



Análisis del Marco de referencia para la evaluación de los ambientes virtuales a nivel superior en el contexto de América Latina y Europa

Pedro Rocha, Marcelo Maina, Albert Sangra
rocha@unam.mx

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

1 Introducción

La garantía de calidad en la educación a distancia, si bien abordado desde hace un tiempo, continúa siendo un ámbito de discusión, el problema se centra principalmente en que la oferta educativa en línea generalmente no cuenta con una acreditación por parte de una institución autorizada, y sigue creciendo sin un respaldo de calidad que defina sus estándares.

El gran reto es que la educación a distancia aplique un marco de calidad de referencia, cuya definición ha llegado a ser un tema polémico: algunos sostienen que la calidad del e-learning debe ser determinada con base en los mismos criterios y métodos de la educación presencial; otros afirman que la educación a distancia es tan diferente en su organización, modalidades de inscripción y operaciones que los mecanismos convencionales de control de calidad no se pueden aplicar.

Actualmente existen sistemas de evaluación de la calidad de la educación a distancia que siguen siendo los mismos que también se utilizan en los programas presenciales; en otros casos, comparten criterios típicos de la modalidad presencial, con otros característicos de los programas a distancia; y también se han elaborado sistemas orientados de manera específica al e-learning. Sin embargo, tanto por la novedad de estos últimos, como por la etapa de dinámica evolución que la educación a distancia está atravesando, ninguno de estos sistemas se ha consolidado como un marco de referencia de general aceptación para realizar de manera efectiva la evaluación de los programas en línea.

Para llegar a determinar un sistema óptimo para el aseguramiento de la calidad y la evaluación del e-learning, es oportuno partir del análisis de las guías y modelos de calidad actuales; considerando el área de interés de los autores, en la presente investigación se realiza un cuadro comparativo de las dimensiones y criterios de evaluación que integran las guías utilizadas tanto por dos Instituciones de





Educación Superior (IES) representativas de Iberoamérica (la Universidad Nacional Autónoma de México y la Universitat Oberta de Catalunya), como por las respectivas agencias e instituciones acreditadoras. Una comparación que pueda presentar el estado del arte del sistema de evaluación de la calidad de programas en línea en Iberoamérica, identificando vínculos de cooperación y pueda ser paragonado con modelos dominantes en otras áreas geográficas representativas, con el objetivo de resaltar las diferencias, la variedad de enfoque y los puntos de fuerzas y debilidad de los varios sistemas de evaluación existentes. Un comparativo que proporcione una base para elaborar un modelo más completo y adecuado de los actuales, para evaluar de manera efectiva los programas en línea a nivel superior y que constituya un marco de referencia para el aseguramiento y la evaluación de la calidad del e-learning.

Objetivo

Establecer un marco de calidad extendido para programas de formación en línea, entendiendo éste como modalidad enteramente en línea, o como formas de aprendizaje mixto con uso intensivo de tecnologías.

Este ejercicio tiene como propósito adicional el facilitar un diálogo productivo entre instituciones de educación superior iberoamericanas con vistas a establecer mecanismos de comparación, equiparación e hibridación de programas en línea a nivel superior.

2 Las guías y modelos de calidad considerados en el análisis

Para determinar el estado del arte de la evaluación de los programas en línea en Iberoamérica, en la presente investigación se realiza en una primera etapa un cuadro sinóptico de las guías de evaluación del e-learning utilizadas por parte de varias instituciones representativas en la región. En una siguiente etapa, el cuadro correspondiente a Iberoamérica se compara con otros modelos relevantes, para poder determinar cuales son las similitudes y diferencias. En esta parte, se describen los criterios adoptados para seleccionar las instituciones consideradas en el análisis, de las cuales se resumen las principales características, y se indican las referencias de las guías y modelos de calidad utilizados como base para la elaboración del cuadro comparativo.

El cuadro comparativo se enfoca sobre la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), dos IES seleccionadas no solo por el interés y conocimiento directo de los autores de la presente investigación, sino también por su representatividad en Iberoamérica: la primera esencialmente por su tamaño e impacto social en la región; y la segunda por ser una de las principales IES totalmente enfocada al e-learning, modalidad en la cual nació, sin pasar entonces por una transformación desde el sistema presencial.





A partir de esta elección se identificaron las agencias e instituciones evaluadoras de referencia de ambas instituciones, a nivel local, nacional y regional, que se presentan en la siguiente tabla, en el caso de la UNAM las agencia y/ instituciones evaluadoras son el CONACYT y los CIEES, el ECOESAD y el CALED son como referentes a nivel de México y de Latinoamérica, para en el caso de la UOC, la evalúa directamente la AQU, la ANECA y EFQUIEL son referentes a nivel de España y Europa respectivamente.

Posteriormente se describen brevemente, señalando las respectivas guías de evaluación de la calidad que se ha considerado como fuente por el presente análisis.

IE S	Agencias e instituciones	Siglas	País / Región
U N A M	Consejo Nacional de Ciencia y	CONA CYT	México
	Comités Interinstitucionales para	CIEES	México
	Espacio Común de Educación	ECOE SAD	México
	Instituto Latinoamericano y del	CALE D	Latinoam érica
U O C	Agencia para la Calidad del	AQU	Cataluña
	Agencia Nacional de Evaluación	ANEC A	España
	European Foundation for	EFQU EL	Comunid ad

La UNAM es una de las más grandes universidades de Iberoamérica, con una matrícula total de 324,420 alumnos, a los cuales ofrece 99 licenciaturas, 40 programas de posgrado y 33 programas de especialización, por medio de casi 32,500 académicos. Con base en datos de 2011, la UNAM cuenta con una oferta educativa a distancia constituida por 20 licenciaturas, 10 especializaciones y 9 maestrías, para las cuales se siguen utilizando los mismos sistemas de medición de la calidad utilizados en el sistema presencial. Para efecto del presente estudio, se



consultó la Guía de Autoevaluación 2010, aplicable a los programas de posgrado de la UNAM.

