y la teoría propias para caminar con seguridad y convertirse en líder en su mundo profesional; al que deberíamos añadir, el saber ser, desde el punto de vista axiológico y de actitud.

Se vuelve un gran lector; no sólo por la rapidez con la que es capaz de leer un libro, sino por la comprensión del mismo. No olvidemos que la media de lectura anual de un alumno universitario es de aproximadamente entre dos libros y tres libros, además de los apuntes del profesor; el alumno a distancia tiene que leer eso mismo en un mes y además lo debe de hacer comprensivamente.

El uso y dominio de la tecnología vienen de la mano del alumno de la modalidad a distancia, pues es una herramienta muy utilizada y casi imprescindible a lo largo de la carrera universitaria en esta modalidad. El adulto pierde el miedo a este medio y se sirve de él para su proceso formativo, termina siendo un aspecto muy familiar que conoce, domina y usa en su acontecer diario. Cuando muchos profesores, aun hoy en día, en los sistemas tradicionales se niegan a utilizar la tecnología y los alumnos las dominan, pero sin dirección y sin rumbo pedagógico; en el sistema a distancia hace ya algunos años se ha tratado de aprovechar estos medios de la mejor manera posible y son de uso común para alumnos y profesores, pudiendo en este momento decirse que se sabe al menos algunos usos que sí son utilísimos para el aprendizaje del joven y del adulto. Por tanto, será absurdo por parte del evaluador, seguir preguntando por el uso de los laboratorios, pues éstos serán ya simulados a través de Internet u otros medios digitales, sin despreciar los vínculos que puedan establecerse con instituciones locales para la asistencia física a los mismos.

El sentido crítico que se despierta en el estudiante a distancia. Comienza desde el primer día de su matrícula, pues ha de juzgar un ámbito nuevo, enfrentarse a situaciones que desconoce y debe seguir adelante, aunque en algunos momentos pueda sentirse sin los elementos adecuados para ello. Indudablemente encontrará la forma para seguir caminando y encontrarse con otros que de la misma manera encontrarán nuevos usos de las metodologías sugeridas y que hacen que el alumno no sea un simple repetidor de contenidos, sino que los juzgará y seleccionará de un inmenso universo que hoy tenemos a nuestra disposición.

Si nos preguntáramos por las cualidades que busca un director de empresa o institución cuando pretende contratar a un empleado nuevo, podríamos decir que tiene mucho que ver con la propuesta que hemos descrito en este mundo de valores y competencias.

El graduado de una modalidad a distancia está preparado para el campo profesional en su área, del que muy probablemente ya tiene experiencia, y en especial para el cambio en cualquier rol que le toque desempeñar; reúne las condiciones para asumir grandes empresas y retos; no le asusta las dificultades ni el esfuerzo, ya que está acostumbrado a ellas y las afronta como algo cotidiano sin traumas; el liderazgo y la creatividad los ha vivido durante su carrera universitaria, domina las tecnologías y se podrá confiar en él, pues ha demostrado un alto sentido de la responsabilidad, así como el sentido crítico y resistencia a la frustración.

La modalidad a distancia desde los parámetros propios de calidad garantiza la posibilidad de seguir estudiando para conseguir un mejor puesto de trabajo si es que ya se está trabajando, o un empleo diferente si se opta por cambiar de profesión de acuerdo a las preferencias. Por ello, entre los parámetros a medir en los resultados, no será tanto, en cuanto tiempo y cuantos estudiantes se han graduado, sino, el aspecto propio del seguimiento a los mismos en su carrera profesional, ascensos, cambios favorables en el empleo o nuevos empleos.

A pesar de nuestra posición favorable hacia la modalidad a distancia por todos los aspectos antes descritos, tenemos presente también que no todas las instituciones y/o programas tienen en cuenta los mínimos parámetros de calidad, por lo que debemos empeñarnos en medir la misma con el afán de mejora.

2. ALGUNOS MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EDUCACIÓN A DISTANCIA Y/O VIRTUAL

Si actualmente la preocupación por la calidad de la educación superior es un aspecto relevante en función de los fenómenos de globalización y competitividad internacional, con mucha más razón debería serlo en el caso de la educación superior a distancia, al ser uno de los ámbitos necesarios para el desarrollo de los pueblos del tercer mundo, pero también un elemento imprescindible para asumir los nuevos roles que se demandan en el primer y segundo mundo; se debería apostar por ella desde los órganos oficiales de los diferentes países creando legislaciones propias o incluyentes de este tipo de educación y como consecuencia, parámetros para la medición de la calidad; cosa que hasta el momento no ha sido así. Este panorama parece estar cambiando en algunos países desde las experiencias que a continuación señalamos y que en muchos casos están tomando en cuenta las mejores prácticas para derivar criterios generales. Por la extensión del artículo nos centraremos en algunas de las experiencias más desarrolladas de Latinoamérica y el Caribe.

2.1. Experiencia del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED) desde el “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”

Si tenemos en cuenta que un paso importante para las instituciones de educación superior y, por supuesto, para las instituciones de educación a distancia, es el llegar a extender su rango de acción sobre las fronteras patrias, y que eso solamente podrá desarrollarse a través de acreditarse internacionalmente y demostrar una calidad, de tal forma que cualquier persona o entidad pueda fiarse de los títulos emitidos al ser reconocidos en los diferentes países, entenderemos, al igual que las instituciones fundadoras del CALED entendieron, la necesidad de unir esfuerzos con el fin de promover y fortalecer la capacidad de las universidades latinoamericanas y del Caribe (LAC) en la consecución de una oferta de Educación a Distancia de Calidad, sin olvidar el importante papel que desempeña la misma en los procesos de desarrollo de los países de LAC.

