

Evaluación de la calidad de estrategias didáctico-pedagógicas de Cursos a Distancia utilizando una Herramienta Web

Autor: Myriam Llarena

Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales. Universidad Nacional de San Juan.

e-mail :mgllarena2000@yahoo.com.ar

Resumen

Desde el Área Seguimiento del Programa de Educación a Distancia de la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad Nacional de San Juan, y ante la necesidad de contar con mecanismos de seguimiento y evaluación que aseguren la calidad de sus ofertas educativas, se generó una metodología para atender principalmente los aspectos didáctico-pedagógicos.

La metodología MACCAD (Metodología para Autoevaluación de la Calidad de Cursos a Distancia), que está siendo evaluada a través de los cursos ofrecidos por la institución, propone un modelo de evaluación en el que se especifican Criterios, Estándares e Indicadores. Los Criterios se refieren a los aspectos más relevantes a valorar durante el proceso, los estándares al nivel mínimo de calidad para alcanzar los objetivos, y los indicadores permiten medir el cumplimiento de los criterios.

El objetivo de este documento es la descripción del modelo que propone MACCAD, comentar los inconvenientes presentados en el procesamiento manual de la información y como fueron solucionados utilizando una herramienta web. Finalmente, se analizan las potencialidades de la metodología para determinar fortalezas y debilidades, análisis que puede resultar de interés para otras instituciones educativas que deseen evaluar la calidad de las estrategias didáctico/pedagógicas de sus propuestas a distancia.

Palabras claves: EDUCACIÓN A DISTANCIA. CALIDAD. METRICAS. TECNOLOGÍA

Marco teórico

La “Calidad Total”, es el enfoque a partir del cual se ha diseñado la Metodología para Evaluación de la calidad de la oferta académica en la modalidad a distancia de nuestra institución.

El Modelo TQM (Total Quality Management), desarrollado a fines de la década del ochenta, se comenzó a implementar en universidades de América del Norte y luego en Europa. Las universidades norteamericanas comenzaron a poner en práctica el modelo TQM, como una alternativa metodológico-filosófica para mejorar la gestión y el gobierno institucional. Sin embargo las estrategias implementadas estuvieron orientadas principalmente a aspectos administrativos, “alejados de los problemas cotidianos que se enfrentan en el aula y de aquellos propios del currículo” (Brigham,1993).

Este modelo propone **Gestionar y Garantizar** la Calidad.

Gestionar la calidad implica determinar y aplicar políticas de calidad para definir criterios y métricas. Los **Modelos** facilitan esta tarea ya que permiten descomponer un concepto de calidad en forma jerárquica en subconceptos, de esta manera la calidad se convierte en algo concreto, que se puede definir, planificar, evaluar y por tanto mejorar. La **Garantía** se logra por medio de un conjunto de actividades planificadas para asegurar que se satisfarán los requisitos de calidad, actividades orientadas a comprobar y mejorar la calidad.

Una metodología de evaluación debe estar sustentada en una concepción de calidad. Para algunos la calidad está centrada en el servicio o producto en sí: “adecuado para el uso” (Juran y Gryna, 1970), para otros en cambio está centrada en el usuario: “conformidad con los requerimientos” (Grosby, 1979). La Calidad Total, requiere de ambos requisitos, calidad del servicio y satisfacción del usuario.

El modelo propuesto por MACCAD está sustentado en los dos enfoques que se utilizan para determinar criterios e indicadores de calidad: *Las buenas Prácticas o Sistemas Benchmarking* y los *Sistemas de evaluación de la calidad centrados en modelos de calidad estándar*.

El primer enfoque consiste en atender las buenas prácticas realizadas por instituciones líderes en la temática. Para nuestra facultad, que se está iniciando en propuestas de educación en la modalidad no presencial, es fundamental considerar la experiencia y trayectoria de instituciones con historia en la misma. En este sentido, se han considerado principalmente las propuestas efectuadas por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España) y la Universidad de La Loja, unidad ejecutora del proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”.