La UOC es una universidad catalana virtual con presencia internacional, que cuenta con alrededor de 56,000 estudiantes inscritos a sus más de 1,900 cursos, que se ofrecen por medio de 3,741 aulas virtuales; adicionalmente, la UOC ha logrado reunir una comunidad basada en la red que se conforma de más de 200,000 participantes, entre estudiantes, profesores, graduados, investigadores y colaboradores en más de 87 países. Las fuentes consistieron en la Memoria para Solicitar Validación de enero 2012, en el Informe de Seguimiento de Titulaciones vigente para 2011 y 2012, y en el Sistema de Gestión Interna de la Calidad 2009

Si las antes mencionadas guías constituyen un instrumento interno de autoevaluación, tanto la UNAM como la UOC se desenvuelven en un contexto en que operan varias agencias evaluadoras de la calidad de la enseñanza de nivel superior, y del e-learning en particular. Obviamente, dichas agencias e instituciones tienen sus propios métodos de evaluación, que impactan tanto sobre las guías de autoevaluación de las IES a las que se dirigen, como sobre el marco de la calidad de los programas en línea en el contexto geográfico en que operan, por lo que es también necesario considerarlas por efecto de determinar el cuadro comparativo.

En relación con la UNAM y con la UOC, las agencias e instituciones evaluadoras consideradas y las guías utilizadas como fuentes se describen a continuación.

Agencias e Instituciones evaluadoras relacionadas con la UNAM:

- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Organismo gubernamental responsable de evaluar y acreditar a los programas de posgrado, a través del “Programa Nacional de Posgrados de Calidad” cuya finalidad es “fomentar la mejora continua y el aseguramiento de la calidad del posgrado nacional, que dé sustento al incremento de las capacidades científicas, tecnológicas, sociales, humanísticas, y de innovación de México”; para su aplicabilidad a los programas en línea, se consultó el Marco de Referencia para la Evaluación y Seguimiento de Programas en la Modalidad No Escolarizada, versión 1, enero 2011.
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES). Organismos de carácter no gubernamental, cuya función es la evaluación diagnóstica interinstitucional de programas académicos, mediante metodologías y marcos de evaluación que comprenden un amplio repertorio de categorías y componentes, en la definición de los cuales se han tomado en cuenta criterios y estándares internacionales. Se consultó la “Metodología General para la Evaluación de Programas de Educación Superior a Distancia 2009”.
- Espacio Común de Educación Superior a Distancia (ECOESaD). Consorcio de 37 universidades públicas mexicanas, que está llevando a cabo una metodología para la valoración de





la calidad de la educación a distancia. El proyecto es titulado “Calidad, evaluación y acreditación de la educación mediada por las TIC”, y su objetivo es analizar los enfoques de calidad y evaluación, así como las buenas prácticas, y los criterios e indicadores que se aplican nacional e internacionalmente para valorar y acreditar la calidad de la educación mediada por las TICs. Se consultó el observatorio para la Educación en Ambientes Virtuales / Evaluación General por Dimensiones.

Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación a Distancia (CALED). Es un instituto con sede en Ecuador, cuya misión es “contribuir al mejoramiento de la calidad en la enseñanza superior a distancia en todas las instituciones de América Latina y el Caribe que ofrezcan educación a distancia, brindando asesoría principalmente en el proceso de autoevaluación de los programas que lo requieran.” Se consultó la Guía de Evaluación para cursos virtuales de formación continua, Loja- Ecuador 2009.

Agencias Evaluadoras relacionadas con la UOC:

- Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya (AQU). Es una entidad pública internacionalmente reconocida, cuya misión es garantizar la calidad de la educación superior, satisfaciendo estándares europeos de calidad. Se consultaron la Guía para la elaboración y Verificación de las propuestas de titulaciones universitarias de grado y máster V 2.0, de junio 2011 y la Guía para el seguimiento de las titulaciones oficiales de grado y máster V 2.0, de mayo 2011.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). Es la agencia nacional para la acreditación, cuyo reconocimiento se extiende a toda España, dedicada a la mejora de la calidad del sistema de educación superior mediante la evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones. Se consultaron la plantilla de evaluación para la verificación de títulos de grado y master universitario V.01 de 10/11/2011, y Monitor, Guía de Apoyo de Seguimiento V01.1,16/04/2012.
- European Foundation for Quality in e-learning (EFQUEL). Organización con sede en Bruselas, que ofrece servicios de desarrollo de la calidad en la educación. Es una red con más de 100 miembros procedentes de Europa y en otras regiones, entre los cuales se encuentran universidades, corporaciones, entidades consultoras y agencias nacionales. Su objetivo es compartir experiencias sobre cómo el e-learning puede ser usado para fortalecer el desarrollo individual, organizacional, local y regional, para favorecer la alfabetización digital y el aprendizaje, y para promover la cohesión social y el desarrollo personal. Se analizaron sus dos modelos UNIQUE (European Universities Quality in e-Learning y ECB-CHECK (Quality Certification for e-learning Programs).

