

Evaluación de calidad en sistemas de educación a distancia. Propuesta y aplicación a un caso de estudio.

Esp. Gladys Gorga, Esp. Cristina Madoz, Dra. Cecilia Sanz

Instituto de Investigación en Informática. LIDI (III LIDI)
Facultad de Informática.
UNLP

{ggorga, cmadoz, csanz} @lidi.info.unlp.edu.ar

Abstract: En el III LIDI existe un proyecto vinculado al tema de tecnología informática aplicada en educación, en este marco, se estudian temas relacionados con la calidad, y en particular, con la calidad en la educación a distancia.

En este artículo se presenta una revisión del concepto de calidad, en vinculación con el ámbito de la educación superior. Luego, se analizan los debates generados en relación con las nuevas modalidades educativas y la evaluación de la calidad. Se detallan algunas opiniones de autores reconocidos en el ámbito de la educación a distancia, y los modelos de evaluación que proponen. Finalmente, se propone un modelo de evaluación de calidad para propuestas de educación a distancia, que presenta una serie de capas o niveles a tener en cuenta. Se aborda un caso de estudio en el que se aplica parcialmente este modelo y se presentan algunas conclusiones.

Keywords: calidad, educación a distancia, modelos de calidad.

1. Calidad en Educación Superior en general

Desde siempre, la Educación Superior Universitaria se ha caracterizado por una constante preocupación por la excelencia de su modelo educativo y por la transformación continua que le exige la sociedad en la que está inserta.

Es importante tener presente que satisfacer las demandas de esta nueva sociedad, provoca un crecimiento notorio de la oferta desde el punto de vista de las entidades que las proveen y de las modalidades que las mismas adopten.

La ampliación de la demanda para continuar estudios superiores no es consecuencia exclusiva del incremento de los egresados de la enseñanza media, sino que surgen nuevos grupos de demanda, como por ejemplo, personas de la tercera edad y personas que ejercen su demanda dentro de una perspectiva de formación continua a lo largo de la vida, entre otros.

La masificación de la demanda y del acceso conduce a la necesidad de establecer mecanismos para asegurar la calidad de la oferta pública y privada de Educación Superior como se han implementado en varios países de América Latina. De este modo, las IES (Instituciones de Educación Superior), deben comprometerse a realizar procesos de autoevaluación, someterse a procesos de acreditación, emplear indicadores de desempeño, entre otros [1].

En la Declaración de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (2009), en el ítem correspondiente a Acceso, Equidad y Calidad se menciona:

“El aprendizaje abierto y a distancia y el uso de las TIC ofrecen oportunidades de ampliar el acceso a la educación de calidad. La aplicación de las TIC a la enseñanza y el aprendizaje encierra un gran potencial de aumento del acceso, la calidad y los buenos resultados”.

“Los criterios de calidad deben reflejar los objetivos globales de la educación superior, en particular la meta de cultivar en los alumnos el pensamiento crítico e independiente y la capacidad de aprender a lo largo de toda la vida. Dichos criterios deberían estimular la innovación y la diversidad. Para garantizar la calidad en la enseñanza superior es preciso reconocer la importancia de atraer y retener a un personal docente y de investigación calificado, talentoso y comprometido con su labor” [2].

Esto muestra un cambio de los modelos educativos tradicionales, centrando la atención en los estudiantes, en los docentes y en los procesos relacionados con la adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias.

Resultará necesario entonces que las instituciones de nivel superior fijen los criterios y estándares de calidad a seguir para alcanzar sus fines teniendo en cuenta el papel crítico que desempeñan en la sociedad del conocimiento actual.

2. Calidad en EAD. Retos que deben afrontarse

Para determinar el conjunto de criterios de calidad de las IES, en cualquiera de las modalidades presencial o a distancia, será fundamental analizar cuál es el contexto particular en el que se desarrollan, cuáles son sus componentes, sus aspectos críticos, los actores que formarán parte y sus características, necesidades y demandas, entre otros. Todas estas consideraciones en relación con los objetivos que se persiguen, determinarán los caminos que seguirá el proyecto educativo en relación a un marco de calidad y mejora continua.