Se han seleccionado estas propuestas por que ellas han sido el resultado de la comparación de varios modelos vigentes en universidades de punta en la modalidad a distancia internacionales, e incluyen en sus iniciativas la Filosofía de Calidad Total.

El segundo enfoque, Sistemas centrados en Modelos de Calidad Estándar, es considerado por que se orienta no sólo a la calidad del proceso sino también a la satisfacción del usuario, conocer lo que él percibe permitirá a la institución que ofrece el servicio, tomar decisiones tendientes a satisfacer sus necesidades y exigencias.

Para medir el grado de satisfacción de los alumnos durante el proceso de E/A se decidió adaptar la metodología basada en el modelo

de desarrollo y utilización de cuestionarios de satisfacción de clientes, propuesta por Bob Hayes, en su libro *Measuring Customer Satisfaction*. Esta decisión se justifica en que en dicha metodología se especifica claramente como generar y evaluar científicamente los instrumentos de evaluación, conocidos como cuestionarios de satisfacción.

Acerca del modelo de evaluación

Especificar el conjunto de características que determinan la calidad de un servicio no es tarea fácil, para ello existen los Modelos de Evaluación, que permiten descomponer un concepto en forma jerárquica en subconceptos más concretos que facilitan dicha evaluación.

El modelo para evaluar ofertas académicas de Educación a Distancia, supone establecer Criterios, Estándares e Indicadores, que estén en relación con los objetivos establecidos por la institución. Por ser aspectos fundamentales en el proceso de enseñanza/aprendizaje bajo la modalidad a distancia, nuestro objeto de evaluación es la calidad de la *interacción* entre los distintos actores del proceso educativo e *interactividad* del alumno con el material de aprendizaje y la tecnología.

Criterios, Estándares e Indicadores

Si bien en algunos modelos se proponen dimensiones y variables, teniendo en cuenta la tendencia actual observada en las publicaciones referidas a la temática, en este documento hablaremos de Criterios y Subcriterios, Estándares e Indicadores. Entendiendo por:

Criterios a aquellos factores que se consideran críticos para la calidad del servicio, tanto desde el punto de vista de los especialistas en educación de la institución que ofrece el curso-servicio- como para los alumnos – usuarios- del mismo.

Subcriterios a los niveles de desagregación de los criterios.

Estándar es el nivel mínimo de calidad para alcanzar los objetivos. “Nivel o grado definido como necesario e indispensable para que algo pueda considerarse aceptable” (Díaz Villa, M. (2001)

Respecto al concepto de **Indicador**, referentes de la UNESCO señalan¹: “Un indicador es una señal o indicio que nos indica algo, que nos muestra que sucede...” Agregan, los indicadores educativos son “Estadísticas que permiten establecer juicios de valor acerca de aspectos claves del sistema educativo (Scheernes, J 1990)”

Si bien los criterios estarán determinados por las características del curso, las especificidades de la disciplina y el perfil de los alumnos, consideramos que los que aquí mencionamos son fundamentales y comprenden aspectos comunes a la mayoría de los cursos a distancia.

En el marco de esta metodología, los enunciados de los cuestionarios se denominan artículos de satisfacción y para su formulación se consideraron las dos técnicas propuestas por Hayes: el desarrollo de la dimensión de calidad y la técnica del incidente crítico.

La primera, tiene en cuenta aquellos aspectos que desde el punto de vista de quienes ofrecen el curso se consideran fundamentales y que por tanto deben evaluarse, lo que equivale a *controlar la calidad del servicio*. La técnica del incidente crítico, por su parte, tiene en cuenta el servicio desde la perspectiva de quien lo utiliza; *atiende a la calidad desde el punto de vista del usuario*. A través de preguntas abiertas, el alumno podrá describir aspectos positivos y negativos vivenciados en el curso. Los incidentes similares, ya sea que expresen en forma negativa o positiva un mismo aspecto del servicio, se agrupan y pueden dar lugar a nuevos artículos que contemplen aspectos no atendidos previamente.

