

## **INDICADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD DE CARRERAS EN LA MODALIDAD VIRTUAL**

Lucía Ghilardi<sup>1</sup>  
Adrián Leguiza<sup>2</sup>

### **Resumen**

Este artículo corresponde a parte del informe de avance del proyecto de Investigación “Indicadores para evaluar la calidad de carreras en la modalidad de Educación a Distancia” correspondiente a la convocatoria 2013 de Investigación de la Secretaría de Investigación y Vinculación Tecnológica de la Universidad Católica de Cuyo.

En el mencionado trabajo de investigación se analizó la situación actual de la educación semipresencial en la Universidad Católica de Cuyo. Se realizó una exploración documental y luego se exploró la opinión de actores claves dentro de esta modalidad.

**Palabras clave:** Evaluación de la calidad, educación virtual.

---

<sup>1</sup> Magíster en Enseñanza y Aprendizaje Abiertos y a Distancia. Licenciada y profesora en Psicopedagogía. Profesora de Psicología y Ciencias de la Educación. Diplomada Gestión de Instituciones de Educación Superior Jefa Departamento Educación Virtual Uccuyo. Ex Decana Facultad de Filosofía y Humanidades y Facultad de Educación Uccuyo. Coordinadora Especialización en Enseñanza de la Educación Superior. Titular Psicoestadística, Estadística en Educación. Investigadora categoría I.

<sup>2</sup> Licenciado en Sistemas de Información. Técnico en Computación. Cursando MAESTRIA EN INFORMÁTICA de la Universidad Nacional de La Matanza y el DOCTORADO EN EDUCACIÓN en la UCCuyo. Jefe Sistemas de la UCCuyo 2013-2015. Administrador campus virtual de la UCCuyo 2013 – 2015. Miembro de equipo de investigación en proyectos aprobados por Secretaría de Políticas Universitaria- Convocatoria Redes internacionales VIII y IX. Coautor libro Región Binacional Educativa San Juan (Argentina) | Coquimbo(Chile) ISBN:978-987-3984-36-5

## INDICATORS TO EVALUATE THE QUALITY OF CAREERS IN THE VIRTUAL MODALITY

Lucía Ghilardi<sup>3</sup>  
Adrián Leguiza<sup>4</sup>

### Abstract

This article corresponds to some part of the progress report of the research project "Indicators for assessing the quality of careers in the mode of Distance Education" for the Research Call 2013 of the Secretariat of Research and Technological Linkage of Universidad Católica de Cuyo.

In that research, the current situation of the semi-presential education in Universidad Católica de Cuyo was analyzed. A documentary exploration was carried out and then the opinion of key actors within this modality was explored.

**Keywords:** quality evaluation, virtual education.

---

<sup>3</sup> Magíster en Enseñanza y Aprendizaje Abiertos y a Distancia. Licenciada y profesora en Psicopedagogía. Profesora de Psicología y Ciencias de la Educación. Diplomada Gestión de Instituciones de Educación Superior Jefa Departamento Educación Virtual Uccuyo. Ex Decana Facultad de Filosofía y Humanidades y Facultad de Educación Uccuyo. Coordinadora Especialización en Enseñanza de la Educación Superior. Titular Psicoestadística, Estadística en Educación. Investigadora categoría I.

<sup>4</sup> Licenciado en Sistemas de Información. Técnico en Computación. Cursando MAESTRIA EN INFORMÁTICA de la Universidad Nacional de La Matanza y el DOCTORADO EN EDUCACIÓN en la UCCuyo. Jefe Sistemas de la UCCuyo 2013-2015. Administrador campus virtual de la UCCuyo 2013 – 2015. Miembro de equipo de investigación en proyectos aprobados por Secretaria de Políticas Universitaria- Convocatoria Redes internacionales VIII y IX. Coautor libro Región Binacional Educativa San Juan (Argentina) | Coquimbo(Chile) ISBN:978-987-3984-36-5

## **INDICADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD DE CARRERAS EN LA MODALIDAD VIRTUAL**

Lucía Ghilardi

Adrián Leguiza

### **Hacia la obtención de un concepto de calidad para la Educación a Distancia**

A continuación vamos a realizar un análisis del concepto de calidad que se pueda aplicar en esta modalidad.