Albert Sangrà sostiene que en realidad, el reto de la educación a distancia debiera ser el mismo que el reto de la educación presencial: incrementar el nivel de calidad de la formación universitaria y promover la investigación necesaria para seguir mejorando. Sin embargo, considera que los retos específicos a los que se debe enfrentar la EAD son entre otros, el de promover la accesibilidad, contribuir a la consecución de un sistema educativo mucho más personalizado, aumentar la flexibilidad de los sistemas de estudio, obtener materiales y contextos significativamente más interactivos, equilibrar la personalización con la cooperación y la búsqueda de la calidad [3].

García Aretio afirma, “...los diferentes grupos de poder o de pensamiento, podrán considerar una calidad alcanzada, en función del planteamiento previo del que se partiese y de los objetivos pretendidos.” Por otra parte, menciona que buena parte de las diferentes propuestas y modelos sientan sus raíces en el Modelo Europeo de Calidad (TQM) dado que focalizan su interés, especialmente, en la satisfacción de sus clientes, basando la misma en la mejora continua, medición y máxima atención a los procesos, el trabajo en equipo, y la responsabilidad de cada uno [4].

Como mencionan Barberá et al [5], referido a la evaluación de la calidad en

sistemas educativos, "...el primero de los errores es la copia casi perfecta de los modelos de calidad de empresa aplicados a la educación; ni la forma ni el contenido puede traspasarse de la manera que se está haciendo a entornos educativos".

En tanto que, en una entrevista al Dr. Ernesto Villanueva, al ser consultado acerca de su opinión sobre si es necesaria una acreditación específica de las carreras en modalidad a distancia, afirma que no acuerda con la postura de tener un modelo de acreditación específico [6].

De lo expresado hasta aquí, nos surgen algunos interrogantes: ¿Los modelos de calidad en educación superior deberían diferenciarse de los modelos aplicados al ámbito empresarial? ¿Cómo deberían pensarse y dónde debería ponerse el foco? ¿Cuáles serían los criterios a considerar? ¿Es necesario generar modelos de calidad diferentes para distintas modalidades?

3. Reseña de la opinión de diferentes autores acerca de la evaluación de propuestas de EAD

Mencionaremos a continuación una serie de criterios propuestos por algunos autores reconocidos, que nos permitirán analizar la calidad de una propuesta o sistema de EAD, y dan un marco a este trabajo.

Moore, menciona algunos de los criterios a tener en cuenta en la evaluación de la calidad de un sistema educativo a distancia [7]:

a. **Inscripción de los alumnos:** ¿la tasa de inscriptos a cursos ofrecidos por la institución o programa se mantiene constante o crece año a año? Esto puede indicar una buena reputación, satisfacción de los estudiantes, que llevan a una difusión positiva de la institución.

b. **Logros de los estudiantes:** es un aspecto difícil de medir. Dado que las evaluaciones varían entre una y otra institución, y dependerán también de los evaluadores. En algunos casos se trata de evaluar el desempeño de los graduados en su ámbito laboral.

c. **Satisfacción de los estudiantes:** es fácil de medir. En general, los estudiantes ya están acostumbrados a la práctica de evaluar un curso luego de su conclusión, analizando su contenido, organización, tutores, materiales instruccionales, y sistema tecnológico de soporte. Esto provee al menos un chequeo mínimo de la calidad, en cuanto a la percepción de los estudiantes. Esto no mide la efectividad en términos de aprendizaje, y tampoco valida la relevancia del contenido enseñado.

d. **Satisfacción de la institución:** es importante de medir pero tiene ciertas limitaciones. La institución puede ver hasta que punto las estrategias de enseñanza y los materiales parecen ser efectivos, y si la atención de los estudiantes ha sido adecuada. Los datos de evaluación de la institución pueden ser poco objetivos.

Estos criterios están vinculados a modelos de calidad que ponen el foco en los resultados y el impacto producido, y no prioriza aquellos vinculados al proceso en sí mismo.

García Aretio [8] propone un modelo que entiende como integrador y de desarrollo y control de la calidad total, vinculado al contexto, metas, entradas, procesos, resultados, y mejoras. Algunos criterios a considerar en este modelo:

a. **Funcionalidad:** coherencia entre objetivos y resultados educativos respecto del sistema de valores, expectativas, necesidades culturales y socio-económicas de una Comunidad. Si resumimos, pensamos que esto refiere a una adecuación de los objetivos y resultados de la institución para con las necesidades y realidad contextual.

b. **Eficacia o efectividad:** coherencia entre metas educacionales y los resultados obtenidos.