A continuación se muestran los criterios considerados y los artículos incluidos en cada uno de ellos, que nos permitirá realizar el análisis de la calidad de las estrategias didáctico/pedagógicas utilizadas para favorecer el acceso al conocimiento.

¹ Curso de Formación en Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Unidad 10: Criterios de Evaluación e Indicadores. fm 6

Para considerar la **interactividad alumno /material** hemos analizado dos criterios Aspectos didácticos y Curriculares.

El criterio **Aspectos Didácticos** se refiere a la funcionalidad y adecuación de los materiales propuestos y herramientas de comunicación. Entendiendo por materiales a todos los recursos de aprendizaje que se ponen a disposición del alumno: contenidos, guías didácticas, actividades prácticas, software específico, consultas en la web, bibliotecas, etc. Los siguientes son los artículos incluidos en el instrumento, para la evaluación de este criterio:

ARTICULOS DE SATISFACCION
Coherencia de la evaluación final con la propuesta del curso
Coherencia entre actividades planteadas y material presentado
Adecuación en cuanto a cantidad de material de estudio propuesto
Eficacia de las instancias de trabajo colaborativo para el aprendizaje
Funcionalidad de documentos en "Materiales de Estudio"
Claridad de los documentos de la Sección "Materiales de Estudio"

En la plataforma utilizada, la sección Materiales de Estudio contiene los documentos elaborados para acompañar al alumno en el proceso de enseñanza aprendizaje.

El criterio **Aspectos Curriculares** se refiere a la profundidad, validez, adecuación y cantidad de contenidos propuestos, y consta de los siguientes artículos:

ARTICULOS DE SATISFACCION
Claridad en la presentación de contenidos
Adecuación de los contenidos para comprensión de temáticas.
Nivel de profundización de contenidos
Extensión de los contenidos para comprensión de temáticas
Estructuración lógica en la organización de contenidos

Para evaluar la interactividad alumno con recursos tecnológicos, se consideró el criterio **Entorno Tecnológico** que consta de 2 subcriterios: **accesibilidad** que contempla la distribución y facilidad de acceso de los distintos materiales elaborados por el equipo responsable del curso –contenidos, guías didácticas, actividades prácticas, documentos de apoyo- y la **usabilidad** de los recursos

provistos por la plataforma- correo interno, foro, chat-

Para valorar la interacción entre los distintos actores, se evalúa **interacción alumno/tutor** y **alumnos entre sí**. Se ha considerado el criterio **Tutorías** en el que se evalúa el profesionalismo, responsabilidad y compromiso del tutor en el cumplimiento de sus tareas, como así también las características, tipo de consultas y herramientas más utilizadas.

Por la importancia que en este proceso educativo tienen los aspectos referidos al aprendizaje colaborativo, la **interacción alumno/alumno** se evalúa a través de la experiencia vivenciada por ellos en las actividades grupales y participación en foros. Para la evaluación de las actividades del tutor, se proponen los siguientes artículos:

ARTICULOS DE SATISFACCION
Grado de satisfacción respecto de las respuestas de su tutor
Claridad de mensajes enviados por el tutor.
Apoyo brindado por el tutor para el aprendizaje
Tiempo de respuestas de su tutor

La metodología de Hayes determina agregar el **criterio Satisfacción General**, formado por artículos menos específicos, para evaluar la calidad general del curso También son incluidas en los cuestionarios preguntas abiertas destinadas a conocer los aspectos que fueron vivenciados como positivos y/o negativos por los alumnos.

SATISFACCIÓN GENERAL
Realice el balance de su experiencia respecto de:
Aspectos Curriculares
Propuesta Didáctica
Tutorías
Metodologías para Autogestión del Aprendizaje
Entorno Tecnológico

En líneas generales y en relación al curso propuesto, por favor mencione:
Tres aspectos positivos
Tres aspectos Negativos

Información proporcionada por los Indicadores

Los indicadores utilizados son media aritmética, dispersión y coeficiente de correlación.