Conjuntamente con las guías internas de autoevaluación, podemos reflexionar que las guías antes mencionadas de las agencias evaluadoras utilizan para comprobar la calidad de las IES en su





área de influencia, se combinan para definir el marco para la evaluación de los programas en línea, de la UNAM y de la UOC en el caso específico, y de Iberoamérica en general. Sin embargo, en un ulterior nivel de análisis, independientemente de los sistemas de evaluación interna y externa todas las universidades deben contar con un modelo interno de calidad, con una estructura acorde a sus necesidades académicas. Estos modelos, también llamados enfoques de calidad, están compuestos por normas finalizadas a la protección del usuario final (este caso, el alumnado), que proporcionan consensos y marcos de referencia a las partes interesadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y permiten la orientación, la reutilización, la interoperabilidad y la flexibilidad de la educación; sus estándares deberán ser abiertos, transparentes y adaptables para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Una norma de calidad debe operar en un marco abierto, de manera que pueda garantizar la armonización de los diversos factores del proceso de enseñanza de cada centro educativo, cuya diversidad debe ser respetada, y no limitada, o peor aún unificada por la rigidez de una norma. La normalización de la calidad tan solo pretende encontrar puntos en común, como lo son el lenguaje, el marco de referencia y los formatos de descripción, para promover herramientas finalizadas al desarrollo de una "calidad institucional" conformada por el Sistema General de la Calidad interno.

Por su impacto en definir las normas de calidad con las cuales se rigen tanto la UNAM y la UOC, así como la gran mayoría de las IES de Iberoamérica, el marco de referencia para la evaluación de sus programas en línea no sería completo si no se consideraran también los tres modelos o enfoques de la calidad más utilizados en las universidades europeas y latinoamericanas, que son el EFQM (Modelo Europeo de Gestión de la Calidad), el FUNDIBEQ (Fundación Iberoamérica para la Gestión de la Calidad), y la norma internacional de calidad ISO/IEC 19796-1, enfocada a la educación, y se describen a continuación:

- EFQM. La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad tiene como objetivo incrementar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones europeas, reforzando la Calidad en todos los aspectos de sus actividades, así como estimulando y asistiendo el desarrollo de la mejora de la Calidad. Con este objetivo, ha creado el "Modelo de Excelencia EFQM" que, aunque no es un modelo de aplicación exclusiva al e-learning, cada día está siendo más utilizado por organizaciones educativas para garantizar la gestión de la calidad.
- FUNDIBEQ. La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad es una organización sin ánimo de lucro, que desarrolla la Gestión Global de la Calidad en el ámbito iberoamericano para conseguir que la comunidad Iberoamericana sea considerada un entorno de calidad y mejore su posición internacional. El "Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión" es un modelo que crea un punto de referencia único en el que se encuentran reflejados los distintos modelos de excelencia nacionales de los países iberoamericanos; pretende ser el referente para la evaluación de una organización mediante el establecimiento de planes de progreso, la





identificación de los puntos fuertes y áreas de mejora, y constituye una poderosa fuente de información para el desarrollo y la planificación estratégica.

- ISO / IEC 19796-1. La organización internacional para la estandarización (International Organization for Standardization, ISO) conjuntamente con la International Electrotechnical Commission (IEC), ha creado la Norma 19796-1 con el objetivo de cubrir todos los aspectos relacionados con la estandarización en el campo de las tecnologías de aprendizaje. Pawlowski (2007), describe la norma ISO / IEC 19796-1 la cual esta diseñada para las organizaciones educativas, y proporciona un enfoque armonizado para la gestión, aseguramiento y evaluación de la calidad. Se trata de un primer paso para armonizar la variedad de enfoques de calidad utilizados en el ámbito del aprendizaje, la educación y la formación. Su propósito es ayudar a las organizaciones educativas en el desarrollo de sistemas de calidad y en la mejora de la calidad de sus procesos, productos y servicios.

Una vez definido como un cuadro sinóptico de las dimensiones y criterios de calidad utilizados por las dos IES, siete agencias y/o instituciones evaluadoras y tres modelos de calidad antes considerados, el marco de referencia para la evaluación de los programas en línea de Iberoamérica es oportuno que sea comparado con otros modelos de calidad dominantes en otras áreas geográficas representativas, con el fin de complementar el análisis comparativo con las tendencias a nivel mundial. Por lo tanto, se incorporaron en el análisis los resultados de los siguientes dos artículos, referentes a países líderes en los procesos de evaluación como los Estados Unidos de América y Corea del Sur (en representación de Asia):

- Korniejczuk (2003), hace un estudio de los criterios generales de acreditación en Estados Unidos para programas en educación a distancia, los cuales fueron consultados en la Distance Education and Training Council (DETC).
- Jung and Latchem (2012), presenta una investigación de la calidad en e-learning en Corea del Sur, que fue complementada con los criterios generales de acreditación obtenidos en el artículo de la Dra. Insung Jung (2010), The dimensions of e-learning quality.

3 El cuadro comparativo de las dimensiones y criterios de calidad del e-learning

Según lo que se detalla anteriormente, el universo de estudio quedó conformado por nueve instituciones (tres agencias y/o instituciones mexicanas, una de Latinoamérica, dos españolas, una a nivel europeo y las dos universidades objeto de estudio), tres modelos de calidad y dos procesos de evaluación de otros países (uno de los Estados Unidos de América, y uno de Corea del Sur); instituciones y modelos de las cuales se utilizaron las fuentes antes especificadas, para elaborar un cuadro comparativo de las dimensiones y criterios de calidad utilizados para evaluar los programas en línea.





Diferentes autores e instituciones han sugerido áreas críticas en el proceso de asegurar adecuados niveles de calidad en la administración de la educación a distancia, como en el caso de Frydenberg (2002), cuando menciona que la mayoría de la literatura existente sobre aseguramiento de calidad se centra en aproximadamente nueve dimensiones: apoyo institucional; tecnología; servicios estudiantiles; diseño instruccional / desarrollo de clases; instrucción e instructores; suministro de la instrucción; finanzas; adecuación legal / regulatoria; y evaluación institucional.

Por su parte, Jung (2010), en un estudio diseñado para identificar las dimensiones de la calidad desde el punto de vista de los alumnos, habiendo cursado formación en modalidad e-learning en educación superior, identificó las siguiente siete dimensiones: interacción; personal de apoyo; control de calidad institucional; credibilidad institucional; apoyo al estudiante; información; y publicidad.