c. **Eficiencia:** coherencia entre entradas, procesos, medios y los logros o resultados educativos. Por ejemplo, adecuación y validez de las estrategias de intervención, tiempos, recursos instructivos y curriculares a las metas educativas.

d. **Disponibilidad:** coherencia entre las metas y objetivos propuestos institucionalmente y los recursos humanos, materiales y económicos de que pueden disponer para iniciar el proceso.

e. **Información:** coherencia entre los resultados obtenidos y las propuestas de mejora que se ofrecen en el informe pertinente.

f. **Innovación:** coherencia entre el catálogo de mejoras precisas (reforzamiento de puntos fuertes, y corrección de los débiles) para el logro de las metas, y la decisión de innovar y revisar metas, entradas y procesos.

Finalmente, se ha analizado el trabajo de Zamora [9] que referencia una serie de buenas prácticas, para asegurar la calidad, vinculadas al compromiso institucional, costos, normas legales, diseño instruccional, etc.

4. Propuesta de un posible modelo para analizar la calidad de un sistema de educación a distancia

Teniendo en cuenta, los criterios y dimensiones mencionados por autores reconocidos en el área de EAD, hemos abordado el diseño de un modelo de análisis de calidad en capas, tal como se describirá a continuación. En la primera capa se consideran criterios generales, en la segunda algunos indicadores, y en la tercera, se aborda la aplicación de criterios e indicadores al contexto específico a evaluar. A medida que se desciende en las capas, se gana en especificidad respecto de un sistema de EAD.

Creemos que la institución está inmersa en un cierto contexto socio-cultural, político y económico, que presenta determinadas demandas y necesidades. En general, existen indicadores que las IES tienen en cuenta, para estudiar lo que el contexto requiere o hacia donde está evolucionando.

Si bien los estudiantes forman parte de este contexto, le hemos dado un rol central como componente de este sistema, ya que tienen intereses específicos frente a la institución, forman parte de ella, en muchos casos eligiéndola, y esperando determinadas acciones o resultados de ésta. Puede aportarle información acerca de sus necesidades y expectativas. Al mismo tiempo, las IES impactan sobre el alumno de alguna manera (a partir de sus metas/objetivos).

Los Agentes de Evaluación externa son otro componente fundamental, que toman información de la institución, y le dan un “feedback” específico para su evolución en la calidad educativa.

La institución, para su funcionamiento, establece cuáles son sus objetivos/metastas, define procesos para alcanzar dichos objetivos, dispone recursos de distinta índole (que organiza y distribuye con ciertas estrategias), busca resultados que son evaluados mediante procesos internos y/o externos, que finalmente, permiten establecer puntos de mejoras. Entendemos que si la institución logra establecer la funcionalidad, disponibilidad, eficacia, eficiencia, información e innovación (acorde con las definiciones de Aretio), ha dado un gran paso para asegurar la calidad del sistema.

Por esto, en esta primera capa de este modelo incorporaremos los criterios a tener en cuenta que coinciden con los del modelo de García Aretio, pero refieren a los componentes que hemos descrito en el párrafo anterior:

Metas/Objetivos en relación con Resultados → **Eficacia**

Metas/Objetivos en relación con Recursos, Procesos y Resultados → **Eficiencia**

Necesidades/Demandas del Contexto en relación con Metas/Objetivos →

Funcionalidad

Evaluación Externa/ Interna, Estudiantes en vinculación con Resultados →

Información

Información en vinculación con Mejoras → **Innovación**

En la segunda capa de este modelo proponemos algunos indicadores que se relacionarán en forma directa con los criterios de la primera capa. Para ello, es necesario que determinemos los procesos, recursos y resultados, que consideramos de interés en un sistema de educación a distancia.

4.1. Capa 2 - Los procesos, su vinculación con metas, recursos y resultados

Aquí se mencionan los procesos a considerar, su relación con metas, recursos y resultados.

De Administración y Gestión: este proceso incluye establecer circuitos de difusión, inscripción, atención de consultas administrativas, gestión de alumnos y docentes (mantener, registrar y dar información sobre cursos aprobados, notas, certificaciones alcanzadas, etc.). Circuitos para entregar credenciales de acceso a entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje (en caso de haberlos), etc.