El CALED se constituyó el 19 de octubre del 2005, en el contexto del Congreso sobre Calidad y Acreditación Internacional en Educación Superior a Distancia - I Congreso CREAD Andes en el XV Aniversario del CREAD y I Encuentro Iberoamericano Virtual Educa, el mismo que tuvo como base temática principal el Proyecto “Centro Virtual para el desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”¹⁵³ y gracias al trabajo de continuación que le dio a este Proyecto la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), se convocó al Congreso de Calidad en Educación a Distancia ya mencionado.

Así, en el Acta de creación del CALED, las instituciones participantes señalan la NECESIDAD de unir esfuerzos institucionales con el objetivo de promover y fortalecer la capacidad de las universidades latinoamericanas y del Caribe en la consecución de una oferta de Educación a Distancia de Calidad; TIENEN PRESENTE el importante papel que desempeña la Educación Superior a Distancia en los procesos de desarrollo de los países latinoamericanos y del Caribe, cumpliendo con ello con el principio de la UNESCO de Educación de calidad al alcance de todos; ASUMEN la necesidad, manifestada por las Instituciones de Educación Superior, de mejorar la calidad de sus programas académicos a distancia; REAFIRMAN la Propuesta de Estándares de Calidad en la Educación Supe-

¹⁵³ www.utpl.edu.ec/centrovirtual.

rior a Distancia y las conclusiones especificadas en la memoria del proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”; CONSIDERAN que la autonomía universitaria y la diversidad cultural son principios básicos y elementos a tener en cuenta en los procesos de evaluación y acreditación; RECONOCEN que es potestad de las agencias nacionales de evaluación de la calidad de los países de América Latina y el Caribe acreditar las titulaciones y programas académicos de Educación Superior. Por consiguiente, RESUELVEN: Crear el Instituto Latinoamericano de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED).

El CALED tiene entre sus objetivos los siguientes:

- Promover la cultura de la evaluación y de la calidad en la Educación Superior a Distancia.
- Contribuir a la elaboración de directrices e instrumentos para la evaluación, acreditación y certificación de titulaciones, programas y servicios de Educación Superior a Distancia.
- Generar mecanismos de reconocimiento de la calidad basados en criterios, indicadores y estándares comunes para la Educación Superior a Distancia.
- Asesorar a las universidades sobre los procesos de evaluación de la calidad y acreditación en Educación Superior a Distancia de América Latina y el Caribe.
- Coordinar esfuerzos y colaborar con las agencias nacionales de acreditación en los sistemas de Educación Superior a Distancia.

Para su organización y el cumplimiento de los objetivos anteriores, el CALED está conformado por una Junta Directiva conformada por las entidades promotoras de la iniciativa: el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD), la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD), Virtual Educa y la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), más las dos instituciones que posteriormente pasaron a formar parte de esta Junta: La Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL), y la Organización Universitaria Interamericana (OUI). La Junta Directiva es el órgano ejecutivo del Instituto, aplica las orientaciones y recomendaciones propuestas por el Consejo Asesor y los Consejos Académicos. Un Consejo Asesor, conformado por importantes organismos internacionales. Un Consejo Académico Latinoamericano y un Consejo Académico No Latinoamericano, conformado por diversas universi-

dades y entidades de Europa y Norteamérica. La Secretaría Ejecutiva, adscrita a la UTPL, la cual se responsabiliza de la organización y gestión del Instituto¹⁵⁴.

Desde este amplio panorama de universidades y organismos internacionales vinculados, el CALED ofrece un modelo de autoevaluación, a través del cual las instituciones podrán iniciar un proceso de autoevaluación. Este modelo fue desarrollado inicialmente a través del proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, en el cual se ha continuado trabajando. El proyecto ha sido validado y aplicado por instituciones y organismos internacionales vinculados y significativos de la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe, así como en Europa.

“Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”

Es importante recordar el Proyecto Centro Virtual, cuyo auspiciante fue el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Comité Coordinador estuvo constituido por la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD) y el Consorcio Red de Educación a Distancia y por la UTPL como entidad ejecutora. El equipo de expertos que realizó la propuesta de estándares, así como el diseño de la base de datos, estuvo compuesto por el Dr. Alejandro Tiana Ferrer, el Dr. Kyle Peck y el Dr. Miguel Casas Armengol. Así mismo destacamos por la amplitud de la participación al Grupo Académico, compuesto por representantes de 12 universidades de LAC con amplia experiencia en educación a distancia, así como el de Grupo de Especialistas, en el que se vincularon organismos internacionales y otras universidades con experiencia en el área.

