

E-learning en la educación superior argentina - Modelo de evaluación de calidad a partir del aporte de referentes clave

E-learning in Argentine Higher Education - Quality assessment model based on the contribution of key referents

Francisco Augusto Pontoriero
Universidad Nacional de San Juan, Argentina
E-mail: ruffopontoriero@gmail.com

Resumen

A nivel mundial, se reconoce la necesidad de establecer sistemas de acreditación y aseguramiento de la calidad educativa para las propuestas de educación a distancia. A su vez, se constata que los instrumentos y mecanismos existentes no logran evaluar con precisión y profundidad y tampoco acreditar a estas modalidades configuradas bajo nuevos paradigmas. En esta línea, una función vital de la educación superior contemporánea es asegurar la calidad de estas propuestas. A partir de lo expuesto, este trabajo analiza modelos e instrumentos utilizados a nivel mundial para evaluar las propuestas educativas de la modalidad no presencial y propone, desde el aporte de referentes clave, un modelo de evaluación de calidad con el fin de optimizarlas. El modelo propuesto focaliza la contextualización, respetando las características de las instituciones que lo deseen implementar y atendiendo simultáneamente a los estándares establecidos a nivel internacional.

Palabras clave: e-learning; educación a distancia; calidad de la educación, modelo de evaluación.

Abstract

Nowadays, the need to establish systems of accreditation and assurance of educational quality for online educational programs is widely recognized. In addition, it is found that the instruments and mechanisms currently used to evaluate do not provide a thorough evaluation and, consequently, they fail to accredit these new modalities structured under new paradigms. As this regard, it is important that contemporary Higher Education ensures the quality of these practices. Thus, this paper analyzes models and instruments used worldwide to evaluate the educational practices of online programs, and based on the contribution of key referents, proposes a high-quality evaluation model to optimize them. The proposed model not only considers the different backgrounds and contexts of the institutions that may implement it, but also attends to the standards established internationally.

Keywords: e-learning; online education; quality of education; evaluation model.

Fecha de recepción: Abril 2020 • Aceptado: Diciembre 2020

PONTORIERO, F. A. (2021). E-learning en la educación superior argentina - Modelo de evaluación de calidad a partir del aporte de referentes clave *Virtualidad, Educación y Ciencia*, 22 (12), pp. 22-45.

1. Introducción

1.1. Antecedentes

La problemática actual de la universalización de la educación superior se funda en la democratización del acceso, la permanencia y el egreso de los estudiantes. En la Conferencia Mundial de Educación Superior 2009, en la Declaración de Cartagena de Indias sobre Educación Superior en América Latina y el Caribe (2008) y en los objetivos del sector educativo del Mercosur¹, el tema del acceso, equidad y calidad define y promueve los aspectos que identifican las nuevas dinámicas que afronta la educación superior a nivel mundial.

Entre las estrategias que imponen la internalización, la regionalización y la globalización de la educación superior, emerge la educación no presencial (conocida comúnmente como educación a distancia) como una opción formativa con potencial para aumentar el acceso, la calidad y la permanencia en los estudios.

Asegurar la calidad de estas propuestas es una función vital de la educación superior contemporánea y debe involucrar a todos los actores. En este sentido, a nivel mundial, se ha puesto de manifiesto la necesidad de establecer sistemas nacionales de acreditación y aseguramiento de la calidad educativa para las propuestas no presenciales, al tiempo que se ha promovido su trabajo en red. En la última década, América Latina se ha convertido en una de las regiones más proactivas del mundo en relación con la integración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con propósitos asociados a la inclusión social y a la democratización de sus sistemas educativos. En esta dirección, la modalidad de educación no presencial cobró fuerza desde hace varios años y ganó particular relevancia sobre todo en contextos donde el reto de garantizar esos propósitos es mayor. A pesar del incremento de las propuestas de educación a distancia en América Latina y a nivel internacional, no se ha avanzado en forma significativa respecto de la evaluación de su calidad educativa y su adecuación a estándares vigentes, de tal forma que los modelos de evaluación actuales combinan una diversidad de enfoques y, algunas veces, responden a paradigmas contradictorios y opuestos (Marciniak y Gairín Sallán, 2018).

El Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED) tiene como misión principal contribuir al mejoramiento de la calidad en la enseñanza superior a distancia en todas las instituciones de América Latina y el Caribe que ofrezcan este tipo de estudios. En una publicación conjunta², el CALED, la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) y Virtual Educa, a través del Observatorio de la Educación Virtual en América Latina y el Caribe, plantean que

[...] la evaluación y la acreditación de la educación a distancia constituyen uno de los temas claves de esta modalidad de estudios y también ha sido objeto de múltiples preocupaciones. Ello ha sido resultado de una comprensión, empírica y teórica, que los viejos instrumentos y mecanismos no logran poder evaluar con precisión y objetividad y por ende tampoco acreditar a modalidades estructuradas bajo nuevos paradigmas.

1 MERCOSUR - SEM. Objetivo 2. "Promover una educación de calidad para todos como factor de inclusión social, de desarrollo humano y productivo".

2 Estos organismos coordinaron conjuntamente en el año 2015 la publicación del libro *Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe*, de difusión considerable en su versión digital.

Esto pone el acento en los problemas, tanto en relación con diferencias y polémicas entre diversos enfoques así como dudas y ambivalencias, sobre las características que debería tener la evaluación y la acreditación de la educación superior a distancia. Un “problema” es una contradicción desfavorable entre “lo que es” y “lo que debe ser”, y como tal es un tema que espera una solución. En consecuencia, es a través de los distintos modelos, criterios, factores, indicadores y prácticas de los sistemas de evaluación que se pretende dar alternativas de solución.