De Enseñar y de Aprender: este proceso incluye, entre otras cosas, planificación y estructuración de los contenidos, definición de objetivos particulares de cada curso, definición de estrategias y actividades didácticas acordes, diseño y desarrollo de materiales instruccionales soportados en diferentes medios atendiendo a diferentes estilos cognitivos (vinculado al proceso de diseño y producción de materiales que se menciona debajo), análisis y definición de metodologías y estrategias de apoyo en TICs, definición de estrategias de interacción y comunicación (análisis de su vinculación con los soportes tecnológicos disponibles, factibilidad de su uso), estrategias de trabajo colaborativo y/o cooperativo, evaluación y redefinición de contenidos, evaluación de medios incorporados, evaluación de los aprendizajes.

De Desarrollo de políticas y normativas legales: definición de criterios metodológicos mínimos, definiciones sobre temas como propiedad intelectual, licencias de software, recomendaciones institucionales, criterios para la selección de docentes y recursos, etc.

De Gestión de fondos y soporte financiero/ económico: circuitos para conseguir fondos, distribución equilibrada de los fondos y recursos acorde a las prioridades en las metas/objetivos. Análisis de los soportes económicos para asumir costos de los recursos involucrados, etc.

De Selección, Formación y Capacitación de docentes: determinación de las estrategias y criterios de selección de docentes, definición de los roles tutoriales (administrativos, tecnológicos, académicos, evaluadores, y todos aquellos que la institución considere adecuados), capacitación y formación tutorial, detección de áreas de necesidad de formación, etc.

De Diseño y producción de materiales educativos y mantenimiento de repositorios: definición metodológica y roles involucrados, estrategias de diseño, implementación, almacenamiento y disponibilidad (inclusión de repositorios) de los materiales. Vinculación con políticas de propiedad intelectual.

De Evaluación interna: definición de objetos de evaluación, definición del plan de evaluación (teniendo en cuenta momentos, instrumentos, actores involucrados, etc.), generación de resultados, y planes de mejora.

En esta capa se deben plantear los indicadores para cada uno de los procesos y criterios en cuestión. En este artículo se planteará un caso de estudio donde se detallarán algunos. Es importante aclarar que los ejemplos a presentar constituyen solo una muestra para que el lector pueda comprender más acabadamente la capa 2 y 3. La definición concreta de indicadores debiera ser establecida acorde al objeto de evaluación. Además se aconseja al lector consultar algunos ejemplos más generales en [10].

A continuación describiremos brevemente la tercera capa y luego se planteará el caso de estudio donde se realizará la aplicación del modelo.

4.2. La capa 3. Medidas a considerar para los indicadores

En la capa 3 se debe tomar cada uno de los indicadores para los procesos y criterios en cuestión, y analizarlos de manera tal de concretar la evaluación para el objeto particular a considerar (curso, sistema, proyecto de EAD). Esta capa es la más específica y se debe ajustarse al contexto particular. En los casos de indicadores más cuantitativos se podrán identificar más fácilmente escalas para la determinación de calidad. En la siguiente sección se mostrará un ejemplo, a partir del análisis del caso planteado.

5. Caso de estudio. El Curso de Pre-Ingreso a Distancia de la Facultad de Informática de la UNLP

Este curso se desarrolla durante el último cuatrimestre de cada año. La Dirección de Ingreso es la responsable de la coordinación de esta propuesta. Tiene como objetivos principales facilitar la orientación y el acercamiento a los ejes temáticos que articulan con las asignaturas del 1° año de las carreras en Informática y ofrecer una mejor preparación para las pruebas diagnósticas voluntarias (previas al ingreso presencial) y para el curso presencial. Se propone una modalidad a distancia que incorpora el uso del EVEA WebUNLP [11]. En particular, la propuesta resulta de interés para los alumnos del interior y para quienes están considerando la posibilidad de elegir carreras de Informática, colaborando en su orientación vocacional. Cuenta con un sistema de tutoría que acompaña al alumno en las actividades propuestas y en la comprensión de los conceptos que se abordan a lo largo del curso. Ofrece además una serie de encuentros presenciales optativos para la realización de consultas. El seguimiento de los alumnos es personalizado. El alumno dispone en WebUNLP de los materiales teóricos y prácticos, de atención de consultas, de actividades con entrega semanal para su evaluación y con devoluciones por parte del tutor. Además se ofrece información general sobre las carreras de Informática.

El curso se organiza en tres módulos, uno referido al área de Matemática, otro a Conceptos de Organización, y por último, uno relacionado a la Expresión de Problemas y Algoritmos.