Este Proyecto, que concluyó en el 2003, nos dejó un instrumento valiosísimo, tanto por aportarnos una herramienta muy necesaria, como por el conocimiento y consenso de la misma por parte de las universidades participantes de más de 15 países y 5 organismos internacionales. Ha sido el punto de partida de un ámbito muy necesario para la calidad de la educación a distancia. Como resultado del Proyecto mencionado y las pruebas piloto realizadas, actualmente existe una versión final del Centro Virtual a disposición de instituciones, gobiernos y educadores en el campo de la educación a distancia. En dicho Centro se puede realizar

¹⁵⁴ CALED 2009. Creación y puesta en marcha del CALED. Universidad Técnica Particular de Loja. Loja, Ecuador. www.utpl.edu.ec/caled.

una valoración de cada estándar y además se pueden comparar las valoraciones de cada uno con las que han obtenido otras instituciones.

El modelo tiene en cuenta los ámbitos propios de la educación a distancia dando importancia al sistema con su modelo educativo, a los procesos adecuados, la estructura necesaria, las características de los alumnos, la metodología, los materiales, la formación específica de docentes y administrativos, la seriedad de la evaluación y los análisis de resultados teniendo en cuenta todas estas variables que, entre otras cosas, repercutirán en la exigencia de los mismos niveles que la educación presencial de conocimientos y competencias requeridas, pero tendrán en cuenta el perfil del alumno para hablar de rendimiento en diferentes límites de tiempo.

Como todo Proyecto, si no se le hubiera dado continuidad habría fenecido al poco tiempo de ver la luz; pero éste no fue el caso, ya que un buen número de instituciones lo aplicaron a sus realidades y otras, como la UTPL, además de aplicarlo, continuaron el trabajo con el análisis de estándares e indicadores, la selección de técnicas, el diseño de instrumentos para la recogida de información y el análisis de las ponderaciones asignadas por distintos modelos y propuestas de ponderación por criterios, subcriterios, objetivos y estándares.

El Modelo Centro Virtual surge desde el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Interpretación para la educación; sin embargo es un modelo con características propias, contemplando lo específico de la educación a distancia. Es un espacio interactivo que le permite valorar en línea los estándares de calidad desarrollados y comparar sus valoraciones con las de otros expertos e instituciones.

Portafolio electrónico del Centro Virtual

El equipo de evaluación del CALED continuó con el desarrollo del proyecto Centro Virtual a través de:

- El análisis de estándares e indicadores.
- Selección de técnicas.
- Diseño de instrumentos para la recolección de información.
- Análisis de las ponderaciones asignadas por distintos modelos y propuestas de ponderación por criterios, subcriterios, objetivos y estándares
- Elaboración del registro de autoevaluación.
- Redacción de las pautas para la elaboración del proceso de autoevaluación.

- Publicación de los diez documentos de trabajo que detallan los aspectos anteriores: “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”, compuesto por un documento introductorio y un documento por cada uno de los 9 criterios¹⁵⁵.

Con base en este trabajo diseñó y elaboró un Portafolio Electrónico, el cual se ofrece con la finalidad de facilitar a las instituciones de Educación Superior a Distancia, el proceso de autoevaluación de programas. Contiene los estándares, indicadores e instrumentos de medida, registro de autoevaluación, ponderaciones sugeridas y pautas para el desarrollo del proceso de autoevaluación.

El Portafolio Electrónico es una herramienta interactiva que permite registrar la información recogida e incorporar la documentación de respaldo en formato digital, para poderla visualizar en el momento que se requiera; así mismo, sugiere una ponderación por criterios, subcriterios, objetivos y estándares que servirán de ayuda valiosa para establecer las ponderaciones que cada institución considere pertinentes. Una vez procesada y analizada la información recogida, de acuerdo al porcentaje de cumplimiento de cada estándar, la herramienta le asigna la valoración correspondiente, según la ponderación previamente asignada por el equipo evaluador.

Guía de autoevaluación para programas de pregrado a distancia

Esta Guía tiene como base el proyecto “Centro Virtual para el desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación superior a Distancia”. Se diseñó considerando la valoración de los estándares asignada por varios expertos a través del Centro Virtual disponible en www.utpl.edu.ec/centrovirtual, y el análisis exhaustivo del modelo para inclusión, agrupación o eliminación de estándares e indicadores, haciéndose énfasis en el desarrollo de estándares para la modalidad virtual propios de los programas de pregrado. También se han tenido en cuenta los documentos de trabajo del “Proceso de Autoevaluación de los Programas de Educación a Distancia” ya mencionados.

¹⁵⁵ Rubio, G; Aguilar, R.; Massa, P.; Maldonado, J.; Ramirez, I. (2005). 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”. UTPL. Loja - Ecuador.