El lograr brindar una educación de calidad está en la agenda de los gobiernos y de distintos organismos desde hace bastante tiempo. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación y Diversificación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) ha propiciado diversas, declaraciones y reuniones mundiales, en las cuales se trataron distintos temas que atañen a la educación en todo el mundo, incluido la calidad. En la conferencia de Jomtien de 1990, se identificaba a la calidad como el prerequisite para alcanzar la meta fundamental de equidad (UNESCO, 1990), pero a pesar de esta necesidad, el concepto de calidad en la educación no fue plenamente desarrollado. En la reunión del 2000 (UNESCO, 2000) se establecía que educación de calidad era el derecho de cada niño y además, que la calidad está en el corazón de la educación; también describió una serie de características/dimensiones de calidad deseables, las cuales incluían los estudiantes (saludables, motivados), el ambiente, el proceso (profesores competentes usando pedagogías activas), el contenido (por medio de currículo relevantes) y del sistema (por medio de la buena administración y distribución equitativa en la asignación de los

recursos). A pesar de estas propuestas la definición de calidad educativa continua siendo un concepto difícil de definir (Unesco & Education for All, 2004).

UNESCO también ha definido características que debiera poseer la enseñanza en el nivel superior, para mejorar la calidad de la misma (UNESCO, 1998). En esta se reconoce a la calidad como un concepto pluridimensional que debe comprender todas las funciones y actividades de las universidades: la enseñanza y los programas académicos, la investigación y el vínculo con la comunidad, pero además también otros aspectos a tener en cuenta como becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario.

De lo visto anteriormente, podemos comprobar que la calidad es un concepto difícil de determinar, pues es polisémico, no es posible encontrar un enunciado unívoco de calidad debido a la gran variedad de definiciones existente; y además según la disciplina en la cual se aplique el enfoque de la calidad será diferente (Montaudon Tomas, 2010). Una de las principales razones para esta variabilidad respecto al concepto calidad es que tiene un carácter subjetivo, lo que se considera bueno o malo varía de unos lugares a otros y en los diversos momentos históricos. Además puede ser conceptualizado en diferentes dimensiones; diferentes significados de calidad, diferentes perspectivas de calidad (Ehlers, 2004) y diferentes niveles del proceso educacional en los cuales se puede aplicar calidad; pero pese a esta subjetividad, existe un permanente esfuerzo por intentar cuantificarla (Sánchez Pérez, 2003), entonces a pesar de que no exista una definición de calidad, si podemos acercarnos a ella.

Algunos investigadores sostienen que la calidad en la educación se define mediante un sistema de coherencias múltiples cuyas notas son funcionalidad, eficacia, eficiencia e integridad. La coherencia es la necesidad de que todos y cada uno de los elementos actúen ordenadamente, relacionados y de acuerdo con la importancia que les corresponda, la funcionalidad se entiende como la respuesta dada a las necesidades de formación de la sociedad; será eficaz si logra las metas educativas de calidad que se había

propuesto, será eficiente si hace un uso correcto de sus recursos y será íntegra si logra el desenvolvimiento de toda la potencialidad del sujeto, satisfaciendo sus necesidades y exigencias desarrollando sus aptitudes y posibilidades. La calidad educativa abarca pues a todas las funciones y actividades de la institución y debe estar además vinculada a las necesidades relevantes de la sociedad en un ámbito y contexto dado (García Hoz, 1980; Martínez Mediano & Riopérez Losada, 2005).