5.1. Aplicación del modelo de evaluación propuesto

A partir del modelo de evaluación planteado, se realizará su aplicación al curso referido en el apartado anterior.

Si bien el modelo descripto abarca varios procesos, en este caso sólo se considerarán dos que resultan de particular interés en esta instancia educativa. Estos son: Proceso de Administración y Gestión y el de Enseñar y Aprender. El curso de Pre-ingreso a Distancia que ya cuenta con una trayectoria de 7 años, ha elaborado circuitos que definen las formas de difusión, inscripción, canales de consultas, y soporte del proceso educativo en el EVEA WebUNLP. En la evaluación, se analizarán algunos de los criterios planteados para los dos procesos mencionados. En particular, se focalizarán los criterios de Eficiencia, Eficacia y Funcionalidad. A continuación se presentará cada criterio y sus indicadores en relación al caso de estudio.

Proceso de Administración y Gestión:

Criterios: Eficiencia y Eficacia - Indicadores:

Cantidad de inscripciones que se reciben, en relación con la cantidad de recursos humanos y circuitos disponibles para la inscripción presencial o a distancia.

La Facultad ha establecido un período para que los alumnos interesados puedan inscribirse. La forma de realizarlo es únicamente a través de un formulario web que permite registrar la información de cada alumno en una base de datos. Cada año se reciben alrededor de 150 inscripciones. Se cuenta con personal administrativo que depura esta BD para eliminar inscripciones duplicadas u otro tipo de situaciones. Posteriormente se envía un mail a los

alumnos, notificándoles del éxito de la inscripción junto con la fecha de inicio y la metodología de trabajo.

Para analizar si es satisfactorio o no este mecanismo se han tenido en cuenta la opinión de los alumnos, a través de encuestas y entrevistas. Los alumnos no han evidenciado inconvenientes. El personal administrativo a cargo de este proceso considera adecuado el mecanismo implementado. La relación entre cantidad de inscriptos y personal administrativo es adecuada dado que todo el proceso es mediado a través de un sistema web y no se requiere mayormente intervención.

Cantidad de alumnos que inician el proceso en relación con la cantidad de inscriptos

Un indicador de interés que puede guardar relación con diferentes aspectos del sistema, tiene que ver con la cantidad de alumnos que inician la propuesta educativa en relación a los inscriptos. A través de éste, se puede considerar una posible falencia en el circuito administrativo, aunque también podría deberse a problemas particulares de cada alumno.

En general, a lo largo de los años, se manifiesta el mismo porcentaje promedio de inscriptos (aprox. 15%) que no inician el curso. Consideramos en este grupo a los alumnos que no presentan ninguna actividad de las requeridas.

Indagando sobre este aspecto, se ha evidenciado que en muchos casos, esto se manifiesta por el tipo particular de esta oferta, en donde los alumnos no están seguros de la carrera a elegir, y finalmente, deciden no realizar el curso. La relación entre la cantidad de inscriptos y los que efectivamente inician el proceso es considerada satisfactoria.

Porcentaje de consultas recibidas por los diferentes medios disponibles.

Un elemento central de este tipo de propuestas a distancia lo constituyen los medios para canalizar consultas de carácter administrativo.

En este caso particular, se cuenta con:

- La Oficina de Alumnos de la Facultad que atiende consultas telefónicamente o en forma presencial.
- Una cuenta de correo particular que es publicada en la página de la Facultad en el área correspondiente, y atendida por la Dir. de Ingreso.
- Un área específica en el sitio web de la Facultad donde se enumera una serie de preguntas frecuentes.
- Un espacio en el EVEA donde cuentan con una mensajería para canalizar las consultas de tipo administrativo. Intervienen los tutores.

Si bien no se cuenta con los porcentajes exactos correspondiente a cada medio disponible es posible afirmar que un alto porcentaje de las consultas se canaliza a través de la Oficina de Alumnos (telefónicamente) y de la cuenta de correo de la Dirección de Ingreso. Una vez iniciado el curso, el medio más utilizado para las consultas administrativas es la mensajería del EVEA. Esta situación evidencia la necesidad de contención y orientación previa al inicio del curso, donde se reciben numerosas consultas y donde se requeriría mayor cantidad de recursos humanos para la atención.

Proceso de Administración y Gestión:

Crterios: Funcionalidad - Indicadores:

Cantidad de alumnos y docentes que manifiestan satisfacción respecto de los circuitos administrativos y de consulta disponibles en la institución.