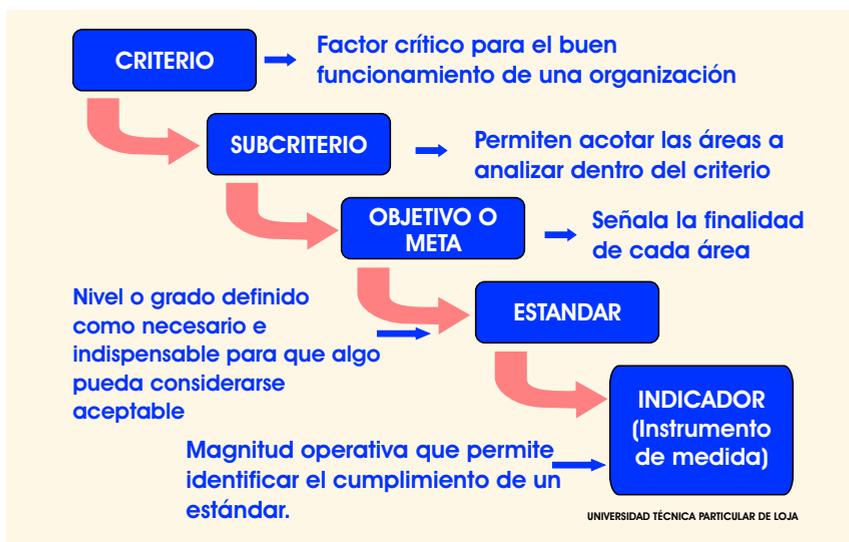
En este contexto, la Guía está orientada a conducir los procesos de autoevaluación con fines de certificación, por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED). En ella se proporcionan los instrumentos y procedimientos necesarios para comprender el sentido y las etapas de dicho proceso, así como los criterios para la evaluación de programas de pregrado a distancia, una descripción del proceso de autoevaluación, sus fases y conformación de equipos de trabajo, la metodología a emplearse para el cumplimiento del registro de autoevaluación, así como la elaboración del informe final que conducirá a la certificación de calidad.

La estructura del modelo es igual que la del Proyecto original del Centro Virtual, con nueve criterios según los establecidos en los modelos de excelencia de la calidad adoptados para la educación, y agrupados en Procesos Facilitadores y en Resultados, según se muestran a continuación:



Los criterios denominados de “Resultados” expresan QUÉ se está alcanzando mediante la puesta en práctica de los criterios “Procesos Facilitadores”, que indican CÓMO se enfocan diversas actividades relacionadas con la gestión y que contribuyen a la excelencia.

Estos criterios, a su vez, se despliegan en subcriterios, objetivos, estándares e indicadores, tal como se aprecia en la siguiente figura:



Mientras que con los criterios se determina el marco general, los subcriterios permiten acotar las áreas a analizar dentro de ellos, y obviamente los objetivos reafirman la finalidad del estudio de cada área. Para cada una de ellas y para alcanzar tales objetivos se fija un nivel mínimo de calidad (estándar) que es posible medir con los indicadores. Esta estructura se mantiene a lo largo de los nueve criterios. En cuanto a los indicadores, en lo posible se han formulado como resultados de alguna medida para evitar la creación de un mayor número de niveles y para facilitar la elaboración de instrumentos de recogida de datos.

Los estándares de calidad y sus indicadores asociados, al estar incluidos dentro de un modelo de excelencia, asumen no sólo aquellas características intrínsecas de un programa educativo, sino aquellas otras que contribuyen a su organización y gestión; y pueden afectar a la percepción que los potenciales alumnos tengan del programa. Es por ello que se han considerado aspectos generales de las instituciones en las que se imparten, pues su credibilidad puede contribuir de forma directa en el propio programa, pero sin pretender enfocar el documento hacia la evaluación institucional. Al igual que el resto de los documentos generados por el CALED, podemos encontrar esta Guía en la página del mismo¹⁵⁶.

¹⁵⁶ Rubio, G.; Morocho, Q.; Maldonado, R.; Alejandro M.; Ramirez, A; (2010): Guía de Autoevaluación para programas de pregrado a distancia. UTPL, Loja - Ecuador www.utpl.edu.ec/caled.

Guía de evaluación para cursos virtuales de formación continua

La Guía de evaluación para cursos virtuales de formación continua, de igual forma, tiene como base el proyecto “Centro Virtual para el desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia”. Está orientada a conducir los procesos de autoevaluación con fines de certificación de cursos virtuales de formación por el CALED. Para ello se proporcionan los instrumentos y procedimientos necesarios para comprender el sentido y las etapas de dicho proceso, así como los criterios de calidad para la evaluación de los cursos. En la elaboración de los estándares de esta Guía han participado un gran número de expertos vinculados, tanto a la educación virtual como a los procesos de calidad, y han sido estructurados en base al Potencial Marco Regulador para la Oferta de Cursos Virtuales del proyecto mencionado anteriormente¹⁵⁷. El modelo se despliega de la siguiente forma:



El modelo está estructurado en 4 áreas, 16 subáreas, 27 estándares y 80 indicadores. Las áreas que conforman el modelo son las establecidas en el Potencial Marco Regulador para la oferta de Cursos Virtuales:

- **Tecnología.** Evalúa la disponibilidad tecnológica, rendimiento, capacidad, seguridad, privacidad, accesibilidad, usabilidad/navegabilidad y mantenimiento, de tal forma que se garantice el correcto funcionamiento y desarrollo de los cursos.

¹⁵⁷ Rubio, G. (2003): Centro Virtual para el Desarrollo de ****

- **Formación.** Evalúa la disponibilidad y ejecución de los planes de formación pedagógica y técnica con la que deben contar los docentes y alumnos para afrontar su rol.
- **Diseño instruccional.** Se evalúa la estructura, diseño, contenidos y la metodología utilizada para el desarrollo del curso.
- **Servicios y soporte.** Evalúa la disponibilidad de servicios de información y de atención al estudiante para desarrollar normalmente sus actividades.