Todas las instituciones educativas orientan su accionar a conseguir una educación de calidad; pero como dijimos, el tratar de encontrar una definición de calidad en la educación es una tarea difícil. Entonces para poder comprobar si se logra este cometido se puede realizar el control de calidad que es el procedimiento encaminado a garantizar que el desarrollo del servicio (educativo) se adhiere a los criterios de calidad especificados de acuerdo con las necesidades del cliente (Montaudon Tomas, 2010).

Así es como en los últimos tiempos ha arribado el concepto de calidad total, una teoría surgida en el seno de la administración empresarial enfocada en la satisfacción de los deseos y expectativas del cliente, y en la que además se destaca la importancia de la mejora continua como forma de garantizar la competitividad (Arocho, 2011), estas concepciones respecto a la calidad también han influido en el ámbito de la educación (Seibold, 2000), estas modificaciones han provocado, que aunque no se ha llegado a una definición concreta de calidad, menos aún de calidad en educación. Ante esta situación y junto con el surgimiento de las agencias evaluadoras (como CONEAU), ha tomado preeminencia el concepto de Aseguramiento de la Calidad de la Educación, que es la revisión sistemática de los programas educativos para asegurar que se mantienen estándares aceptables y reconocidos. El aseguramiento de la calidad, conocido también como garantía de calidad, son todas aquellas actividades que se llevan a cabo para garantizar que el resultado obtenido cumpla con las especificaciones requeridas. Estos procesos también han empezado a emplearse en la educación y es así como ya no tratamos de encontrar el concepto de calidad en la educación, o por lo menos no con

tanto fervor y si se empieza a buscar, conocer, determinar las dimensiones, indicadores que nos permitan cuantificar la calidad educativa.

### **Posibles dimensiones de la calidad en la educación**

En la conferencia de Dakar de la UNESCO del año 2000 se estableció que una educación de calidad era el derecho de cada niño y que la calidad está en el corazón de la educación. También describió una serie de características/dimensiones de calidad deseables, las cuales eran los estudiantes (saludables, motivados), el ambiente, el proceso (profesores competentes usando pedagogías activas), el contenido (por medio de currícula relevantes) y del sistema (por medio de la buena administración y distribución equitativa en la asignación de los recursos) (UNESCO, 2000). Entonces las dimensiones posibles serían:

- Estudiantes
- Ambiente
- Profesores (Proceso)
- Contenido
- Gestión Administrativa

El informe sobre la calidad en la EaD, *Quality on the line* (Phipps & Merisotis, 2000), plantea referencias, principios o guías que debieran cumplir las instituciones para asegurar la calidad de la EaD que imparten.

Estas referencias están agrupadas en las siguientes categorías.

- Referencias de apoyo institucional
- Referencias del desarrollo del curso
- Referencias de enseñanza/aprendizaje

- Referencias de estructura del curso
- Referencias de apoyo a los estudiantes
- Referencia de apoyo del cuerpo docente
- Referencia de evaluación y valoración

Albert Sangrà, Director del Centro de e-learning de la Universida Oberta de Catalunya en Barcelona España, plantea en su estudio un conjunto de aspectos o criterios que debieran tenerse en cuenta para el análisis de la calidad en propuestas de EaD (Sangrà, 2001), los cuales son:

- Criterios en cuanto a la oferta educativa
- Criterios en cuanto a la organización y a la tecnología □ Criterios en cuanto a los materiales.
- Criterios en cuanto a la docencia
- Criterios en cuanto a la creación de conocimiento

En el informe de Ulf Ehlers, sostiene en su estudio que los proyectos de EaD, para poder tener éxito, deben estar basados en las necesidades de los alumnos, de esto se desprende que la calidad de los proyectos de EaD, entonces también deben estar basados en la perspectiva de los alumnos (Ehlers, 2004). Este enfoque como ya mencionamos es también el sostenido en las normas de calidad ISO, pues en ellas el punto de vista del cliente (el alumno de EaD en nuestro caso) es primordial y lo que se busca es aumentar la satisfacción del cliente (ISO International Organization for Standardization, 2010); sin embargo el emplear este enfoque no implica que solamente la perspectiva del alumno sea tomada en cuenta; pues existen regulaciones económicas, organizacionales e incluso legales que deben ser consideradas. Como este enfoque plantea que cada alumno, puede tener su propia (subjetiva) percepción de calidad; en

este documento, Ehlers postula 7 campos en los cuales los requerimientos de la calidad subjetiva pueda ser estructurada.