Como se manifestó anteriormente, cada año se realizan encuestas/entrevistas con los alumnos para evaluar el desarrollo del curso y su metodología, una vez terminado este. Uno de los aspectos a considerar es la satisfacción de los alumnos respecto de los circuitos administrativos.

Además, se llevan adelante encuentros periódicos con los docentes del curso, lo que permite conocer su opinión sobre varios aspectos vinculados. Como ejemplo, en la encuesta se incluyen preguntas del estilo “La transmisión de la información administrativa acerca del curso a distancia (fecha, inscripciones, requisitos) te resultó: Muy útil, útil, poco útil”, “Las respuestas a tus consultas de índole administrativa te resultaron: Muy útil, útil, poco útil”, entre otras. Existe un alto grado de satisfacción tanto de los alumnos como docentes en vinculación con los circuitos administrativos manifestando que los diferentes circuitos resultan muy útiles.

Cantidad de alumnos que manifiestan que desearían tener canales alternativos de consultas administrativas/inscripción

Los alumnos no se han expresado al respecto. Cabe aclarar que en 2007 se realizó una experiencia de incorporación del uso del celular como medio para el aviso de novedades del curso (ej. fechas de entrega) y resultó de gran interés. Si bien no se volvió a realizar la experiencia, sería deseable volver a considerarla.

Cantidad de alumnos que no poseen cuentas de correo electrónico a las que poder enviarles la información inicial acorde al circuito de inscripción de este curso

En general el 99% de los alumnos que desean inscribirse poseen ya cuenta de correo electrónico. En caso de no tenerla, la Facultad lo orienta al respecto.

Proceso de Enseñar y Aprender:

Criterio: Eficiencia y Eficacia – Indicadores:

Cantidad de alumnos que han alcanzado la acreditación en relación con los inscriptos

Este indicador es analizado año a año, los números promedio son:

Alrededor de un 40% de los alumnos inscriptos está en condiciones de rendir las evaluaciones finales. Estos alumnos finalizan satisfactoriamente el curso en un 50% aprox.

Cantidad de alumnos, docentes y coordinadores que han dado una opinión satisfactoria acerca del proceso. Ej., los referidos a las estrategias de enseñanza.

A partir de las encuestas y/o entrevistas, se evalúan los materiales de estudio, la propuesta en general, las actividades planificadas, el desempeño de los docentes y tutores. Se analizan las posibles mejoras a implementar y se planifican para la siguiente cohorte. En general, se han obtenido respuestas satisfactorias en un 90% de los casos encuestados.

Cantidad de alumnos que presentan un desempeño satisfactorio en cursos posteriores vinculados al actual.

En las materias de primer año, los alumnos que aprueban el examen de ingreso, evidencian un buen desempeño y en un alto porcentaje aprueban en las primeras fechas de parcial.

Cantidad de alumnos asignados por tutor.

Otro indicador de calidad se vincula con la asignación de alumnos por tutor, que permitirá mantener una adecuada comunicación y orientación. En promedio,

cada tutor tiene alrededor de 25 alumnos asignados, aunque luego, debido al desgranamiento inicial, este número se reduce.

Cantidad de consultas recibidas en relación con las respondidas.

El curso se organiza con un coordinador por cada módulo, y un grupo de tutores, todos supervisados por la Dir. de Ingreso. Los coordinadores se encargan de garantizar que los alumnos reciban respuestas a sus consultas, en tiempo y forma. Se han detectado algunas falencias en este sentido, y el coordinador ha actuado en consecuencia, contactando al tutor y fijando pautas para revertir la situación. En general, todas las consultas realizadas por los alumnos reciben su respuesta.

Cantidad de recursos tecnológicos utilizados en la estrategia didáctica respecto de los disponibles.

El hecho de contar con un EVEA, permite integrar varias herramientas que se requieren para llevar adelante esta propuesta educativa. Por ej., la cartelera de novedades, la mensajería, la gestión y distribución del material de estudio digital, etc. Estos recursos resultan suficientes para la propuesta, aunque se ha evidenciado la necesidad de contar con herramientas para la comunicación sincrónica a distancia, no disponibles en este caso.

Proceso de Enseñar y Aprender:

Criterio: Funcionalidad - Indicadores

a. Expectativas de aprendizaje por parte del alumno respecto de las metas/objetivos de la propuesta.