ESTRUCTURA DEL MODELO

Area	Sub-área	Estándares / indicadores
1. TECNOLOGÍA	Infraestructura tecnológica	3 estándares - 7 indicadores
	Disponibilidad, rendimiento y capacidad	3 estándares - 7 indicadores
	Seguridad y privacidad	3 estándares - 7 indicadores
	Accesibilidad	1 estándar - 5 indicadores
	Usabilidad y Navegabilidad	1 estándar - 5 indicadores
	Mantenimiento	3 estándares - 6 indicadores
2. FORMACIÓN	Equipo Docente	1 estándar - 2 indicadores
	Alumnos	1 estándar - 1 indicador
3. DISEÑO INSTRUCCIONAL	Orientaciones generales del curso	1 estándar - 3 indicadores
	Objetivos	1 estándar - 1 indicador
	Contenidos	2 estándares - 7 indicadores
	Interacción	1 estándar - 5 indicadores
	Seguimiento y Tutoría	3 estándares - 9 indicadores
	Evaluación	1 estándar - 7 indicadores
4. SERVICIOS Y SOPORTE	Servicios de información	1 estándar - 4 indicadores
	Atención al alumno	1 estándar - 4 indicadores

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Los dos modelos que hemos expuesto sugieren sendas ponderaciones que pueden ser adaptadas de acuerdo a las especificaciones de cada programa o curso a evaluar.

Proyecto Alfa Rueda “Evaluación de los Programas de Educación a Distancia”¹⁵⁸

La Comunidad Europea, dentro del programa ALFA-América Latina Formación Académica, auspició la conformación de la Red de Universidades de Eva-

¹⁵⁸ PROYECTO ALFA - Contrato N. AML/B7-311/97/0666/II-0153-A - www.javeriana.edu.co/cua/rueda.

luación a Distancia –RED RUEDA– con el fin de desarrollar el Proyecto Evaluación de los Programas de Educación a Distancia, durante el periodo comprendido entre noviembre de 2002 y julio de 2005. Las seis instituciones socias de este proyecto son las universidades latinoamericanas: Universidad Técnica Particular de Loja (Ecuador), Pontificia Universidad Javeriana (PUJ - Colombia) y Universidad Nacional Abierta (UNA - Venezuela) y las universidades europeas: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED - España), Universiteit Gent (UG - Bélgica) y Università Telemática Guglielmo Marconi (UTGM - Italia).

Durante el desarrollo del proyecto se logró crear y fortalecer un trabajo en red entre las instituciones participantes, la creación y edición de un instrumento de evaluación, validado en primera instancia mediante la aplicación en cada una de las seis universidades socias.

El proyecto creó una propuesta que incluye directrices conceptuales y criterios metodológicos para mejorar la evaluación de los programas de Educación a Distancia Universitarios. El enfoque metodológico implicó algunas acciones continuas que se llevaron a cabo durante todo el desarrollo del proyecto:

- Un enfoque permanente de cada universidad en el análisis crítico de la experiencia pedagógica y de evaluación en los programas que ofrece, y de la sistematización de sus referentes pedagógicos, metodológicos y conceptuales.
- Un diálogo e intercambio continuo entre las universidades sobre sus avances en relación con el proyecto, a través de la creación de una página web, comunicación vía Internet y otros medios.

El proyecto ALFA-RUEDA ofrece un modelo propio de autoevaluación de Educación a Distancia y en el que se ha tenido en cuenta el Modelo Malcolm Baldrige. Conserva de este modelo las siete categorías, transforma las preguntas en enunciados y ofrece una forma diferente de puntuarlas, fruto de las aplicaciones piloto de las instituciones participantes.

3. LEGISLACIÓN SOBRE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN EN LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS

Uno de los aspectos relevantes en orden a la evaluación de la educación a distancia y los correspondientes modelos o definición de estándares para su evaluación podemos apreciarla desde la incipiente legislación que existe sobre la misma. Incluso en algunos casos, aunque existe una legislación, vemos que no se

aplican modelos completos de evaluación sino parámetros específicos que se añaden a los modelos propios para la evaluación de programas o instituciones de educación presencial. Pocas son las novedades que podemos concretar después de nuestro artículo que recoge datos del 2007 y que fue publicado en la Revista RIED. Señalaremos con letra negra dichas novedades¹⁵⁹.

Nº	País	Evaluación y Acreditación	Educación Superior	
			General no incluye la EaD	Específica para EaD
1.	ARGENTINA	CONEAU Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria Consejo de Universidades	Ley de Educación Superior Nº 24.521 promulgada el 1995 en la Sección 3: Art. 44-47 Resolución Nº 1168/97 Decreto Reglamentario de la Ley de Educación Superior 173/96 E Res. Min. Nº 1807/97 Estándares para acreditación de programas	R. 1717 Lineamientos para la presentación y evaluación de programas y carreras bajo la modalidad de educación a distancia
2.	BOLIVIA	CONAES Consejo Nacional de Aseguramiento de la calidad Ed. Superior	Ley del Consejo Nacional de Acreditación de Educación Superior, octubre 2001 MERCOSUR	
3.	BRASIL	SINAES INEP	Ley Nº 10861. Abril de 2004	Portaria Normativa Nº 2, del 10 de enero de 2007 Parecer CNE/CES Nº 195/2007 Parecer CNE/CES Nº 197/2007
4.	CHILE	CNA Agencias de Acreditación Autorizadas	Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Nº 20.129. Octubre de 2006	

elinc?

¹⁵⁹ Rubio G. MJ., Romero F. LM (2005): Apostar por la calidad de la educación superior a distancia desde la pertinencia social. RIED v. 8: 1 y 2, AIESAD, UTPL, Loja - Ecuador. pp 159-192.