- La **media aritmética** permite determinar la tendencia central de las puntuaciones para cada artículo y criterio y la **dispersión** la variabilidad de dichos valores respecto de ese valor medio, como lo muestran las ecuaciones (1) y (2) respectivamente.

Media Aritmética
$$X = \sum_{i=1}^{i=n} Xi / n \quad (1)$$

Dispersión
$$\sigma = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n} \quad (2)$$

Estos indicadores se utilizan para el caso de **variables cuantitativas**, que se evalúan una escala comprendida entre 1 y 5 puntos. Para la interpretación de la dispersión se apela también a los gráficos de frecuencia.

Para las **variables cualitativas** se han calculado frecuencias y porcentajes. Los gráficos estadísticos son utilizados para facilitar la comprensión de los valores obtenidos.

- El Indicador **Coficiente de Correlación**, permite conocer los criterios de calidad que están más relacionados con la satisfacción general de los alumnos.

Consiste en determinar la relación entre las puntuaciones otorgadas a un par de criterios, por ejemplo el valor promedio del criterio Aspectos Didácticos y el del criterio de Satisfacción General. El resultado de este coeficiente es un número comprendido entre -1

y 1. El valor 1 indica una relación lineal perfecta y positiva entre las variables, -1 indica también una relación perfecta pero negativa, mientras que el valor 0 indica que no existe relación entre ellas. En general los valores que se obtendrán no son exactamente los 3 mencionados, pero si el valor obtenido es próximo a 1 o -1 indica relación fuerte entre las variables estudiadas. Por tanto si el resultado de la correlación entre las variables mencionadas es cercano a 1, indicaría que el criterio Aspectos Didácticos es importante en la determinación de la satisfacción general del curso.

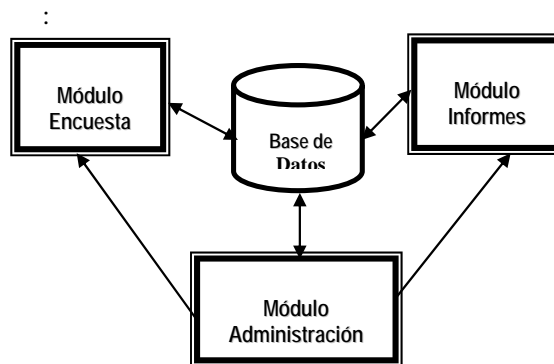
Inconvenientes del procesamiento manual de la información. Características de la Herramienta Web utilizada

En una primera instancia, el procesamiento de la información de los cuestionarios se realizaba en forma manual. El cuestionario era distribuido en la plataforma y la información de sus respuestas se recopilaba en un único archivo, para su procesamiento.

Este procesamiento manual, además de tiempo excesivo, acarrea algunos inconvenientes. Entre los que se pueden mencionar la selección de los alumnos de más de una respuesta para una pregunta que sólo admitía una, por lo que ella debía invalidarse. En otros casos los alumnos no respondían algunos ítems cuya respuesta necesitábamos conocer.

Por ello se pensó en el desarrollo de una Herramienta Web, que de manera automática procesara y generara el informe, limitando la intervención humana sólo a realizar las conclusiones y observaciones en las que su participación es imprescindible. Con esta herramienta se solucionarían los inconvenientes mencionados a través de la codificación de algoritmos que advirtieran al alumno, impidiéndole la selección de más de una respuesta o exigiendo su repuesta al impedirle seguir contestando otro artículo.

La estructura de la aplicación Web, que fue diseñada e implementada parcialmente por uno de los miembros del equipo de investigación se muestra en el siguiente gráfico:



El sistema consta de tres módulos, que tiene interacción directa con la Base de Datos, de la que se obtendrán los datos necesarios para realizar los procesos y en donde a su vez almacenarán los resultados que de ellos resulten.

De estos 3 módulos se implementaron el **módulo Administración** y el **módulo Encuesta**.