Una forma de evaluar esta situación ha sido a través de: Encuestas a los alumnos que han desertado y a los que han finalizado el curso.

En el primer caso, se han manifestado las siguientes opiniones: la propuesta resultaba de interés en cuanto a las expectativas de aprendizaje del alumno, pero no resultaba adecuado el período de dictado, la propuesta le permitía al alumno revisar su orientación vocacional y lo inclinaba a elegir otra carrera, la propuesta resultaba de interés en cuanto a expectativas de aprendizaje, pero no en cuanto a su modalidad (preferían realizarla en forma presencial).

En el segundo caso, mayoritariamente, se han visto satisfechas las expectativas de aprendizaje de los alumnos, aunque el período de tiempo en que se lleva adelante la propuesta ha sufrido diversos ajustes para satisfacer diferentes inquietudes manifestadas por los alumnos.

Una de las preguntas tipo de la encuesta refiere a la articulación con las asignaturas del 1° año. Un 43% manifiesta que es muy buena, y un 39% que es buena, sólo un 10% dice que es regular y un 1% mala. Otro ítem de interés es referido a su opinión general sobre este curso (utilizando una escala de 1 a 10), donde un 16% lo califica con 10, un 50% entre 8 y 9, un 29% entre 6 y 7, y sólo un 4% entre 4 y 5.

b. Expectativas de enseñanza por parte de docentes involucrados respecto de las metas/objetivos propuestos

A través de entrevistas con los coordinadores y tutores involucrados se evidencia que: las actividades planteadas resultan en general interesantes y permiten el seguimiento del alumno, la cantidad de temas a abordar es amplia en relación a la duración del curso, la modalidad de trabajo permite llegar a grupos destinatarios de diversa procedencia y formación, se cumple con el objetivo propuesto de orientación vocacional y acercamiento del alumno a la institución.

Por otra parte, los alumnos que finalizan el curso presentan un muy buen desempeño en las materias del primer año.

Hasta aquí se analizaron indicadores, que si bien no son exhaustivos permiten revisar aspectos relevantes del curso y ejemplificar el modelo.

6. Conclusiones

Se ha realizado un estudio e investigación referido al tema de la Calidad en Educación Superior y en particular para EAD, presentando diferentes opiniones y los debates actuales en la temática. Además, se presentó una propuesta de modelo de evaluación de la calidad desarrollado en capas.

En la segunda capa, se plantearon los criterios generales, y luego, se presentó un caso de estudio al que se le aplicó parcialmente el modelo de evaluación propuesto con el fin de ejemplificarlo. A partir de esta evaluación, se han podido observar algunos puntos que requieren la planificación de mejoras y otros que constituyen puntos fuertes del caso de estudio. Este análisis se tendrá en cuenta y permitirá llevar adelante un plan de mejoras para la cohorte del año 2011.

7. Referencias bibliográficas

1. Brunner J.J. Nuevas demandas y sus consecuencias para la Educación Superior en América Latina. Santiago de Chile. 2002
2. Declaración Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009. Sede de la UNESCO, París, 5-8 de julio de 2009.
3. Sangrà M.A. Los retos de la educación a distancia Boletín de la Red Estatal de Docencia Universitaria. Vol. 2 N° 3
4. Barberá, E. (coord.), Badía, A., Mominó, J. "La incógnita de la Educación a Distancia". ICE – Universidad de Barcelona – Horsori. Barcelona. 2001.
5. <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>
6. Villanueva E. (RIACES). Entrevista en la Revista Cognición (2006). ISSN: 1850-1958
7. Moore, K. "Distance Education. A System View" Cap. 9. Wadsworth Publishing Company. 1996.
8. García Aretio, L. (coord.) et al. "De la Educación a Distancia a la Educación Virtual". Edit. Ariel. ISBN: 978-84-344-2666-5. 2007.
9. Zamora G. P. "Buenas Prácticas y Criterios de Calidad en la Enseñanza Superior a Distancia". http://www.puc.cl/citeduc/web/html/sub_articulos.htm.
10. Sanz C., Gorga G., Madoz C. Propuesta de un modelo de evaluación en capas. CACIC 2007. Argentina. ISBN: 978-950-656-109-3
11. Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje desarrollado en el IILIDI Facultad de Informática UNLP. <http://webunlp.unlp.edu.ar>