Según Sangrá (2001), la calidad de la educación a distancia se puede medir con base en las siguientes cinco dimensiones, o agrupaciones de criterios:

- 1) Criterios en cuanto a la oferta formativa: incluyen la oferta de planes de estudio y de actividades de formación y su pertinencia en relación con las necesidades de la sociedad y del mercado laboral al que la universidad pertenece.
- 2) Criterios en cuanto a la organización y a la tecnología: la forma en que la universidad se organiza y la tecnología que adopta están al servicio de los estudiantes y de la consecución de los objetivos de la universidad; disponer de una plataforma tecnológica estable garantiza la comunicación entre todos los miembros de la comunidad universitaria.
- 3) Criterios en cuanto a los materiales: en cuanto a los materiales de estudio los criterios tendrían que hacer referencia a la calidad de sus contenidos y a la adecuación de su diseño a un entorno de formación virtual, no presencial. También debería valorarse la existencia de bibliotecas y el acceso a otros recursos que permitan un aprendizaje al máximo nivel.
- 4) Criterios en cuanto a la docencia: en este apartado quedan aspectos clave como los procesos de selección y evaluación del profesorado; la existencia de un sistema de apoyo docente que facilite la flexibilidad en el estudio; ayuda sostenida y planificada; el feedback necesario para que el estudiante pueda controlar adecuadamente su proceso de estudio; y unos sistemas de acreditación rigurosos y claros.
- 5) Criterios en cuanto a la creación de conocimiento: finalmente, en cuanto a la creación de conocimiento, debería de tenerse en cuenta la existencia de estructuras que permitan la investigación en la propia universidad y la colaboración con otras universidades, instituciones y





empresas. Así mismo se tendrá en cuenta la presencia de la universidad en los campos científico y de especialización en los que realiza investigación, y la difusión de sus resultados.

Si lo anterior se refiere al marco teórico de referencia, a nivel práctico en nuestro análisis se identificaron las dimensiones y desagregaron los criterios de evaluación de las instituciones y modelos considerados, revisando sus guías de evaluación y sus normas de calidad en las fuentes de información disponibles. En un segundo paso, se compararon en una única tabla sinóptica las dimensiones y respectivos criterios de calidad, con el objetivo de realizar un mapeo que permitiera evidenciar aquellos aspectos mayor o menormente considerados en la práctica, así de poder contar con elementos objetivos para identificar los focos de atención puestos por cada institución y modelo. El estudio tiene en cuenta la dificultad de poder discernir correctamente aquellos criterios que, a pesar de no ser mencionados explícitamente en los marcos de referencia, quedan implícitos o comprendidos en otros criterios.

Como resultado final, se obtuvo el marco de referencia conceptual para la evaluación y el aseguramiento de calidad de los programas de aprendizaje en línea (Anexo 1) integrado por las siguientes 8 dimensiones de evaluación, que en su total abarcan los 34 criterios utilizados con más frecuencia por las instituciones y modelos considerados en el análisis:

1) Estructura del programa, 2) Resultados / Impactos, 3) Alumnos / Estudiantes, 4) Profesores / Docentes, 5) Infraestructura, 6) Servicios, 7) Organización Institucional, 8) Cooperación.

En adición a las anteriores ocho, también se ha identificado una novena dimensión que, por su reciente incorporación, a menudo no se considera adentro de las guías y normas de calidad, siendo sin embargo relevante por su enfoque: la accesibilidad.

A continuación, se describe brevemente cada una de las anteriores dimensiones de calidad:

Estructura del Programa

Por estructura del programa se entiende el diseño, desarrollo e implementación de la propuesta formativa, con sus elementos curriculares y el modelo educativo. La evaluación de la estructura del programa implica medir los siguientes criterios, todos relacionados con el desarrollo de los contenidos del programa, desde su planificación, hasta su implementación.

Resultados / Impactos

Esta dimensión contempla la efectividad del programa, en relación tanto con las competencias realmente alcanzadas por los egresados, así como con su impacto social; por lo tanto, se trata de medir aspectos como la evaluación del aprendizaje, la bondad de los conocimientos y valores de los





egresados, la satisfacción del alumno, y la trascendencia del programa.

Alumnos / estudiantes

La dimensión se refiere a la trayectoria académica de ingreso, permanencia, egreso y titulación del alumno, se centra en los recursos, medios y servicios de los que dispone el alumno a lo largo de todo el proceso de enseñanza / aprendizaje.

Profesores / Personal docente

Atributos del programa relativos a las características de los profesores, de los cuales se consideran el perfil y la trayectoria académica, la forma de evaluación y el relativo sistema de reconocimiento, así como los recursos de los que disponen para la ejecución de sus funciones.

Infraestructur

En referencia con un programa a distancia, la infraestructura se constituye tanto por espacios y equipamiento físico en el que laboran los académicos y administrativos que lo sostienen, como por las redes informáticas y las telecomunicaciones que soportan los recursos de aprendizaje y de administración de los servicios.

Servicios

La dimensión contempla mecanismos administrativos y académicos de soporte a la formación del proceso enseñanza – aprendizaje.

Organización Institucional

Por organización institucional entendemos una serie de criterios que se refieren al marco legal, estratégico y organizativo de la institución, en el cual se fundamenta y desarrolla el programa de aprendizaje en línea.

Cooperación

La cooperación se refiere a las acciones realizadas para proyectar los beneficios derivados del programa a otras empresas e instituciones privadas y públicas, beneficios que deben ser evaluados con base en los recursos invertidos en el programa mismo, o en la institución que lo ofrece.

Accesibilidad

La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar el programa en línea





independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener, pero viene considerada como una dimensión adicional, por comprender un conjunto de estándares y normas que son relativamente nuevos para el e-learning, y que por lo tanto aún no se encuentran incluidos en buena parte de las guías y modelos de calidad analizados en este estudio.