A nivel nacional desde el año 2004, a través de la Resolución N° 1717/ MCE, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología regulaba las actividades referidas a la modalidad a distancia. Luego de algunos años de aplicación y a la luz de la experiencia de diferentes universidades nacionales, se identificaron en esta norma un gran número de falencias, entre ellas, las señaladas por González A. y Roig H. (2018). En esta línea, la Red Universitaria de Educación a Distancia (RUEDA) –como comisión asesora de CIN (Comisión de Asuntos Académicos del Consejo Interuniversitario de Rectores)– la cuestionó por ser excesivamente regulativa y homogeneizante y comenzó a promover el desarrollo de una normativa superadora que estuviera basada en el respeto por la diversidad, el contexto sociocultural y la autonomía de cada universidad.

Finalmente, en 2017, surge la Res. 2641-E del Ministerio de Educación y Deportes con la que se regulan actualmente las actividades referidas a la educación a distancia en Argentina. En pos de alcanzar la calidad de esa oferta educativa, establece en su anexo, sección I, titulada Lineamientos y componentes del Sistema Institucional de Educación a Distancia, punto 1, que

La institución contará con un marco normativo que regule el desarrollo de la opción pedagógica y que asegure la calidad de sus propuestas educativas. Esta normativa deberá dar cuenta de los actos administrativos de creación, organización, implementación y seguimiento de todos los aspectos que constituyen el Sistema Institucional de Educación a Distancia.

Esta norma establece que la institución debe contar con un Sistema Institucional de Educación a Distancia (SIED) evaluado y acreditado por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) para obtener el reconocimiento del Ministerio. La universidad define en su SIED cómo concibe la enseñanza a distancia y qué aspectos y criterios debe respetar una carrera para que la institución la avale en su presentación ante el Ministerio.

Desde esta visión actual, la propia institución universitaria es garante de la enseñanza a distancia. Luego, cada carrera será evaluada como habitualmente se hace con una carrera de grado o posgrado presencial y, en el caso de carreras reguladas por el art. N° 42 de la Ley de Educación Superior, con los estándares específicos que las regulen.

En esta nueva línea, se advierte sobre la inexistencia de indicadores y estrategias de implementación de las ofertas educativas en la modalidad a distancia que permitan orientar a los evaluadores acerca de los requisitos para su acreditación (Pontoriero, 2019). En este sentido, RUEDA promueve diversos proyectos de investigación al respecto, sin embargo, igualmente se visualiza el escaso desarrollo de “instrumentos y mecanismos utilizados hasta el momento para poder evaluar con precisión y objetividad las propuestas bajo los nuevos paradigmas” (Roesler, Bittencourt et al., 2015: 7).

El recorrido realizado en torno al conocimiento producido hasta el momento, tanto a nivel mundial como nacional, sugiere pensar en la contextualización de modelos de evaluación según

las características de las realidades institucionales y el desarrollo de instrumentos adecuados para la evaluación de sus cursos. En tanto no exista un modelo único para la evaluación de cursos virtuales de formación continua (CALED, 2009: 12), es apropiado que cada institución, de acuerdo a su naturaleza y al contexto en que se desarrollan, pueda determinar el modelo a seguir.

1.2. Objetivos

En sintonía con lo expresado, en el presente estudio se considera que la calidad se soporta en una lógica que implica determinar un sistema de gestión de calidad, sustentado en un modelo de gestión por procesos, que permite definir el cómo lograr cada uno de los propósitos enunciados por la institución. El modelo requiere establecer criterios e indicadores para evaluar su eficiencia, eficacia y efectividad con el objeto de prestar el servicio de educación no presencial ajustado a estándares de calidad vigentes en esta modalidad, que a su vez sean contextualizados según su propia realidad.

En este sentido, y teniendo en cuenta la existencia de vacíos y cuestiones sin resolver en el campo de la evaluación de la educación a distancia, este trabajo plantea como objetivos:

1. Conocer modelos e instrumentos adecuados para evaluar las propuestas educativas en modalidad no presencial.
2. Especificar los aspectos que debería incluir un modelo de evaluación y mejora de la calidad en el ámbito de la educación superior argentina.
3. Proponer, a partir del aporte de referentes clave, un modelo de evaluación de calidad que optimice las propuestas no presenciales.

De este modo, posicionarse en una práctica evaluativa que se ocupe de la calidad exige operar concretamente con esta categoría teórica, de manera tal que se pueda definir, planificar, evaluar y, por consiguiente, mejorar. Definir un modelo e instrumentos de evaluación supone revisar las concepciones que sobre ellos circulan y establecer dimensiones, estándares e indicadores que estén en relación con los objetivos establecidos por la institución y con las características específicas de las propuestas educativas a distancia.

2. Evaluación de calidad en e-learning

2.1. Concepción de educación a distancia / e-learning

Para comprender el concepto de educación a distancia, se ha tenido en cuenta la propuesta de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana (ANUIES) que la define como:

Modalidad educativa centrada en el aprendizaje que promueve el desarrollo autónomo del estudiante con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, desarrollando para ello estrategias y recursos que permiten interactuar a los diferentes actores de un proceso caracterizado por la separación espacio temporal relativa entre docentes y estudiantes, con el fin de formar y actualizar individuos con las competencias necesarias para afrontar el contexto laboral y sociocultural contemporáneo.

Teniendo en cuenta lo expuesto, es importante incluir el concepto de e-learning como la denominación generalmente utilizada para referir a educación a distancia en el idioma inglés, a la cual

refieren múltiples libros y artículos. A partir de ello, tomamos la siguiente definición, adaptada de la Asociación Española de Normalización y Certificación (Hilera González, Hoya Marín, 2010):

E-learning o formación virtual es la formación basada en el uso de las Tecnologías de la Información las Comunicaciones (TIC) y que generalmente no es presencial. Los tipos de formación virtual son: autoformación (formación virtual sin tutorías, basada en el autoaprendizaje) teleformación o formación en línea (formación virtual con tutorización) y formación mixta o blended-learning (formación virtual que contiene sesiones presenciales).

2. 2. Enfoques de evaluación de calidad vigentes

M. J. Rubio (2003), a partir del análisis de propuestas de evaluación sobre el e-learning, distingue dos enfoques para determinar la calidad de la formación virtual: el enfoque parcial y el enfoque global. El primero está centrado en aspectos parciales de la educación virtual, tales como la actividad formativa, los materiales de formación y los recursos tecnológicos.