El primero es el que administra todo el sistema, por lo que interactúa con los restantes. Se encarga de todas las tareas que eran realizadas manualmente, tales como Altas, Bajas y Modificaciones de cursos, tutores, alumnos, carga de los resultados de los cuestionarios

El **módulo Encuesta** realiza todas las tareas que facilitan la interacción alumno / encuesta, validación del alumno como usuario y almacenamiento de respuestas del cuestionario entre otros.

Falta desarrollar el **Módulo Informes** que permitirá generar Informes Completos, Informes Parciales según la solicitud del usuario e Informes históricos de manera de realizar estudios comparativos de cursos.

Contar con la Base de Datos generada durante la implementación de la herramienta permitirá:

- Confeccionar informes históricos para realizar estudios comparativos de los niveles de calidad de un mismo curso dictado en diferentes oportunidades, como así también los niveles de diferentes cursos. Determinar la evolución de los cursos a través del tiempo, permitirá además evaluar la

efectividad de los planes de mejora implementados por la institución.

- Confidencialidad de la información: se podrá asignar a cada uno de los involucrados en el proceso, un “nombre de usuario” y una “contraseña”, como así también los permisos que le corresponden para poder consultar la información pertinente.

Algunos resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Metodología

La metodología que hemos descrito ha sido utilizada para evaluar la calidad de cursos de posgrado y de grado de la Facultad de Ciencias Exactas.

Analizaremos los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios de satisfacción contestados por los alumnos de la cátedra Integración Cultural II, que corresponde al 4º año de la Carrera Licenciatura en Ciencias de la Información, experiencia realizada en el segundo semestre de 2005. Esta cátedra pertenece al Área Complementaria de la carrera, plantean la problemática de la educación en relación con la Tecnología. Se desarrollan en clases teórico/prácticas, con planteo de casos y situaciones problemáticas. Las evaluaciones son prospectivas, relativas a problemáticas que sitúan al alumno en su futuro rol profesional

La siguiente tabla muestra los valores de los indicadores, media y dispersión, obtenidos a partir de la encuesta, ordenados en forma descendente respecto del promedio de satisfacción:

CRITERIOS	Media	Dispersión
ENTORNO TECNOLÓGICO	4,55	0,21
ASPECTOS DIDÁCTICOS	4,48	0,26
TUTORIAS	4,45	0,08
AUTOGESTION DEL APRENDIZAJE	4,45	0,25
ASPECTOS CURRICULARES	4,21	0,24

¿Qué elementos podemos destacar como importantes de esta evaluación?:

Los promedios obtenidos para los distintos criterios, reflejan un alto grado de satisfacción teniendo en cuenta que el máximo puntaje es

de 5 puntos. Las pequeñas dispersiones indican unanimidad en las opiniones.

Un criterio que merece atención es el **Aspectos Curriculares**, que mereció menor puntaje (4,21). Del análisis de la encuestas se infiere la necesidad de incorporar conceptos introductorios de Educación a Distancia como primer tema a desarrollar, tal como lo sugieren algunos alumnos.

Respecto de la **tutoría** se evaluó tipo de tutoría realizada con mayor frecuencia, tipo de consultas efectuadas al tutor y el trabajo realizado por éste en el cumplimiento de su tarea.

En relación al *tipo de tutoría* efectuada con mayor frecuencia, a distancia o presencial, estas son algunas opiniones de los alumnos:

“Con la tutoría a distancia no me fue necesaria la presencial.”, ... “En mi opinión deberían estar más tiempo en el chat para consultas” ... “Utilicé ambos tipos de tutorías pero creo que las presenciales fueron claves”

Respecto al *tipo de herramienta de comunicación* utilizada con mayor frecuencia: mail, foro o chat, los alumnos utilizaron las tres herramientas de comunicación prácticamente con la misma frecuencia, aunque varios manifiestan que el Chat es con la que se sintieron más cómodos y solicitan la incorporación de más instancias con esta modalidad de comunicación.

El *tipo de consulta* que realizó con mayor frecuencia se sistematizó en consultas de: Comprensión, Interpretación del material e Interpretación de consignas

Los alumnos indican que tuvieron más dificultades en la interpretación de consignas.