4 La evaluación de los resultados

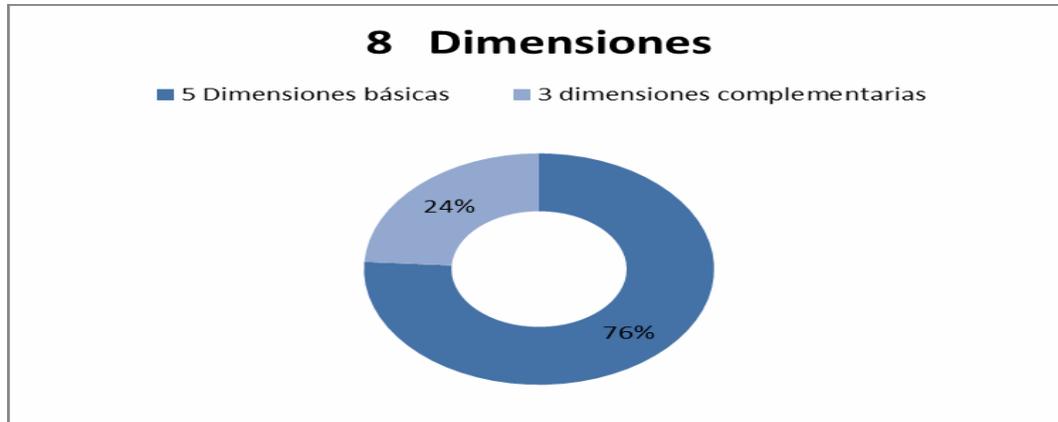
El marco de referencia conceptual se utilizan para el proceso de evaluación en los programas a distancia ocho dimensiones desagregadas en 34 criterios,(Anexo 1) asignados de la siguiente manera: 7 criterios para la dimensión “Estructura del Programa”, 6 criterios para la dimensión “Resultados / Impacto”, 5 criterios para la dimensión “Alumnos / Estudiantes”, 5 criterios para la dimensión “Profesores / Docentes”. 3 criterios para la dimensión “Infraestructura”, 3 criterios para la dimensión “Servicios”, 3 criterios para la dimensión “Organización Institucional” y 2 criterios para la dimensión “Cooperación”.

Además de las anteriores dimensiones se consideró también la Accesibilidad, que es reciente en el proceso de evaluación del e-learning, que por esta razón se tomó tan solo como una referencia sin impacto en las estadísticas del estudio.

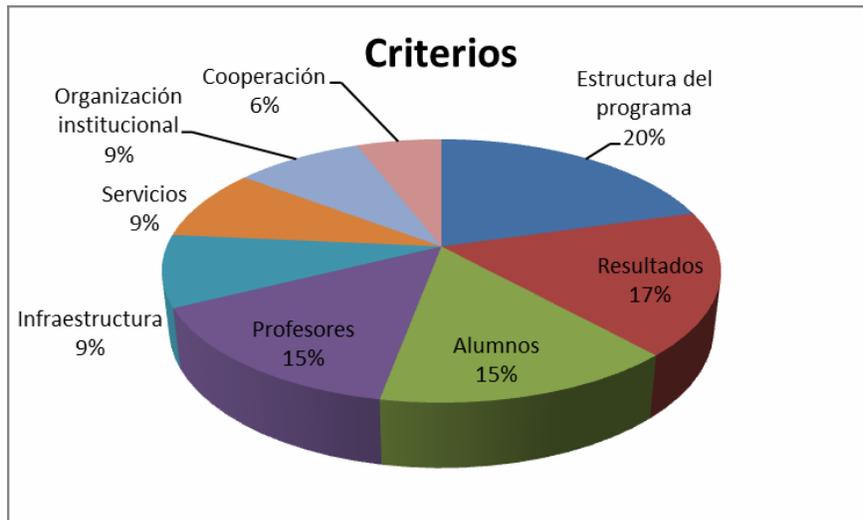
Las dimensiones de evaluación más representativas o utilizadas por las agencias y universidades son cinco, que agrupan el 76% de los criterios, y son: la Estructura del programa, los Resultados, los Alumnos, los Profesores y la Infraestructura; en comparación, aparecen tan solo

complementarias las otras tres restantes dimensiones, que apenas agrupan el 24% de los criterios, y son los Servicios, la Organización Institucional, y la Cooperación.





Los 34 criterios se distribuyeron entre las 8 dimensiones de la siguiente manera:

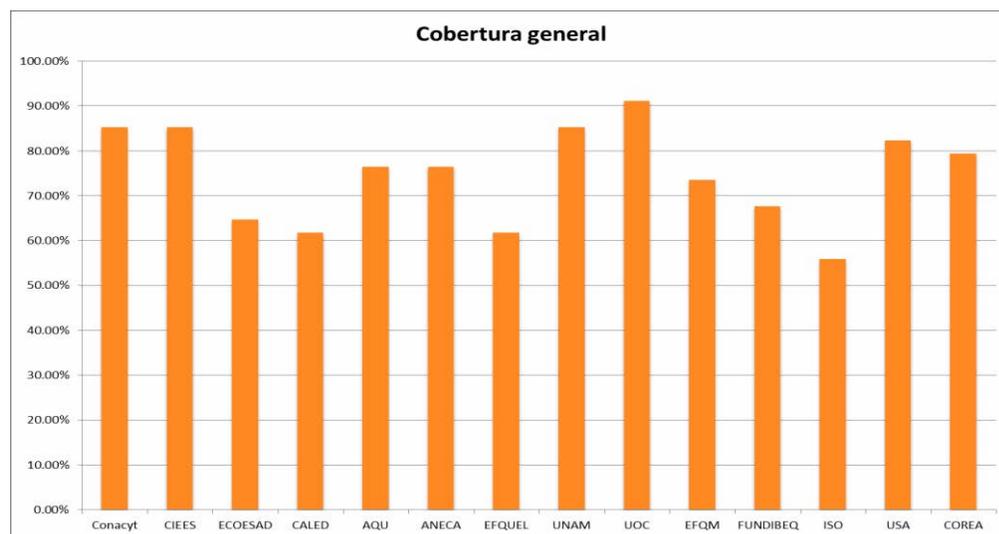




En la siguiente tabla se indica el porcentaje utilizado por cada institución y/o modelo.