A su vez, el segundo enfoque identifica tendencias: por un lado, sistemas de evaluación centrados en modelos de gestión y/o normas de calidad, por ejemplo, las normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y los modelos de evaluación Total Quality Management (QM) y, por el otro, los sistemas Benchmarking que consisten en atender a las buenas prácticas realizadas por instituciones líderes en la temática.

En esta investigación, se tendrán en cuenta las buenas prácticas, porque, en materia de evaluación de calidad realiza el CALED, sus propuestas son el resultado de la comparación de varios modelos vigentes en universidades de punta con respecto a la modalidad a distancia, e incluye en sus iniciativas la filosofía de calidad total.

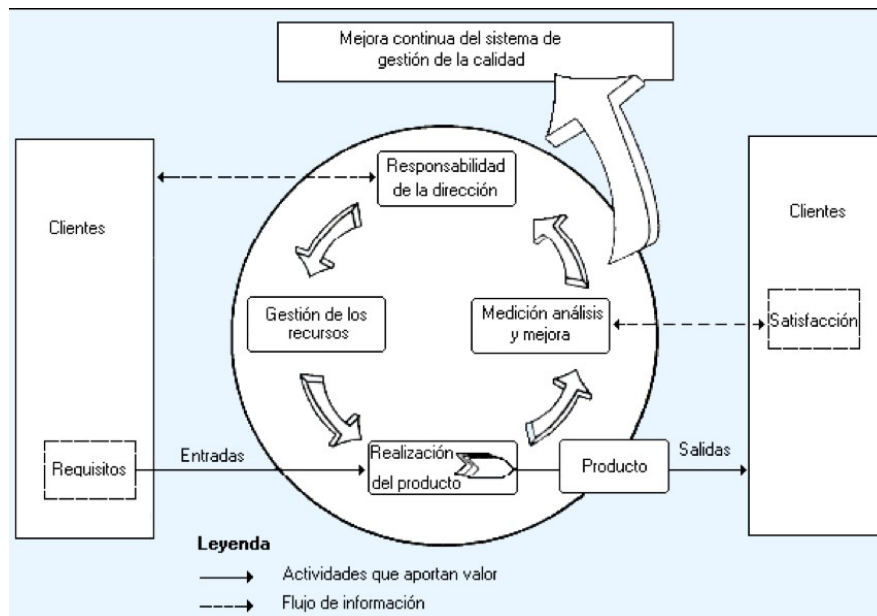
El modelo de calidad total se basa en la evaluación y gestión de la calidad con un enfoque integral. “Es una estrategia organizativa y una metodología de gestión que hace participar a todos los miembros de una organización con el objeto fundamental de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y funcionalidad” (Ferreira, 2014: 1).

2. 3. Las normas ISO y el modelo de evaluación por procesos

La calidad del servicio implica cumplir con requerimientos establecidos por estándares, tales como las normas ISO 9000:2000. Estos documentos de carácter técnico han sido desarrollados para servir de referente a toda organización interesada en la implementación y operación efectiva de un sistema de gestión de calidad (SGC).

Así, la norma ISO 9001 especifica los requisitos que debe reunir el SGC. Estas condiciones son genéricas y aplicables a toda clase de organizaciones, independientemente de la naturaleza de los productos o servicios que presten. La interpretación de estos requisitos en el contexto de los servicios referidos a la educación a distancia no es inmediata y requiere de un análisis exhaustivo. En esta norma, se presenta la estructura general del SGC como un modelo de procesos, indicando qué requisitos se establecen sobre cada uno de ellos, como se muestra en la figura 1.

Figura 1: Modelo de procesos de un SGC



Fuente: UNE-EN ISO 9001:2000

Para comprender este modelo, es necesario conocer qué se entiende por proceso. Según la norma ISO 9000:2000, un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Durante la transformación de las entradas en resultados, el proceso consume recursos. Se puede obtener información sobre la actividad del proceso al realizar mediciones y analizar la información recopilada para obtener indicadores. Para evidenciar el funcionamiento de un proceso, deben generarse registros que reflejen documentalmente la actividad realizada.

2. 4. Concepto de modelo

Especificar el conjunto de características que determinan la calidad de un servicio no es tarea fácil; para ello, es necesario recurrir a los modelos de evaluación de la calidad que permitan descomponer un concepto de forma jerárquica en subconceptos. De esa manera, la calidad se convierte en una meta concreta que se puede definir, planificar, evaluar y, por tanto, mejorar. El modelo para evaluar proyectos educativos de la modalidad no presencial supone establecer dimensiones, estándares e indicadores relacionados con los objetivos establecidos por la institución.

2. 5. Modelo de evaluación de programas de educación a distancia: CALED

Tanto la definición de modelos, estándares e indicadores para la educación a distancia así como la evolución de dichos modelos son descriptos detalladamente por Rubio en el capítulo “Indicadores, experiencias y problemas en la evaluación de la educación a distancia” del libro *Los problemas de la evaluación de la Educación a Distancia en América Latina y el Caribe* (Roesler, Bittencourt, Silva Dias, Rubio, Santana Estrada et al., 2015). Al respecto, expresa que determinar un modelo consiste en especificar las dimensiones y los estándares e indicadores que servirán para medir el cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos.

Las dimensiones son aquellos factores que se consideran fundamentales para la calidad del servicio (Rubio, 2010). Declara Deming (1986) que existen reglamentos establecidos por el gobierno, estándares voluntarios acordados en comités y también orientaciones dadas por empresas e individuos. La conformidad solo se puede juzgar en función de un ensayo y de un criterio definidos en términos estadísticos para tener sentido.