5.	COLOMBIA	CNA SACES	Ley 30 de 1992 Lineamientos para la Acreditación Institucional. ISSN: 0122-7874. Noviembre de 2006. Lineamientos para la Acreditación de programas. ISSN: 0122-7874. Noviembre de 2006. Lineamientos para la Acreditación de Alta Calidad de Programas de Maestría y Doctorado	Indicadores para la Autoevaluación con fines de acreditación de Programas de Pregrado en las Modalidades a Distancia y Virtual. ISSN: 1794-2152. Noviembre de 2006
6.	COSTARICA	SINAES SUPRICORI Agencia Centroamericana de Acreditación	Ley N° 8256, mayo 2002	Adendum al Manual de Acreditación - Convocatoria Año 2000. Síntesis de la revisión del informe de autoevaluación
7.	CUBA	JAN	Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias(SEA-CU-09). Sistema de evaluación y acreditación de maestrías (SEA-M-2009). Reglamento de evaluación institucional (Resolución N° 04). Sistema de acreditación y evaluación de programas de doctorados.	
8.	ECUADOR	CONEA	Mandato Constituyente N° 14. Julio de 2008 Reglamento de Procesos de Evaluación y Acreditación de las Universidades y Escuelas Politécnicas. Reglamento de Procesos de Evaluación y Acreditación de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos. Código de ética para los evaluadores externos. Orientaciones para el trabajo de los comités de Evaluación Externa.	

9.	EL SALVADOR	Min. Educación	<p>Reglamento especial de la comisión de acreditación de la calidad académica de instituciones de educación superior de marzo del 2000.</p> <p>Manual de Acreditación de las Instituciones de Educación Superior, publicado en enero de 2002</p> <p>Ley de Educación Superior de octubre de 2004, en el capítulo VI, Art. 45-49</p>	
10.	GUATEMALA	---	-----	
11.	HONDURAS	---	-----	
12.	MÉXICO	COPAES CIEES CENEVAL FIMPES	<p>Manual del procedimiento para el reconocimiento de organismos acreditadores de programas académicos de nivel superior.</p> <p>Marco general para los procesos de acreditación de programas académicos de nivel superior.</p> <p>Guía para evaluar la estructura, composición y funciones que pretenden el reconocimiento de organismo acreditador de programas académicos de nivel superior.</p> <p>Marco de Referencia para la Evaluación y Seguimiento de Programas de Posgrado. 2007.</p>	Capítulo XI de los criterios de acreditación de FIMPES. (Instituciones Particulares)
13.	NICARAGUA	CNU	<p>Ley General de Educación, N° 582 de marzo del 2006, en el título VI, artículos 116 a 125.</p> <p>Anteproyecto de "Ley Orgánica del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior".</p>	
14.	PANAMÁ	UP CONEAUPA	Art. 8 de la Ley No 30, emitida en el 2006 por la Asamblea Nacional.	
15.	PARAGUAY	ANEAES	<p>Ley N° 2072. Febrero 2003</p> <p>Ley General de Educación: Artículos 20 al 22</p>	

16.	PERÚ	CONEAU SINEACE	Ley N° 28740 (ley del SINEACE) Documento "Modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias"	Modelo de calidad para la acreditación de carreras profesionales universitarias en la modalidad a distancia y estándares correspondientes para la carrera de educación CONEAU
17.	REPÚBLICA DOMINICANA	ADAAC	Ley 139-01 de Educación Superior Ciencia y Tecnología la cual en sus Capítulos VII y VIII, Artículos 63 al 83. Reglamento de las Instituciones de Educación Superior de mayo de 2004. Capítulo VI, Artículos 38 al 48. Reglamento de las Instituciones y Programas de Educación Superior a Distancia.	
18.	URUGUAY	APECET Comisión ad Hoc para la acreditación	Organización y conducción procesos de acreditación MERCOSUR	
19.	VENEZUELA	SEA	-----	

4. CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN EN PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y VIRTUAL

Tanto de las legislaciones, como de las buenas prácticas en educación a distancia, así como de los modelos que hemos expuesto, se deducen algunos aspectos que hay que tener en cuenta en este tipo de programas si los relacionamos con la educación presencial, pero considerando que la mayoría de los criterios son los mismos para un tipo de educación u otra.

Nos centraremos en lo que de específico tiene la educación a distancia y la dimensión de la misma, ya que hoy no podemos negar la evidencia de su necesidad, no sólo para llegar donde nunca llegó la educación presencial, sino para atender una demanda insatisfecha a nivel general; es preciso ocuparse de su calidad y no tanto de su pertinencia, que ya nadie debiera discutir.

La necesidad de convergencia con Europa y el resto del mundo, así como la

oferta a nivel transnacional por el incremento del uso de las tecnologías, nos invitan con urgencia a considerar la calidad de la educación a distancia no menos que la presencial; y así, poder alcanzar los retos del mundo presente y futuro en los ámbitos de movilidad estudiantil y docente, en el ejercicio de la profesión con competencias similares para la misma, en los distintos países y continentes.

Potenciar la calidad de la educación abierta y a distancia, ya sea desde modelos bimodales o unimodales, contribuirá a la accesibilidad de la educación y como consecuencia al desarrollo de nuestros países.