Instituciones	%	Modelos de Calidad	%
CONACYT	85.29	EFQM	73.53
CIEES	85.29	FUNDIBEQ	67.65
ECOESAD	64.71	ISO	55.88
CALED	61.76	Otros Países	
AQU	76.47	USA	82.35
ANECA	76.47	Corea	79.41
EFQUEL	61.76		
UNAM	85.29	Agencias	73.11
UOC	91.18	Universidades	88.24

Grafica 1
Porcentaje de cobertura por institución



En promedio, las agencias y/o instituciones evaluadoras cubren el 73% de los criterios, pero hay que destacar que de las 7 agencias consideradas en el análisis 4 son acreditadoras oficiales (Conacyt y CIEES en México, y AQU y ANECA en España), mientras que las 3 restantes son instituciones evaluadoras que proporcionan un reconocimiento de calidad a nivel nacional o regional. En realidad, las universidades se centran en los lineamientos de las agencias acreditadoras gubernamentales, con el objetivo de conseguir su certificación oficial; en el caso de México, la





UNAM cubre el mismo número de criterios (85% del total, pero no los mismos) que sus agencias acreditadoras (Conacyt y CIEES), mientras que en el caso de España, con un 91% la UOC cubre más criterios que la agencia que la evalúa (AQU), limitada al 76%.

Por su parte, los modelos de calidad establecen normas y estándares a los que deberían apearse las instituciones educativas en su sistema general de calidad; todos los modelos persiguen el mismo objetivo, pero no llegan a satisfacer los requerimientos sustantivos para evaluar a las universidades y, como muestra el análisis, se centran más en la operación de la institución, y en específico a las dimensiones de Infraestructura, Organización Institucional y Cooperación (cubiertas al 100%), y de servicios (al 78%), mientras que los criterios relativos a las dimensiones básicas para la evaluación educativa se encuentran considerados en una medida inferior al 50%.

Conjuntamente, los tres modelos cubren el 66% de los criterios, pero hay que resaltar la gran diferencia existente entre el modelo EFQM, con un 74% de cobertura, y la norma ISO/ IEC 19796-1 (en el área educativa) que tan solo abarca un 56% de los criterios, razón por la cual el primero es mayormente utilizado por las universidades europeas en la definición de su sistema interno de calidad. Respecto al modelo de Latinoamérica, de los 23 criterios utilizados FUNDIBEQ comparte 21 con EFQM, y es a su vez el modelo más utilizado en la región, en el proceso de aseguramiento de la calidad del e-learning.

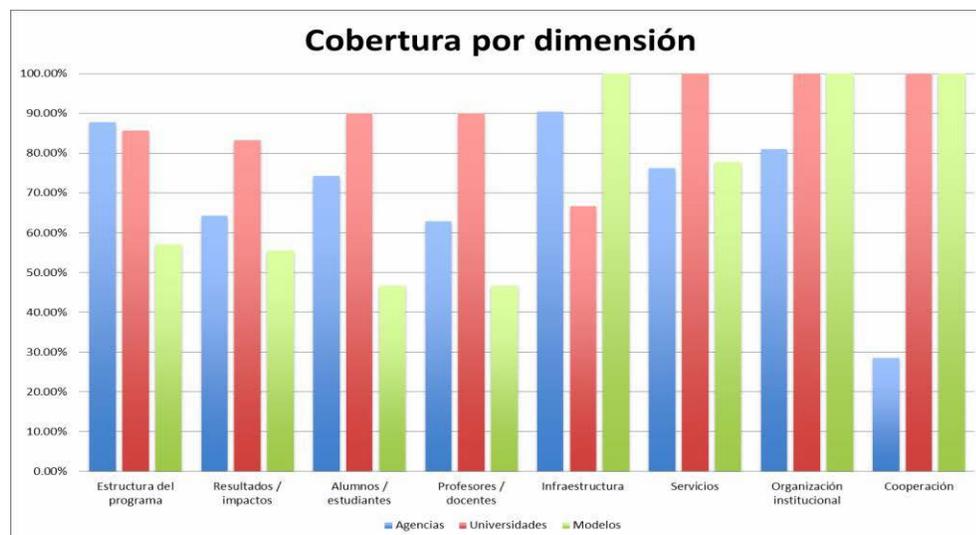
Con el propósito de identificar las tendencias existentes en otros países, se consideraron en el análisis dos artículos relativos a los criterios de evaluación de los Estados Unidos de América y de Corea del Sur, los cuales cubren un 82% y un 79% de los criterios de calidad, respectivamente. Comparando estos datos con los de las universidades y agencias de Iberoamérica se observa que el rango sugerido para realizar una adecuada evaluación está entre el 80% y el 90% de los criterios de calidad identificados en nuestro análisis.

El siguiente cuadro presenta el mismo porcentaje (criterios utilizados sobre el total de criterios) por cada dimensión de evaluación, lo cual permite de visualizar el foco de atención de las agencias y/o instituciones, de las universidades y de los modelos de calidad.