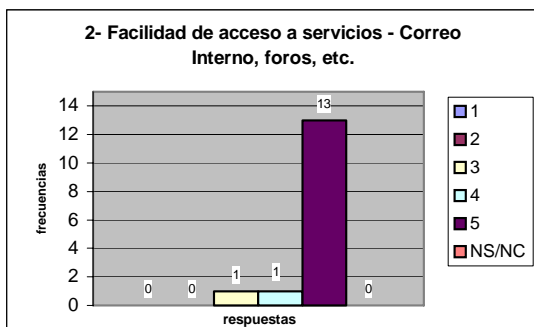
Respecto de la evaluación del tutor en cuanto a profesionalidad y responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas, los resultados obtenidos reflejan un importante trabajo de tutoría.

	Media	Desv. típica
	4,45	0,08
Tiempo de respuestas de su tutor	4,33	0,49
Claridad de mensajes enviados por el tutor.	4,47	0,83
Grado de satisfacción respecto de las respuestas de su tutor	4,53	0,52
Apoyo brindado por el tutor para el aprendizaje	4,47	1,06

Por la importancia que en este proceso educativo tienen los aspectos referidos al aprendizaje colaborativo, a través de foros y actividades grupales, se transcribe la opinión de los alumnos a fin de ser consideradas en futuras propuestas:

“Aprendí mucho de la opinión de mis compañeros ”... “Conocí más a mis compañeros a través de sus opiniones”.. “ Pude mejorar la capacidad de búsqueda de conocimientos”

Respecto del **entorno tecnológico** se debe considerar que debido al perfil de los alumnos y el año que cursan, tuvieron pocas dificultades, asignando altos puntajes a la plataforma en cuanto a su amigabilidad y facilidad de acceso a servicios



Para el criterio **Satisfacción General**, mediante el que se evalúa la calidad general del curso, utilizando artículos menos específicos, estos son los valores obtenidos para este grupo de alumnos:

Criterios	Media	Dispersión
Aspectos Curriculares	4,40	0,63
Propuesta Didáctica	4,53	0,52
Tutorías	4,57	0,51
Metodologías para Autogestión del Aprendizaje	4,47	0,92
Entorno Tecnológico	4,67	0,49

En esta tabla se observa que el criterio en el que presentaron mayor disconformidad es el de Aspectos Curriculares.

¿Cual es el criterio que resultó más significativo a la hora de evaluar el curso?

El indicador **coeficiente de correlación**, utilizado para determinar los criterios que resultan más significativos para este grupo de alumnos, se muestra en la siguiente tabla, ordenados de mayor a menor.

0,71	Correlación Aspectos Curriculares/Sat. Gral.
0,61	Correlación Tutorías/Sat. Gral.
0,37	Correlación Propuesta Didáctica/Sat. Gral.
0,24	Correlación Entorno Tecnológico/Sat. Gral.
0,08	Correlación Autogestión del Aprendizaje/Sat. Gral.

Como se observa el criterio que para este grupo de alumnos tiene mayor peso al momento de evaluar el curso es en el que estuvieron menos satisfechos.

Fortalezas y Debilidades

Finalmente destacamos algunos de los aspectos señalados como positivos y negativos por este grupo de alumnos en su experiencia de aprendizaje en esta modalidad. Considerar los aspectos positivos permite a los organizadores del curso potenciarlos para futuras propuestas, determinar si ellos han sido el resultado de acciones concretas y realizar estudios comparativos para visualizar si se mantienen en el tiempo con distintos grupos de alumnos

Algunos de los aspectos positivos señalados por los alumnos son conocidos como potencialidades de EAD, sin embargo existen otros que reflejan las características de su

perfil. Destacan la importancia del Aprendizaje Colaborativo. Para algunos le resultó más fácil la participación que en las instancias presenciales, hacen referencia también a la comodidad de las tutorías a distancia.