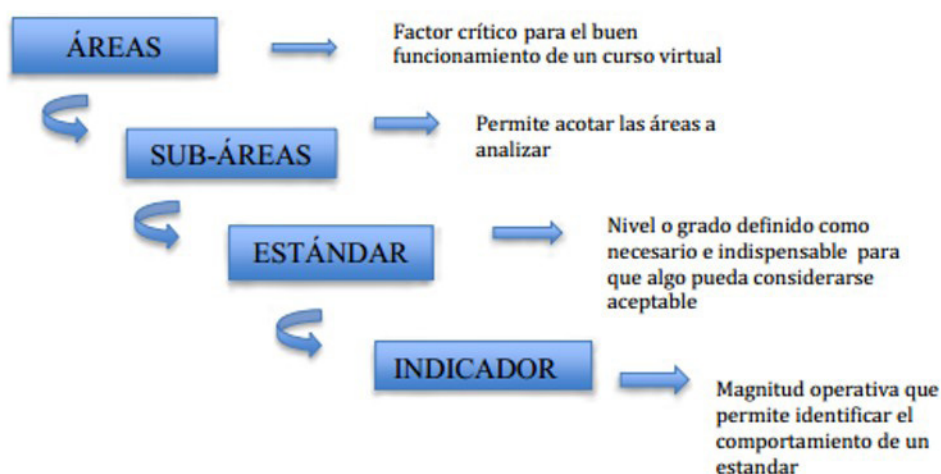
Un grupo de expertos del CALED expresa la falta de uniformidad en la definición del término “estándar” en la literatura revisada y adoptan la siguiente definición, a la que se adhiere en este trabajo: “Nivel o grado definido como necesario e indispensable para que algo pueda considerarse aceptable” (Díaz, 2001). Ese nivel o grado se refiere a la realización de un conjunto de actividades.

Respecto al concepto de “indicador”, referentes de la UNESCO señalan que los indicadores educativos son: “Un artificio que proporciona información relevante acerca de algún aspecto significativo de la realidad educativa, lo más habitual es que dicho artificio consista en algún tipo de dato de carácter cuantitativo generalmente una medida estadística” (Tiana, 2010).

Si preocupan los parámetros, indicadores o estándares para una evaluación de la educación a distancia desenfocados, el hecho de que no se la evalúe o no se den acertadamente otros enfoques que ayuden a su calidad o bien se la estigmatice por el mero hecho de ser a distancia, es más alarmante. En este sentido, conviene considerar las buenas prácticas realizadas por el CALED. Este Instituto adoptó inicialmente el modelo de calidad del Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe, el cual ha ido evolucionando, teniendo en cuenta la realidad de los diferentes países, el aporte de los expertos vinculados, el tipo de educación a distancia (a distancia tradicional, on-line, tradicional con apoyo on-line) y los diversos programas o cursos.

Así, es posible hablar de un primer modelo sobre la educación virtual centrado en cursos cortos o de formación continua que tuvo como base el Potencial Marco Regulador para la Oferta de Cursos Virtuales del proyecto mencionado, desplegándose en áreas, subáreas, estándares e indicadores, como se muestra en la figura 2.

Figura 2: Modelo 1 - Cursos virtuales de formación continua



Fuente: Roesler, Bittencourt, Silva Dias, Rubio, Santana Estrada et al., 2015

Las áreas que se consideran son tecnología, formación, diseño instruccional, servicios y soporte (Rubio et al., 2009). Pasando, igualmente, a formular un amplio y completo modelo para evaluar los programas largos o carreras de educación a distancia tradicional, según la realidad de Latinoamérica hace más de 10 años. En ese momento, se eligió entre los participantes del proyecto del BID, un modelo de gestión de la calidad que tomó como referencia el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Interpretación para la Educación, pero fue un modelo propio que mantuvo la estructura básica, modificando los criterios, su definición y el contenido. Se constituyó como un instrumento completo para la autoevaluación con instrumentos de medida propios de educación a distancia (ya elaborados por el CALED). Su despliegue fue: criterios, sub-criterios, objetivos o metas, estándares e indicadores.

Figura 3: Modelo 2 - Autoevaluación de los programas de educación a distancia.



Fuente: Roesler, Bittencourt, Silva Dias, Rubio, Santana Estrada et al., 2015

Este modelo fue mejorado con la opinión de expertos y a través de las pruebas piloto por el CALED en 2005 (Rubio et al., 2005), y posteriormente en el 2010 (Rubio et al., 2010). Tiene 333 indicadores y 148 estándares, y mantiene la estructura acordada inicialmente.

(Ver figura 4: Modelo 3 - Programas de educación a distancia en página siguiente)

Es interesante ver cómo las nuevas alianzas con instituciones de países más avanzados en la modalidad on line de Europa y de Norteamérica ayudaron al CALED a enfocar una realidad que aún no era la de nuestros países.

En mayo de 2013 se llegó a un acuerdo entre los representantes de Sloan-C (de Norteamérica), el Consorcio Red de Educación a Distancia - CREAD, el CALED y varios académicos y administradores de Nova Southeastern University (NSU)- para presentar un modelo de evaluación de programas en línea partiendo de los modelos de Sloan-C y del CALED. Con ello se auguraba una influencia positiva en el proceso de garantía de calidad para la educación en línea y a distancia, en general y, particularmente, en América Latina y el Caribe. Así, igualmente, la “Tarjeta de puntuación (SCCQAP) evaluación de programas en línea” fue estructurada con base en las tarjetas de valoración de calidad (Quality

Scorecards) para la administración de programas en línea de Sloan-C, y el modelo de “Autoevaluación para Programas de Pregrado a Distancia del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia del CALED”. El modelo fue estructurado en 9 categorías, donde la variación se dio en la categoría “Estructura de los Cursos en Línea” que pasó a llamarse “Estructura de los Programas” y el agregado de la categoría “Participación social y estudiantil”.