Dimensión de	Agencias y/o	Universidades	Modelos
Estructura	87.76	85.71	57.14
Resultados	64.29	83.33	55.56
Alumnos	74.29	90	46.67
Profesores	62.86	90	46.67
Infraestructura	90.48	66.67	100
Servicios	76.19	100	77.78
Organización	80.95	100	100
Cooperación	28.57	100	100
Accesibilidad	28.57	0	0
Acumulado	73.11	88.24	65.69

Grafica 2
Cobertura por dimensión de evaluación



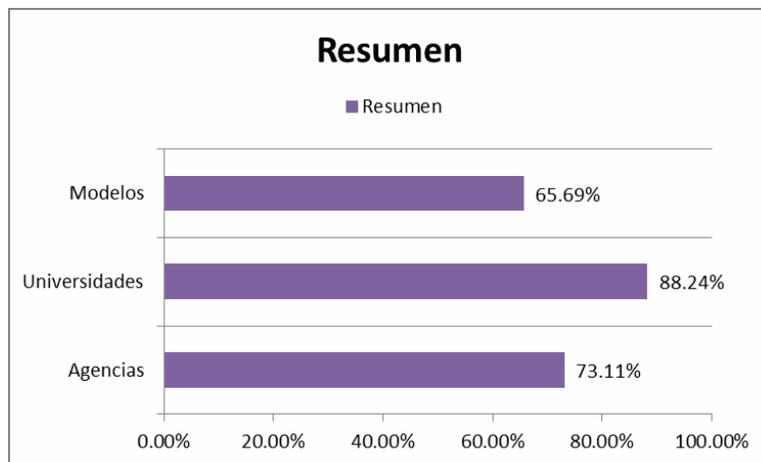
Con base en lo anterior se puede notar que las universidades se centran en atender las siguientes dimensiones, en orden de importancia: la Organización Institucional, los Servicios y la



Cooperación, con el 100%; los Alumnos y los Profesores, con el 90%; la Estructura del programa con un 86 %; los Resultados con un 83%; y por último la Infraestructura con un 67%. Por su cuenta, las agencias evaluadoras dan la siguiente importancia a las ocho dimensiones: Infraestructura (90%), Estructura del programa (88%), Organización Institucional (81%), Servicios y Alumnos (aprox. 75%), Resultados y Profesores (aprox. 63%) y por último Cooperación (28%); adicionalmente, las agencias son las únicas instituciones que inician a prestar atención a la Accesibilidad, con un 28% que todavía evidencia la novedad del tema. Y finalmente, los modelos de calidad cubren al 100% la Organización Institucional, la Cooperación y la Infraestructura; al 78% los Servicios; al 56% / 57% los Resultados y la Estructura del programa; y tan solo al 47% los Alumnos y los Profesores.

Grafica 3

Resumen de cobertura por grupo de instituciones y modelos de calidad



5 Conclusiones

Como consideración preliminar, el presente estudio no pretende calificar a las agencias y universidades, ni tampoco indicar quien es mejor o peor, aplicando elementos de valor; lo que pretende es mapear y representar gráficamente lo que cada institución y modelo está utilizando para evaluar la calidad de los programas en línea. Cabe resaltar que los resultados no fueron validados con los responsables de las instituciones consideradas en el análisis, ya que solo por la UOC se logró realizar una revisión general de los criterios utilizados, que fueron en todos los casos obtenidos de las guías e información disponible en las páginas web.





En el proceso de autoevaluación, las universidades cubren en promedio el 88% de los criterios de calidad identificados. Este dato es indicativo de la importancia que la UNAM y la UOC otorgan al aseguramiento de la calidad de sus programas en línea.

El estudio identifica oportunidades de cooperación internacional entre ambas universidades, si consideramos que el compartir el 76% de los criterios de calidad propicia una buena base para el diálogo y el trazado de posibles acuerdos, por ejemplo para impulsar la movilidad de estudiantes y profesores entre ambas. Sin embargo, al respecto hay que mencionar que la UNAM utiliza el mismo modelo para evaluar a todos sus programas (tantos presenciales como en línea), debido a que actualmente no cuenta con una guía específica para medir la calidad del e-learning; lo anterior explica la diferencia existente en los porcentaje de utilización de los criterios, que la UOC cubre en un 91%, mientras que la UNAM emplea en un 85%.

En relación con las dos agencias regionales (CALED para Latinoamérica y EFQUEL para Europa), la tabla nos ayuda a darnos cuenta que comparten 19 de los 21 criterios que utilizan. Aunado a lo que se mencionó anteriormente para las dos universidades, eso nos indica que Europa y Latinoamérica son dos regiones distintas, pero complementarias, con un amplio vínculo de cooperación entre las instituciones educativas; lo cual genera oportunidades para promuevan la globalización de la calidad.

En el proceso de evaluación es importante no olvidar la accesibilidad, un concepto relativamente nuevo que siempre más se ha venido incorporando en los modelos educativos, y más aún en los programas de aprendizaje en línea. Es relevante resaltar que sean las instituciones regionales, como CALED y EFQUEL, las que contemplan la accesibilidad en su proceso de evaluación; sin embargo, lo anterior no quiere decir que las demás instituciones no le den importancia o que no la estén contemplando, solo que en su marco de evolución aún no han considerado esta dimensión.

Finalmente el marco de referencia conceptual es una radiografía de la columna vertebral de las dimensiones y criterios que utilizan las instituciones y modelos de Iberoamérica para evaluar la calidad de los programas en línea; con esta información todas las universidades (tanto de la región, como de otras áreas geográficas) pueden comparar y/o revisar los criterios de calidad que actualmente están utilizando en sus procesos de evaluación, con el propósito de detonar líneas de mejora y/o evolución de sus instrumentos; y para aquellas instituciones que aún no cuentan con un sistema de evaluación, el marco de referencia servirá como guía para su elaboración, con la finalidad de contribuir en el aseguramiento de los programas en línea y fortalecer los procesos de acreditación de la calidad.