- Campo 1: Apoyo del tutor
- Campo 2: Cooperación y comunicación en el curso
- Campo 3: Tecnología
- Campo 4: Costos - expectativas – valor
- Campo 5: Transparencia de la información
- Campo 6: Estructura del curso
- Campo 7: Didáctica

El Online Learning Consortium (OLC – Consorcio de Aprendizaje En Línea) anteriormente conocido como Sloan-C es un consorcio formado por instituciones e individuos comprometidos con la calidad en la enseñanza en línea. Han desarrollado una metodología, las Tarjetas de Valoración de la Calidad para Programas En-Línea que permite conocer las fortalezas y debilidades de los programas de EaD en nueve áreas de calidad, esto lo realiza mediante la evaluación de indicadores en cada una de estas áreas («El Proceso de Garantía de Calidad para la Educación en Línea de Sloan-C/CALED (SCCQAP)», 2013).

Las categorías en las que evalúa OLC son:

- Categoría de Apoyo Institucional
- Categoría de apoyo tecnológico
- Categoría desarrollo y diseño instruccional de los cursos en línea
- Categoría estructura de los cursos en línea
- Categoría enseñanza y aprendizaje
- Categoría participación social y estudiantil
- Categoría apoyo a los docentes



- Categoría apoyo a los alumnos

Mediante este análisis se evalúa el estado de los programas/instituciones dedicados a impartir EaD y de esta valoración propone mejora en forma continua la calidad de los programas.

Junto con esto no podemos obviar la reglamentación vigente, la resolución 1717/04 define un marco de referencia general que sirve para la evaluación de carreras que se realicen empleando esta modalidad. En el mismo se definen 7 componentes a tener en cuenta, tomaremos esta normativa como comienzo para el análisis de las dimensiones de la calidad a buscar; los componentes enunciados por la normativa son

- Modelo educativo de referencia
- Perfil y desempeño de los docentes
- Interacción entre los docentes y los alumnos y entre los alumnos
- Materiales para el aprendizaje
- Tecnologías de la información y comunicación
- Tipos y formatos de evaluación
- Centros de apoyo distantes de la institución

Figura 2 componentes y requisitos mínimos de la Educación a Distancia.  
Fuente Res. 1717/04 Min. de Educación

Estos componentes deben ser contextualizados a la realidad de cada institución, dada la complejidad de cada componente haremos una primera aproximación, centrándonos solamente en algunos de los componentes y tratando de comprobar cuál es la situación en la UCCuyo. Debido a que, como dijimos, se debe cumplir con la resolución ministerial 1717/04, analizaremos someramente los componentes que señala la misma y consideraremos indicadores que puedan emplearse para evaluarlos.

**1. Modelo Educativo de Referencia:** En la EaD los contenidos impartidos en esta modalidad son importantes para el aprendizaje de los alumnos, pero también es esencial lograr que estos puedan profundizar en los procesos de análisis, síntesis y ampliación de los conocimientos. En esta modalidad se necesita de docentes que ayuden a los alumnos a aprender a través de las tics, es aquí donde el constructivismo puede tener cabida al atender a un aprendizaje construido permanentemente y en trabajo colaborativo (González Guerrero & Esteban Ojeda, 2013). Aun cuando puedan aplicarse otros modelos (ESCONTRELA MAO, 2003), es el modelo cognitivista el que actualmente mejor se adapta a la creación del contenido que deba distribuirse en la EaD (Arcega, Fraga, & Celis, 2009).