Figura 4: Modelo 3 - Programas de educación a distancia



Fuente: Roesler, Bittencourt, Silva Dias, Rubio, Santana Estrada et al., 2015

Continuando con la mejora del modelo de evaluación para cursos virtuales, señalado anteriormente, en el 2014 fue reformado con la idea de tener en cuenta otros parámetros que la modernidad va imponiendo en los diversos contextos sociales, tales como los de inclusión social. Así se constituyó el “Modelo de Evaluación de Cursos Virtuales Accesibles” (2014, Proyecto ESVI-AL) que es una adaptación del modelo inicial incluyendo indicadores para inclusión social (“Modelo 6”).

Han sido ya varios los programas que se han acreditado a través del CALED, lo cual ayudará a la confianza en dichos programas a nivel internacional, ya que las acreditaciones tienen sello internacional, al contemplar los parámetros comunes de calidad en cualquier país, independientemente de las legislaciones propias que deberán tenerse en cuenta en cada uno de ellos. Esto ayudará a la confianza mutua y a establecer procesos de validación, intercambios y/o movilidad estudiantil y docente.

2. 6. Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad

Como resultado de la polémica sobre cómo evaluar la calidad de la educación virtual, hasta la fecha se han desarrollado múltiples modelos que intentan dar respuesta a dicha pregunta. El siguiente es el resumen presentado por los autores Marciniak y Gairín Sallán (2018), quienes analizaron los modelos más representativos a nivel mundial para evaluar la calidad, con el propósito de responder a las siguientes preguntas: ¿qué dimensiones proponen?, ¿cómo las definen?, ¿cuáles de ellas son más relevantes o más frecuentemente consideradas por los modelos analizados?

Evaluar la calidad de educación virtual implica contar con un conjunto de dimensiones determinantes para definir dicha calidad. Los modelos de calidad surgen para proponer, describir y establecer como valorar dichas dimensiones. Hasta la fecha, se han desarrollado múltiples modelos que pretenden conseguir dichos objetivos. Sin embargo, es curioso observar la falta de estudios

comparativos acerca de dichos modelos, que no siempre presentan un enfoque coincidente en cuanto a las dimensiones de evaluación de la calidad de educación virtual.

En el artículo, se refuerza el hecho de que actualmente existen muchos modelos desarrollados para evaluar la calidad de la educación virtual, sin embargo, el problema es que dichos modelos combinan una diversidad de enfoques y, algunas veces, responden a paradigmas en algunos casos contradictorios y opuestos, y, por lo tanto, proponen dimensiones divergentes en torno a la calidad de educación virtual, así como los significados que asignan a estas. A continuación, incluye una breve descripción de los modelos de evaluación de calidad más conocidos en el ámbito de la educación virtual.

Para el caso de Estados Unidos, el análisis destaca el modelo Five Pillars of Quality Online Education desarrollado por el Online Learning Consortium (OLC, 2002). Plantea que la finalidad “es ayudar a las instituciones a identificar objetivos relacionados con la educación virtual y medir el progreso en sus logros”. Dicho objetivo puede ser alcanzado mediante la evaluación de cinco pilares que constituyen la calidad de educación virtual. Los pilares en cuestión son:

1. La efectividad del aprendizaje: incluye indicadores referidos al diseño del curso, recursos didácticos, desarrollo del profesorado, pedagogía, interacción, evaluación y objetivos formativos.
2. La satisfacción de los profesores: se refiere al apoyo y los recursos necesarios para que los profesores tengan una experiencia positiva con la enseñanza en la modalidad virtual.
3. La satisfacción de los estudiantes: se centra en la experiencia del estudiante, proporcionando servicios de apoyo necesarios, tales como el asesoramiento y el consulting y oportunidades de interacción con los compañeros. También evalúa la satisfacción de los estudiantes con el acceso y diseño del curso virtual, así como con la infraestructura tecnológica.
4. La escala: se centra en la rentabilidad y la capacidad de los cursos virtuales para que un aprendizaje de calidad sea ofrecido como un valor educativo a los estudiantes.
5. El acceso: garantiza que los alumnos tengan pleno acceso a la infraestructura tecnológica, materiales y servicios que necesitan para cursar un programa formativo en línea, incluyendo el apoyo para la preparación y evaluación a los estudiantes con discapacidades y dificultades de aprendizaje a distancia.

En Europa, se hace hincapié en el modelo de certificación de e-learning UNIQUE (European University Quality in eLearning) diseñado por la European Foundation for Quality in eLearning (EFQUEL) con el objetivo de desarrollar una certificación de calidad europea para el e-learning. Consiste en un procedimiento para la certificación de las instituciones en mecanismos de innovación y mejora de aprendizaje mediante las TIC (EFQUEL, 2012). La certificación es otorgada a las instituciones tras un proceso de autoevaluación y revisión externa por pares, por periodos renovables de tres años.

Las dimensiones y subdimensiones que la EFQUEL evalúa durante la certificación UNIQUE son las siguientes:

1. Contexto institucional: estrategia e e-learning, compromiso de innovación, apertura a la comunidad.

2. Recursos educativos: recursos para la enseñanza, estudiantes, personal de la universidad, tecnologías y equipamiento.
3. Proceso de enseñanza: calidad de la oferta, evaluación de aprendizaje, desarrollo de recursos humanos.

En Nueva Zelanda, resalta el trabajo del profesor Stephen Marshall, de la Victoria University of Wellington, quien diseñó el modelo denominado e-learning Maturity Model (eMM), cuyo objetivo es guiar a las organizaciones para que comprendan y evalúen sus capacidades en el campo de e-learning (Marshall, 2004). La idea principal que guió el desarrollo del modelo eMM fue que la capacidad de una institución para ser eficaz en cualquier área particular de educación virtual depende de su capacidad para involucrarse en procesos de alta calidad reproducibles y susceptibles de ser ampliados y sostenidos si crece su demanda. Estos procesos se agrupan en cinco áreas (dimensiones) claves:

1. Aprendizaje: procesos relacionados con los aspectos pedagógicos de la educación virtual.
2. Desarrollo: procesos relacionados con la creación y el mantenimiento de recursos de educación virtual.
3. Soporte: procesos relacionados con el apoyo al estudiante y profesorado involucrados en la educación virtual.
4. Evaluación: procesos relacionados con la evaluación y el control de la calidad de la educación virtual en todo su ciclo de vida.
5. Organización: procesos relacionados con la planificación y la gestión institucional.