Referencias bibliográficas

1. Bartolomé, A. (2004). Blended learning. Conceptos básicos, Universidad de Barcelona, España, Revista. Pixel-bit, Número 23, abril 2004
2. Frydenberg, J. (2002). Quality standards in elearning: A matrix of analysis. International Review of Research in Open and Distance Learning 3 (2)
3. Hilera, José Ramon y Hoya, Rubén (2010). Estándares de e-learning: Guía de Consulta. Universidad de Alcalá
4. Jung, I.S. (2010). The dimensions of e-learning quality from the learner's perspective. Educational Technology Research and Development, 59(4), 445-464, doi:10.1007/s11423-010-9171-4
5. Jung, I.S., Wong, T.M., Chen L., Baigaltugs, S., & Belawati, T. (2011). Quality assurance in Asian distance education: Diverse approaches and Common culture. The International Review of Research in Open and Distance Learning, 12(6), 63-83
6. Jung and Latchem (2012) Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-learning, Model, Politics and Research, New York.
7. Korniejczuk, Víctor Andrés (2003). La acreditación de la educación superior presencial y a distancia en Estados Unidos y México. RED, Revista de Educación a Distancia, Número 007, de la Universidad de Murcia, España.
8. Pascual, M.P. (2003). El Blended learning reduce el ahorro de la formación on-line pero gana en calidad. Educaweb, 69. 6 de octubre de 2003.
9. Pawlowski, J.M. (2007). El Modelo de Adaptación de la Calidad: adaptación y adopción de la Norma de Calidad ISO / IEC 19796-1 para el Aprendizaje, Educación y Formación. Educación, tecnología y sociedad, 10 (2), 3-16.3 ISSN 1,436 a 4,522 (en línea) y desde 1176 hasta 3647 (de impresión). © Foro Internacional de la Tecnología Educativa y Sociedad (IFETS).
10. Sangrà, A. (2001) La calidad en las experiencias virtuales de educación superior. Ponencia presentada en Virtual Educa Madrid, España.





Referencias electrónicas

UNAM (2010) La Guía de Autoevaluación:

<http://www.posgrado.unam.mx/publicaciones/ant-documentos/05.pdf>

UOC: (2009) El Sistema de Gestión Interna de la Calidad:

http://in3.uoc.edu/opencms_portalin3/export/sites/default/PDF/AUDIT-UOC_20090702.pdf

CONACYT (2011) El Marco de Referencia para la Evaluación y Seguimiento de Programas en la Modalidad No Escolarizada, versión1:

http://www.conacyt.gob.mx/Becas/Calidad/Convocatorias_2011/Marco_Referencia_No-Escolarizada.pdf

CIESS: (2009) la Metodología General para la Evaluación de Programas de Educación Superior a Distancia: <http://www.ciees.edu.mx/ciees/publicaciones.php>

ECOESAD: Observatorio para la Educación en Ambientes Virtuales / Evaluación General por Dimensiones: <http://www.observatoriovirtual.udg.mx/default.aspx>

CALED: (2009) Guía de Evaluación para cursos virtuales de formación continua, Loja-Ecuador: http://www.utpl.edu.ec/caled/index.php?option=com_content&view=article&id=20&Itemid=10

AQU: Guía para la elaboración y Verificación de las propuestas de titulaciones universitarias de grado y máster V 2.0, de junio 2011: http://www.aqu.cat/doc/doc_42330665_1.pdf

Guía para el seguimiento de las titulaciones oficiales de grado y máster V 2.0, de mayo 2011: http://www.aqu.cat/doc/doc_56548740_1.pdf

ANECA: Plantilla de evaluación para la verificación de títulos de grado y master universitario V.01 de 10/11/2011: http://www.aneca.es/content/download/12388/153637/file/verifica_plantilla_v01_111107.pdf

Monitor, Guía de Apoyo de Seguimiento V01.1,16/04/2012:

http://www.aneca.es/content/download/12342/151996/file/guia_monitor_120416.pdf

EFQUEL: UNIQUE (European Universities Quality in e-Learning):

<http://unique.efquel.org/about/>

ECB-CHECK (Quality Certification for e-learning Programs):

<http://ecbcheck.efquel.org/>





Anexo 1

COMPARATIVO															
8	34	Agencias						Universidades		Modelos de Calidad			Otros Países		
DIMENSIONES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	CONACYT	CIEES	ECOESAD	CALED	AQU	ANECA	EFQUEL	UNAM	UOC	EFGM	FUNDBEQ	ISO	USA	COREA
Estructura del programa 7	Plan de Estudios /Mapa Curricular	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Evaluación del Proceso de Aprendizaje	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Objetivos y Competencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Modelo Educativo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Perfil de Ingreso y Egreso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diseño Instruccional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resultados / Impactos 6	Proceso de enseñanza-aprendizaje/ utilizando las TCs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Efectividad / productividad del programa/ Eficiencia Terminal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Evaluación del programa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Seguimiento de egresados / Inserción Laboral	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Contribución al conocimiento / Investigación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alumnos / Estudiantes 5	Satisfacción del alumno	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cobertura	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Acceso y Admisión de Estudiantes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Trayectoria escolar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Tutorías	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Profesores/ Docentes 5	Movilidad e intercambio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Becas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Núcleo académico básico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Evaluación y Reconocimientos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Productividad y Trayectoria Académica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Infraestructura 3	Movilidad Académica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Formación Técnico-Pedagógica para ED	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Equipamiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicios 3	Tecnología de la información comunicación/ Campus Virtual	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Espacios/ Instalaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Orientación / servicios a los alumnos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Organización Institucional 3	Información y documentación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Bibliotecas / Digitales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Normatividad y Justificación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cooperación 2	Planeación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Políticas generales / la Institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Accesibilidad	Vinculación con otras instituciones y con sociedad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Financiamiento / El retorno de la Inversión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