Es preciso desterrar algunas ideas erróneas que circulan en nuestro contexto sobre la exclusividad de ofrecer los programas a distancia, siempre y cuando la universidad los ofrezca en presencia. Esto iría en contra del principio de igualdad de oportunidades, en virtud del cual, se han creado universidades exclusivamente de educación a distancia que ya han demostrado su excelente calidad. (Open University, UNED, UOC...). Esto no quita la razón de que para Latinoamérica la oferta bimodal sea una fortaleza en el orden de aprovechar recursos, pero nunca podríamos decir que por ello se ofrece mayor calidad.

Independientemente del modelo que se adopte para la oferta académica, en el ámbito de la evaluación específica de la educación a distancia deberemos tener en cuenta algunos criterios generales que nos llevarán a considerar si estamos ofreciendo calidad en la misma, y por lo tanto susceptibles de tenerse en cuenta para la acreditación:

Desde la visión y misión institucionales los programas de educación a distancia deben ser concebidos y estar enmarcados en un sistema, que permita dar unidad a los procesos concebidos, no como elementos aislados e improvisados, sino como una estructura que esté muy bien planificada y tenga en cuenta el modelo pedagógico con los consiguientes elementos del mismo, concatenados y con la suficiente flexibilidad que permita la relación armónica entre ellos, y a la vez, contemplar las diferencias propias de cada programa.

Desde la flexibilidad deberemos tener en cuenta la estructura administrativa concebida desde una sede central, responsable de los procesos académicos y administrativos de los alumnos, tanto como de la labor docente; y unos centros de apoyo si el estudiante está disperso, sin olvidarnos del elemento central del sistema; es decir, del modelo pedagógico o educativo.

Desde estas premisas y, sin pretender ser exhaustivos, desarrollaremos algunos elementos del modelo y que con determinadas variantes puede ser similar a otros que tengan la calidad como objetivo; de tal forma que es fácil ver como todo el sistema gira en torno a una educación centrada en el estudiante, ámbito que

dos puntos?

hoy en día se retoma con fuerza en la nueva concepción de Europa. Por ello el modelo ha de tener en cuenta las características y el perfil del alumno: en general, la educación a distancia se dirige a un grupo de personas dispersas geográficamente y alejadas de los centros tradicionales de educación superior, o bien, viven en una gran ciudad en la que necesitan demasiado tiempo para desplazarse, pueden incluso estar ubicadas en otros países. La edad suele ser otra variable y aunque cada vez más se rejuvenezca este tipo de alumnos, aún siguen siendo la mayoría adultos que se encuentran entre los 25 y 35 años; es decir, relativamente jóvenes con aspiraciones profundas de cambio en sus vidas y en gran parte con una estabilidad familiar, suelen trabajar, ser casados y con varios hijos; tienen una fuerte motivación, ya que eligen su carrera libremente, buscando cumplir aspiraciones propias tenidas desde hace tiempo y esperan concluir para un cambio de vida profesional o para cumplir el sueño de una formación universitaria como satisfacción personal.

Por tanto, para la calidad educativa hay que procurar atender al estudiante desde sus condiciones propias, mantener su motivación y considerar el tiempo personal de estudio con una flexibilidad en el currículo para que lo cumpla según su ritmo y no necesariamente según la programación habitual en el tiempo.

La metodología apropiada para conseguir un aprendizaje significativo y las competencias correspondientes, que tiene en cuenta los procesos de interacción y las diversas formas de aprendizaje del alumno, estableciendo una sintonía empática con el mismo, proponiendo actividades que desarrollen las habilidades sociales pertinentes, así como la creatividad, la innovación, el compromiso profesional, el comportamiento personal en ética y valores; centrada en el alumno y basada en el control del proceso por parte de éste y enfatizando el aprendizaje activo. Para ello deberá tenerse en cuenta una adecuada planificación, así como la orientación y motivación al estudiante, la estructuración del aprendizaje en unidades significativas, con organización lógica, ayudas didácticas promoviendo la reflexión personal, el interés, la autodisciplina, la sistematización de los trabajos y la evaluación permanente.

Los materiales didácticos que deben ser lo más autosuficientes posibles, considerando las características de los estudiantes en sus dificultades de tiempo y espacio y, a la vez, teniendo en cuenta que no pueden improvisarse, sin olvidar por otro lado que deben ser actualizados, didácticos y científicamente rigurosos.

Las Guías Didácticas, deben ser elaboradas con suficiente antelación para llegar al alumno oportunamente y pensando siempre en la diversidad y dispersión geográfica de éste, poniéndose en su lugar, en las circunstancias diversas de traba-

jo, familia, edad, estado, sexo y circunstancias ambientales muy diversas. Se trata de motivar y orientar al alumno en los procesos educativos y en su aprendizaje autónomo e independiente y en el colaborativo junto con sus compañeros en determinadas actividades.

Conseguir el material básico idóneo, tal como textos u otros que lleguen oportunamente y pensando en las dificultades de nuestros países. Así, un ámbito de calidad será entregar al alumno los textos incluidos en su matrícula para que no tenga problemas en su adquisición, o asegurarse de que los ha conseguido. Se le proporcionarán las bibliotecas virtuales con determinadas bases de datos de las especialidades correspondientes, además de indicarle los recursos bibliográficos más adecuados que puede encontrar libremente en la red o en otras bibliotecas. Podría suprimirse el material impreso, pero consideramos que será más cómodo y de mejor calidad que simplemente utilizar textos de Internet.