En España, se destaca la norma UNE 66181:2012 de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) que especifica las directrices para la identificación de las características que definen la calidad de la formación virtual en relación con los potenciales clientes o compradores. A grandes rasgos, consiste en mejorar la satisfacción de los clientes de la formación virtual, haciendo que la formación recibida supere las expectativas iniciales ante un proceso formativo (AENOR, 2012). Para alcanzar este fin, la norma UNE 66181:2012 establece un modelo de calidad basado en una serie de indicadores de calidad que representan los tres siguientes factores de satisfacción de los clientes, cada uno de los cuales se descompone en dimensiones clave de calidad sobre las que se puede actuar para mejorar el factor de satisfacción correspondiente:

1. Reconocimiento de la formación para la empleabilidad. Representa en qué medida la formación virtual incrementa la capacidad del alumno para integrarse en el mercado laboral o mejorar la posición existente.
2. Metodología de aprendizaje. Conjunto de toma de decisiones que van a definir las condiciones más adecuadas para conseguir el aprendizaje de los usuarios respecto a unos objetivos marcados.
3. Accesibilidad. Factor que trata de cuantificar en qué medida la educación virtual es comprensible, utilizable y practicable con eficiencia y eficacia por cualquier persona.

Esta norma está dirigida a los suministradores de educación virtual no reglada (empresas privadas, centros de formación, organismos públicos), sin embargo, a partir de su carácter general, puede ser utilizada por instituciones de educación reglada, como las instituciones de educación superior, en las que se lleven a cabo acciones de formación virtual, tanto en modalidad virtual como formación mixta.

Para el caso de América Latina y el Caribe, Marciniak, R., y Gairín Sallán, J. (op.cit), citan al “Modelo de Autoevaluación de Programas de Educación a Distancia” del CALED. Tal como se indicó previamente, este modelo busca contribuir a la mejora de la calidad en la enseñanza de educación superior a distancia en todas las instituciones de América Latina y el Caribe, teniendo en cuenta el contexto sociocultural y particularidades de los países que integran esta región. Para ello, toma como base las 4 dimensiones de evaluación que fueron explicadas anteriormente: Tecnología, Formación, Diseño instruccional, Servicios y soporte.

Los autores mencionados plantean que, a partir del análisis de 42 dimensiones propuestas por 25 modelos, “se observa que no existe una dimensión que sea común para todos los modelos analizados, sin embargo, algunas de ellas se repiten frecuentemente (aunque algunas con diferente denominación), lo que significa que son consideradas como más relevantes y esenciales para evaluar la calidad de educación virtual”. Entre dichas dimensiones se incluyen las siguientes: contexto institucional, infraestructura tecnológica, estudiantes, docentes, pedagogía, y dimensiones que permiten evaluar el ciclo de vida del curso (o programa), es decir, la fase de su diseño, desarrollo y resultados. A partir de ello, se deduce que tienen un núcleo común. De esta forma, el análisis de los 25 modelos proporciona una idea sobre las dimensiones más relevantes o más frecuentemente consideradas como aspectos esenciales para evaluar la calidad de la educación virtual. Dichas dimensiones se clasifican en seis grandes apartados:

1. Contexto institucional. Análisis de necesidades formativas, infraestructura, recursos humanos, situación financiera.
2. Estudiantes. Características de los destinatarios, factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes.
3. Docentes. Perfil del docente en línea, factores que influyen en su satisfacción, desarrollo profesional.
4. Infraestructura tecnológica. Desde el punto de vista pedagógico y tecnológico.
5. Aspectos pedagógicos. Objetivos formativos, materiales y recursos didácticos, actividades de aprendizaje, evaluación de aprendizaje, estrategias de enseñanza, tutoría.
6. Ciclo de vida de un curso/programa virtual. Diseño, desarrollo y evaluación/resultados.

Como debilidad de los modelos analizados, se resalta la carencia de un consenso en cuanto a la cantidad y significado de las dimensiones. A partir de ello, los autores del artículo declaran que:

Dichas debilidades hacen necesario elaborar un modelo, que contribuya con diversos componentes a generar un modelo aplicable a la evaluación de calidad de educación virtual, integrando las dimensiones comunes y de mayor relevancia.

A partir de esto, se considera que el modelo a proponer debe contener las dimensiones más relevantes indicadas por los autores, pero que a su vez, cada institución deberá incorporar las dimensiones que considere adecuadas según su contexto.

2. 7. Justificación de la elección del modelo de CALED como marco de referencia

El modelo propuesto por el CALED en 2010, fue actualizado y mejorado en el modelo “Guía de

Evaluación de Cursos Virtuales Accesibles” en 2014. Con dicha actualización, se organiza en 4 áreas principales 1) Tecnología, 2) Formación, 3) Diseño Instruccional, 4) Servicios y soporte; 18 subáreas; 34 estándares y 104 indicadores. Comparando con los ejes propuestos por Marciniak, R., y Gairín Sallán, J. (2018), indicados en el apartado anterior, se puede ver que este modelo incluye dichos ejes. A continuación, se detalla la correlación:

1. Contexto institucional. Este eje está incluido de forma transversal en las 4 bases principales del modelo del CALED.
2. Estudiantes. Incluido dentro del ítem 2. Formación / Alumnos.
3. Docentes. Incluido dentro del ítem 2. Formación / Docentes.
4. Infraestructura tecnológica. Incluido dentro del ítem 1. Tecnología / Infraestructura tecnológica.
5. Aspectos pedagógicos. Incluido dentro del ítem 3. Diseño Instruccional.
6. Ciclo de vida de un curso/programa virtual: Incluido dentro del ítem 3. Diseño Instruccional, en los subtemas: Contenidos, Interacción, Seguimiento y tutoría, Evaluación.