Para este componente podemos emplear el indicador:

- La institución ha definido el valor estratégico del aprendizaje en línea, para su propia institución, y para las partes interesadas.
- Se revisa periódicamente el plan estratégico del programa con el fin de asegurar su actualización y mejora continua.

**2. Perfil y Desempeño de los Docentes:** Es necesario que exista un programa de capacitación permanente que mantenga al tanto a los docentes de los nuevos adelantos tanto metodológicos como en los tecnológicos, además de la formación académica disciplinar, de competencias relacionadas con una formación específica en EaD, tanto en los aspectos metodológicos, como en los tecnológicos.

Los indicadores más útiles para este componente podrían ser.

- Se les brinda a los docentes asistencia técnica específicamente orientada al desarrollo del programa en línea y al aprendizaje en línea.

- Los docentes reciben capacitación y materiales relativos al uso legítimo de obras, plagio y otros conceptos legales y éticos relevantes.
- Se ofrecen talleres para docentes destinados a mantenerlos informados acerca de las tecnologías emergentes, la elección y uso de estas herramientas.

**3. Interacción: Docentes y estudiantes y estudiantes entre sí:** Se debe estimular la interacción entre los docentes y estudiantes y de los mismos estudiantes entre sí, en los entornos de aprendizaje. Para lograr esto debe emplearse la potencialidad que brindan las tecnologías de comunicación, tratando de mitigar sus debilidades y seleccionando las herramientas más apropiadas para la realización de la función docente, no sólo con relación a los aspectos disciplinares, sino a la promoción de actitudes y valores relacionados con el perfil deseable del egresado.

Los indicadores que podrían emplearse serían:

- La interacción alumno-alumnos y docente-alumno es una característica fundamental y se facilita de diferentes maneras.
- Debe ofrecérseles a los alumnos un medio para interactuar con otros alumnos en una comunidad en línea (fuera del curso).

**4. Materiales para el aprendizaje:** Se debe explicitar la descripción de los materiales que serán utilizados para el desarrollo de los programas de EaD, los cuales deben ser pertinentes al dictado.

Los posibles indicadores serían:

- Los alumnos pueden acceder fácilmente a los materiales instructivos y estos son fáciles de usar.

- Los documentos que se adjuntan a los módulos se encuentran en un formato que permite un acceso fácil con diferentes sistemas operativos y software de productividad.

**5. Tecnologías de información y comunicación:** Es necesario hacer énfasis en la prioridad que le asigna la institución y por ende que los sistemas que sustentan esta modalidad son considerados como de misión crítica y cuentan con el soporte adecuado a esta realidad (OLC, 2013). La institución debe proveer y demostrar que capacita tanto a los docentes como al personal de apoyo y a los alumnos en el adecuado uso de las Tics empleadas en la EaD.

Los posibles indicadores a emplear en esta componente serían:

- La tecnología que sustenta el desarrollo de los cursos se considera como un sistema de misión y prioridad crítica y, como tal, cuenta con el soporte necesario.
- El cuerpo docente, el personal administrativo y los alumnos reciben ayuda para el desarrollo y el uso apropiado de las nuevas tecnologías y habilidades.

**6. Formatos de evaluación:** Se debe informar tanto las evaluaciones que se realizan para la evaluación de los alumnos, como así también aquellas que se realicen para la valoración de los programas de EaD.

Los indicadores posibles para este componente serían

- Se revisan regularmente los resultados de aprendizaje previstos en el curso y en el programa a fin de garantizar su claridad, utilidad e idoneidad.
- El programa se pone a prueba a través de un proceso de evaluación que aplica normas establecidas específicas.
- Se evalúa regularmente el desempeño de los docentes.

**7. Centros de apoyo distantes de la institución:** Se debe considerar la existencia de características académicas en los centros de apoyo externos a la universidad. Dado que este componente no es necesario que se

desarrolle si no se posee, entonces no se debería incluir en las propuestas iniciales. Las personas que participen en el dictado en estas sedes también deben recibir la capacitación que el personal de la sede central.