Entre los aspectos negativos, algunos alumnos señalan la poca participación de algunos compañeros en los foros o la intervención sin tener en cuenta las opiniones de quienes lo hicieron con anterioridad.

Como se dijo, es importante detectar si los aspectos negativos han sido señalados por pocos alumnos o un grupo importante de ellos. Para este curso, son 2 los alumnos que presentaron dificultades en esta modalidad, que asignaron puntuaciones menores de 3 puntos en algunos casos, lo que nos ha permitido conocer sus necesidades insatisfechas que serán atendidas para nuevas propuestas. Sin embargo, queremos destacar sus apreciaciones respecto del curso:

“Considero de gran utilidad esta metodología de enseñanza.”..“Me siento a gusto en las clases presenciales De todas maneras considero de gran importancia el curso, aunque a mi no me apasione...”

Análisis comparativo

Se aplicó nuevamente esta metodología en el año 2006, para los siguientes grupos de alumnos:

- Integración Cultural I que corresponde al 1° año de la Carrera Licenciatura en Ciencias de la Información.(6 alumnos)
- Integración Cultural II que corresponde al 2° año de la Carrera Licenciatura en Ciencias de la Información.(15 alumnos)
- Integración Cultural I que corresponde al 1° año de la Carrera Programador Universitario.(14 alumnos)

Se han tomado estos cursos por ser los únicos de grado implementados en la modalidad semipresencial hasta el momento en nuestra facultad - Los valores obtenidos se sistematizaron en el siguiente cuadro de manera de facilitar su comparación:

CURSO INTEGR. CULTURAL	INTERACTIV. ALUMNO/MATERIAL		INTERACTIV. ALUMNO/TECN.	INTERACC. ALUMNO/TUTOR	AUTOGESTION	CRITERIO SIGNIFICATIVO
	ASP.DIDAC	ASP.CURR				
4º AÑO 2005	4,48 (0,26)	4,21 (0,24)	4,55 (0,21)	4,45 (0,08)	4,47 (0,92)	1. Aspectos Curriculares (0.71) 2.Tutorías (0.61) 3. Propuesta Didáctica (0.37)
1ª AÑO Licenciatura (*)1 2006	4,56 (0,09)	4,40 (0,19)	3,79 (0,41)	4,50 (0,19)	4,42 (0,22)	1.Propuesta Didáctica (0,94) 2.Aspectos Curriculares(0,92) 3. .Tutorías (0,92)
2º AÑO Licenciatura 2006	4,27 (0,2)	4,19 (0,07)	3,17 (0,50)	4,5 (0,18)	4,40 (0,23)	1. Autogestión del Aprendizaje (0.92) 2.Entorno Tecnológico(0.68) 3-Propuesta Didáctica (0.55)
2º AÑO Program. 2006	4,15 (0,47)	3.90 (0,33)	4 (0,88)	4,61 (0,17)	4 (0,08)	1. Aspectos Curriculares (0.94) 2.Tutorías (0.67) 3.Entorno tecnológico (0.66)

Como se dijo, el criterio en el que estuvieron menos satisfechos los alumnos de 4º año de la Licenciatura es el de Aspectos curriculares y es el que resultó más significativo para evaluar la satisfacción del curso en su totalidad.

Los alumnos de primer y segundo año manifiestan dificultades en el uso de la tecnología. Al momento de investigar si son casos puntuales o corresponde a una dificultad generalizada, esto indican algunos alumnos respecto de la **Facilidad para acceder a los distintos materiales**: “un poco complicado al principio” “a veces era difícil bajar material” “Al principio costó encontrar los materiales de estudio, pero fue cuestión de acostumbrarse...”

Respecto de Amigabilidad de la interfase de la plataforma “Un poco confusa” no me parecía

que la página era lo suficientemente “amigable” con el usuario Bueno en general, pero tenía algunas fallas en el acceso y muchas veces era sumamente lento”.

En cuanto a la Autogestión del Aprendizaje, en general para todos los cursos se ha obtenido un buen puntaje. Indican algunos alumnos” Fue una experiencia altamente positiva, permitiéndonos tener un nuevo sentido de la responsabilidad y de integración en el grupo”.