Adicionalmente, este modelo:

- Está concebido para el contexto sociocultural de América Latina y el Caribe.
- Surge a partir de las universidades que conforman el CALED, el cual tiene una intensa trayectoria y prestigio, pero, además, es recomendado también por instituciones que no forman parte del instituto.
- Incluye elementos referidos a la inclusión y discapacidad en educación virtual, que la gran mayoría de los modelos actuales dejan de lado.

Todos estos elementos, entre otros, permiten avalar la elección del modelo del CALED como marco de referencia para el presente trabajo.

3. Metodología

El trabajo está orientado por un enfoque interpretativo en investigación educativa. Tomando a la Universidad Nacional de San Juan (en adelante UNSJ) como institución de educación superior argentina de referencia, interesó trabajar con la comprensión de los procesos que se desarrollan en las propuestas educativas en modalidad no presencial, las concepciones que los sustentan y las estrategias e instrumentos para su evaluación, en consonancia con requerimientos nacionales e internacionales sobre la temática.

Desde una posición de complementariedad metodológica (cuantitativo-cualitativo), se trabajó con un muestreo consecutivo. Es decir que las propuestas educativas, objeto de análisis, fueron seleccionadas en función de la disponibilidad que existió al momento de implementar este trabajo.

Las técnicas de recolección de la información utilizadas fueron encuestas, entrevistas semiestructuradas y observación participante. En consonancia con la metodología descripta, los instrumentos y técnicas empleadas exhiben, como condición primordial, la flexibilidad suficiente para mostrarse sensibles a las peculiaridades del hecho educativo.

El análisis de la información recolectada se realizó, en algunos momentos, mediante el apoyo de la estadística descriptiva y, en otros, las operaciones analíticas que se pusieron en juego fueron la interpretación, la reconstrucción, la contrastación y la explicitación de nuevas relaciones y construcciones conceptuales. Se partió de un diagnóstico cuantitativo, basado en el análisis estadístico de variables, con el objeto de caracterizar el fenómeno en estudio, el que se profundizó mediante un análisis cualitativo para intentar explicar esas características.

El trabajo de investigación tuvo varias etapas de consecución. La primera fue de carácter exploratorio. Consistió en una hermenéutica documental de modelos de evaluación de calidad existente. Se trabajó con bibliografía acerca de sistemas y modelos de evaluación de la calidad existentes para la educación universitaria en la modalidad educativa no presencial y con normativas establecidas internacionalmente por organismos especializados en el tema, así como enfoques y perspectivas pedagógico-didácticas que favorezcan el proceso de enseñanza-aprendizaje en entornos virtuales. Se relevaron las propuestas actualmente en funcionamiento en la UNSJ. Esta etapa ayudó a ampliar el referente del que es objeto la siguiente etapa.

La segunda etapa consistió en un trabajo de campo donde se realizaron encuestas, entrevistas semiestructuradas y observaciones de cursos virtuales/ propuestas educativas no presenciales ofrecidos y en desarrollo por la UNSJ. Los informantes clave fueron los sujetos (alumnos, docentes, personal de apoyo, etc.) que participaron de esas propuestas a distancia.

En la tercera etapa se realizó un análisis cuantitativo y/o cualitativo de los datos recolectados mediante los instrumentos diseñados. Se triangularon y se avanzó en la construcción del modelo de evaluación e instrumentos apropiados para optimizar los procesos educativos en la modalidad no presencial. Esta etapa tiene carácter propositivo, ya que se concluye, con los aportes de referentes clave, en las estrategias y en la construcción de instrumentos de evaluación de la calidad que optimicen las propuestas de educación no presencial.

4. Acerca de los instrumentos

En esta investigación, se asume que los instrumentos deben exhibir como condición necesaria la suficiente flexibilidad para ser adaptados y modificados según las particularidades del objeto de estudio. En este sentido, se seleccionaron y modificaron diversos estándares e indicadores propuestos por el modelo “Guía de evaluación de cursos virtuales de formación continua (CALED, 2014)” a fin de que permitieran indagar y describir algunos procesos clave constituyentes de las propuestas educativas virtuales en la UNSJ atendiendo a su contexto.

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

1. Ficha de observación.
2. Entrevista a docentes/tutores.
3. Entrevista a responsables del área Soporte.
4. Encuesta para alumnos.

5. Triangulación de la información recabada

Este proceso tuvo como objetivo poner en relación, triangular y contrastar la información recabada por los instrumentos de recolección de la información. A partir de este proceso se construyeron y reconstruyeron nuevas categorías de análisis a partir de la información que aportaba la empiria, que permitió comprender y describir aquellos elementos indispensables a la hora de evaluar la calidad de una propuesta educativa en la modalidad no presencial.

Las categorías conceptuales que se explicitan pueden incluir a su vez una o más subcategorías (o subáreas), que de ninguna manera pretenden ser restrictivas, pero se ha sido cuidadoso al momento de reflejar aquellos aspectos inherentes al diseño y desarrollo, a su ejecución y evaluación. Estas categorías se detallan y describen más adelante en la estructura del modelo propuesto para evaluar la calidad.

6. Un modelo posible para evaluar propuestas educativas en la modalidad no presencial

6.1. Repensando el concepto de modelo

Tal como se señalara anteriormente, especificar el conjunto de características que determinan la calidad de un servicio no es tarea fácil; para ello, es necesario recurrir a los modelos de evaluación de la calidad que permiten descomponer un concepto en forma jerárquica, en subconceptos, de manera tal que la calidad se convierte en una meta concreta, que se puede definir, planificar, evaluar y, por lo tanto, mejorar.

Este trabajo de investigación, en línea con lo que establece la Resolución 2641-E/2017 del Ministerio de Deportes y Educación de la Nación, buscando respetar la autonomía y el contexto sociocultural de cada institución, propone un modelo de evaluación de carácter flexible, que podrá ser tomado como base por cada institución, pero que, necesariamente deberá adaptarlo previo a su aplicación, teniendo en cuenta su contexto institucional.