Algunos de los posibles indicadores pueden ser.

- La estructura organizativa del programa de EaD apoya la política, plan estratégico, valores y cultura de la institución.

## **Conclusión**

Iniciamos esta tarea tratando de buscar una definición de calidad que se aplicara a la EaD, durante la misma vimos que esta búsqueda, sería casi imposible debido a todas las variables que intervienen y a las subjetividades existentes referidos a este concepto.

A pesar de esto vimos que, si ha surgido el concepto de Aseguramiento de la Calidad, que nos permite cuantificar la calidad de un proceso, mediante el uso de indicadores de calidad.

A su vez comprobamos que existen varias categorías en que pueden ser aplicados los indicadores de calidad para la EaD; y debido que en la argentina las universidades que imparten carreras en esta modalidad deben cumplir con lo especificado en la resolución 1717/04, nos enfocamos en aquellas categorías definida por esta misma normativa.

## **Bibliografía**

Arocho, W. R. (2011). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque históricocultural/The concept of quality education: a critical look form the cultural historical perspective. *Actualidades Investigativas en Educación*,

- 10(1). Recuperado a partir de <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/10088>
- Ehlers, U.-D. (2004). Quality in e-learning from a learner's perspective. *European Journal for Distance and Open Learning*, 1, 73–90.
- El Proceso de Garantía de Calidad para la Educación en Línea de Sloan-C/CALED (SCCQAP). (2013).
- ESCONTRELA MAO, R. (2003). Bases para Reconstruir el Diseño Instruccional en los Sistemas de Educación a Distancia. *Docencia Universitaria*, Vol. 4(Nº 1). Recuperado a partir de [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_docu/article/view/4545](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/4545)
- García Hoz, V. (1980). La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar. *Aula abierta*, 30, 4-17.
- González Guerrero, K., & Esteban Ojeda, C. (2013). Caracterización de modelos pedagógicos en formación e-learning. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm 39, 4-16.
- Martínez Mediano, C., & Riopérez Losada, N. (2005). El modelo de excelencia en EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación XX1 - UNED*, 8, 35-65.
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Resolución N° 1717 (2004).
- Montaudon Tomas, C. (2010). Explorando la noción de calidad. *Acta Universitaria*, 20(2), 50-56.
- Phipps, R., & Merisotis, J. (2000). Quality on the Line: Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education. Recuperado a partir de <http://eric.ed.gov/?id=ED444407>
- Sánchez Pérez, M. del C. (2003). Dificultades y beneficios de la implantación de sistemas de gestión de calidad en una organización. *Revista Digital de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Cuenca (BITS)*, 5. Recuperado a partir de <http://www.uclm.es/bits/sumario/25.asp>
- Sangrà, A. (2001). La calidad en las experiencias virtuales de educación superior. En *Actas de la conferencia internacional sobre educación, formación y nuevas tecnologías* (pp. 614–625). Recuperado a partir de <http://mc142.uib.es:8080/rid=1JXCH278X-2CNMN7K-21Y/ARTICULO%20CAMPUS%20VIRTUAL.pdf>

- Seibold, J. R. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación, Número 23*. Recuperado a partir de <http://rieoei.org/rie23a07.htm>
- Unesco. (1990). *Declaración mundial sobre educación para todos - Marco de Acción para satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje*. Jomtien, Tailandia. Recuperado a partir de [http://www.oei.es/quipu/marco\\_jomtien.pdf](http://www.oei.es/quipu/marco_jomtien.pdf)
- UNESCO. (1998). Declaración Mundial sobre la educación superior en el Siglo XXI: Visión y acción. Marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior. Recuperado a partir de [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- Unesco. (2000). *The Dakar Framework for Action. Education for All: Meeting our Collective Commitments*. Dakar, Senegal. Recuperado a partir de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001211/121147e.pdf>
- Unesco, & Education for All (Eds.). (2004). *Education for All The quality imperative* (2nd printing). Paris.