La tecnología empleada, tanto tradicional como tecnología de punta con apoyos virtuales diversos y con dimensiones de futuro para facilitar la comunicación e interacción de todos los actores del modelo, y que estarán siempre en función de las ventajas para el alumno y no para imposibilitarle su formación cuando no tiene acceso a ellos. En algunos países será un parámetro de calidad el uso del software libre tal como sucede en Ecuador¹⁶⁰.

Los docentes y expertos deben organizar sus actividades en función de las características del estudiante, estar formados para la educación a distancia con el fin de que puedan ser verdaderos guías y ponerse en el lugar del alumno y así, empáticamente, sepan, sin rebajar los niveles exigibles, entender los retos con los que se encuentra el estudiante ante la falta de tiempo, la distancia, o las miles circunstancias en las que puede encontrarse cuando no se dedica íntegramente a estudiar; y asumiendo la responsabilidad de docentes que predicán con el ejemplo en el compromiso con sus alumnos y a través de su actualización profesional y la investigación pedagógica y técnica, e inspirándoles confianza en la posibilidad de alcanzar sus objetivos y metas. Hay que tener en cuenta además las competencias de estos docentes para la elaboración de materiales y para impartir tutorías a través de los diferentes medios (presenciales, telefónicos, entorno virtual de aprendizaje, videoconferencias...).

La evaluación. Se debe evaluar presencialmente al estudiante en su Centro Asociado o de Apoyo; es decir, en un lugar cercano a su domicilio, en donde

¹⁶⁰ Ley Orgánica de Educación Superior, Art. 32 segundo párrafo.

puede entregar también sus trabajos a distancia, cuando no le sea posible hacerlo a través del entorno virtual de aprendizaje. Consideramos que el puntaje asignado para asegurar la calidad debiera aproximarse, en programas de pregrado, a un 70 % en presencia y un 30 % a distancia. Con ello la credibilidad de este proceso, bien controlado, podrá asegurarnos los mismos niveles de calidad o superiores que la educación presencial si las exigencias son las mismas en ambos sistemas. Así la evaluación será rigurosa, bien concebida técnicamente y acomodada a los objetivos de aprendizaje que previamente se han hecho explícitos en las Guías y/o Programas, sin olvidar el enfoque formativo que toda evaluación ha de tener, con la información de las carencias, y en especial con la motivación en los aspectos positivos o logros alcanzados. La agilidad en la entrega de notas y respuestas a posibles reclamos siempre será un aspecto positivo para el alumno, y de calidad en nuestro servicio.

Los sistemas de organización y recursos físicos y humanos concebidos para facilitar los trámites administrativos, de matrícula, entrega de documentos, y trabajos en los Centros de Apoyo o Asociados, con el fin de que el estudiante no tenga que desplazarse, o lo menos posible, para estos procesos u otros que académicamente sean necesarios. La atención administrativa cobra mucha importancia en la educación a distancia; por ello la necesidad de tener personal formado y que entienda las diversas circunstancias sociales de nuestros estudiantes; a la vez es conveniente tener un sistema de orientación académica, profesional y personal a través de actividades específicas, publicaciones y/o departamentos de orientación.

El estudio del perfil de los graduados y su vinculación posterior a la universidad deberá tener un espacio importante en la política universitaria, ofreciendo programas de actualización profesional y de formación permanente en respuesta a las demandas del mundo laboral.

Sin haber agotado los criterios de calidad, pensamos que al menos los señalados, deberían tenerse en cuenta para la evaluación de programas de educación a distancia.

Así mismo creemos interesante señalar como la RED IBEROAMERICANA PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (RIACES)¹⁶¹, en un esfuerzo de armonización, llegó a conclusiones similares, aunque en nuestra opinión, olvidó uno de los aspectos que creemos

¹⁶¹ PROYECTO 2008/09: Armonización de criterios para la acreditación regional de programas a distancia.

interesantísimo para asegurar la calidad, al menos para los programas de pregrado, como es la forma de evaluación a los alumnos, la cual debe asegurar la seriedad de los procesos en la misma y la identidad (identificación) de los estudiantes:

Dimensión	Criterios armonizados relacionados	Complementación y precisiones
Proyecto académico (Currículo)	Justificación del plan de Estudios Objetivos y competencias Modelo pedagógico	Tener en cuenta la diversidad de enfoques analíticos sobre las modalidades y opciones de la educación a distancia
Personal académico y técnico	Perfil de formación, disponibilidad, competencias y entrenamiento previo	Docentes con elevados conocimientos en entornos virtuales de educación, que investigan el tema, logran la mejora continua de la plataforma del software libre que utilizan y generan nuevas formas de aplicación requeridas para la educación a distancia Tutores y docentes calificados avalado por los currículos
Recursos materiales y financieros	Materiales didácticos - TICs y otros aspectos tecnológicos Infraestructura Plataforma	Acceso virtual a la bibliografía básica y complementaria
Resultados e impacto	Producción e innovación didáctica y producción científica y su integración en la carrera	La existencia de líneas de investigación formalmente reconocidas, que posean como objeto de investigación a la modalidad Trabajos finales, resultados y nivel científico
Resultados e impacto	Inserción laboral, satisfacción de los estudiantes Proyectos sociales y comunitarios	Contacto del estudiante con diversos docentes