“me agradó el ambiente que se generó, creo que se formó un buen grupo, fue una experiencia nueva y como todas las de este tipo, aprendí bastante”

En la última columna de la tabla anterior, se han colocado en orden descendente los tres primeros aspectos que resultan significativos para estos grupos. En ella se puede observar,

que los criterios varían en los distintos grupos de estudio. Mientras para el grupo de alumnos con mayor experiencia (4º año) opinan respecto de la calidad del curso, teniendo en cuenta los aspectos en los que tuvieron dificultades, otros han tenido en cuenta aquellos en los que se sintieron más satisfechos.

Como se observa, los criterios Aspectos Curriculares y Sistema de Tutorías son los que aparecen en la mayoría de los grupos con un índice importante de correlación. Se espera que repitiendo esta experiencia con nuevos grupos de alumnos, en condiciones similares e interés parecidos se pueda determinar si los resultados marcan una tendencia y realmente estos son criterios a los que se debe prestar especial atención.

Conclusión

Indican Gonzalez y DeLuca (2006) *“Enfrentar los desafíos que implica transitar de la modalidad presencial a la modalidad a distancia supone la consideración de las múltiples y complejas variables que caracterizan tanto a las nuevas tecnologías de aprendizaje como a las instituciones universitarias. El espectro de los posibles puntos críticos que las experiencias de educación a distancia presentan, requieren instancias de análisis y de reflexión que permitan identificar y documentar sistemáticamente las estrategias desarrolladas, sus limitaciones y posibilidades. Ello dará lugar al crecimiento de las instituciones en la implementación adecuada de la modalidad a distancia.”*

Nuestro objetivo ha sido realizar un estudio comparativo para evaluar los niveles de calidad obtenidos en los distintos criterios analizados, a partir de las estrategias utilizadas. Además se pretendió determinar si los criterios más significativos de los distintos grupos a la hora de evaluar la calidad del curso, respondían alguna lógica que pudiera ser generalizada. Por ahora sólo parecen como tenencias criterios que deberán ser atendidos a la hora de realizar propuestas en esta

modalidad. Creemos que el uso de esta metodología a lo largo del tiempo nos ayudará a determinar qué estrategias son las más adecuadas para satisfacer las necesidades y exigencias de nuestros alumnos.

Referencias Bibliográficas

- CROSBY Philip B.(1979) Quality is free: The Art Of Making Quality Certain. Mc GrawHill
- FAINHOLC. Beatriz(2001)- “ La interactividad en la educación a distancia”
- GARCIA ARETIO Lorenzo. (2001) “Indicadores para la evaluación de la Enseñanza a Distancia”. UNED España Revista RIED. Junio, Vol N° 1
- HAYES Bob. (1992) Measuring Customer Satisfaction ASQ Quality Press, Mistwakee Wisconsin-USA
- MORALES CASTRO Octavio, Mª Lorena González-Piñero Doblas, Juan Antonio Fuentes Esparrell (2004) Las Tecnologías de la Información y la comunicación en los Indicadores de calidad de la Educación y otras fuentes estadísticas

Informes Nacionales e Internacionales

- Documento de lineamientos para la Evaluación y Acreditación de programas y proyectos de Educación Superior a Distancia.. Reconocimiento oficial y validez Nacional. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. <<http://www.me.gov.ar>>
- DÍAZ Esther, MENA Marta, PRIETO CASTILLO Daniel, SANTANGELO,H y otros - Informe Final de Comisión Asesora de Educación a Distancia. CONEAU. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. <<http://www.me.gov.ar>>
- Proceso de autoevaluación: Documento Introductorio. <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/internas/estandares-indicadores.html>
- Guía de Valoración Interna ANECA - Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación Programa De Acreditación-Proyectos Piloto 2003 - 2004 -

Con formato: Numeración y viñetas

http://www.unav.es/profesores/documentacion/calidad/program/pa/guia_pa_Completa.pdf