A partir de todo lo enunciado anteriormente, se ofrece como aporte original de este trabajo de investigación, el desarrollo de un modelo para evaluar propuestas educativas en modalidad no presencial, que se construye sobre la base de estándares internacionales, pero atendiendo a las especificidades contextuales e institucionales de la UNSJ como institución de educación superior argentina de referencia.

En el modelo construido, se concibe la evaluación como un proceso que permite relevar información sobre la cual se emitirán juicios de valor para luego tomar decisiones (Camilloni, 2010). En ese proceso se visibilizan las oportunidades para reconocer las debilidades y fortalezas de las propuestas y del uso que se hace de ellas, en pos de pensar en su mejora. Un modelo de evaluación construido desde la perspectiva mencionada admite la flexibilidad suficiente para ser modificado según las características particulares del objeto a evaluar.

¿Quiénes podrán evaluar con este modelo? ¿Cuándo se puede evaluar con este modelo?

Todas las instituciones educativas de grado y/o posgrado que tengan dentro de su oferta, propuestas educativas en modalidad no presencial, podrán implementar este modelo a fin de alcanzar una forma sistemática y objetiva de evaluar la calidad de dichas propuestas en pos de la mejora

continúa.

Para poder aplicar el modelo la institución deberá:

1. Describir los procesos que forman parte de la propuesta educativa en modalidad no presencial.
2. Posteriormente, deberá aplicar los instrumentos de recolección de datos, tomando como base los descriptos en la “Guía de evaluación de cursos virtuales de formación continua (CALED, 2014).
3. Triangular y analizar la información registrada, utilizando las categorías de análisis detalladas en el modelo de evaluación del presente trabajo.
4. En base a la información recolectada en el punto anterior, adaptar el modelo.
5. A partir de las conclusiones obtenidas, realizar las recomendaciones de mejora para cada categoría y subcategoría.
6. Definir periodos de tiempo para continuar aplicando el modelo de evaluación, en pos de seguir mejorando la calidad.

6. 1. 1. Estructura del modelo

El modelo está organizado en seis (6) áreas de principal interés, las que se subdividen en quince (15) subáreas, cada una de las cuales incluye o agrupa (según sea el caso) uno (1) o más estándares. A partir de la concepción de evaluación que aborda este nuevo modelo, se redefine el concepto de ‘estándar’, entendiéndolo como “aquellos elementos identificados como necesarios e indispensables para que la calidad de la propuesta educativa en modalidad no presencial pueda considerarse aceptable”. Los elementos que componen el modelo se describen a continuación.

6. 1. 2. Modelo de evaluación para propuestas educativas en modalidad no presencial

TECNOLOGÍA

Bajo esta área se agrupan los distintos disparadores que buscarán caracterizar a la estructura humana y tecnológica que da soporte al desarrollo de los cursos virtuales.

Subárea de Usabilidad y navegabilidad

Esta subárea pretende obtener información con respecto a la facilidad de uso y grado de optimización en la navegación de la plataforma sobre la que se sustenta el aula virtual perteneciente al curso evaluado.

Consta de los siguientes estándares:

- Describa la facilidad que ofrece la plataforma para ser utilizada desde dispositivos con diferentes resoluciones de pantalla (PC, tablet, smartphone).
- Caracterice la aplicación móvil (app) que ofrece la plataforma e indique si permite interactuar con el aula sin conexión a internet.
- Detalle las características que ofrece el aula que permitan que los alumnos puedan utilizarla sin necesidad de una formación técnica previa.

- Caracterice los elementos del aula virtual que permiten garantizar la usabilidad y navegabilidad.
- Describa la organización de elementos y el diseño que ofrece el aula virtual.

Subárea de Servicio de soporte para el alumno - Atención al alumno

Esta subárea busca caracterizar al servicio de soporte que está dirigido al alumno, considerando los siguientes estándares:

- Describa la metodología que se utiliza para detectar las principales razones por las que los alumnos acuden a solicitar soporte y cómo se transforma la información recabada en acciones concretas para asegurar la mejora continua.
- Detalle de qué formas se disponen ayudas para los alumnos (manuales, guías, tutoriales, videos, otros).
- Caracterice las funciones del servicio de apoyo técnico.
- Describa la metodología de evaluación de desempeño que se aplica a los integrantes del equipo de soporte en pos de asegurar la calidad.

FORMACIÓN

Esta área busca obtener información con respecto a la formación que se brinda a los tutores y alumnos para trabajar con la modalidad virtual.

Subárea de Equipo de tutores

Esta subárea busca indagar en la formación y soporte técnico-pedagógica que se les ofrece a los tutores desde la institución a la que pertenecen los cursos. Para ello, buscará evaluar los siguientes estándares:

- Caracterice la formación que se brinda al equipo docente (tutores) para la docencia virtual, identificando si existe un plan de formación y actualización sistemático para el profesorado (pedagógica y técnica).
- Describa el modo en que la formación que se brinda al equipo docente lo prepara para cumplir con la presencia: docente, cognitiva, social, de aprendizaje y emocional.
- Caracterice el abordaje que realiza la formación docente con respecto a los modelos pedagógicos y metodologías de enseñanza.
- Describa el modo en que la institución certifica que los docentes que van a trabajar en la modalidad virtual estén formados para hacerlo.
- Identifique dentro de la formación docente las estrategias que se incluyen para adaptar las propuestas educativas para alumnos con discapacidad.
- Caracterice el servicio de atención o soporte que se ofrece al profesorado, para aclarar dudas o bien recibir apoyo técnico y pedagógico.

Subárea de Alumnos

Esta sección busca indagar sobre el curso de formación técnica que se ofrece a los alumnos para

el uso del aula virtual.

- Describa la relevancia de la formación técnica para los alumnos.
- Detalle los elementos centrales de la formación técnica que se ofrece a los alumnos.
- Especifique las estrategias de adaptación del curso de formación técnica en base a las necesidades y/o capacidades de los alumnos.

DISEÑO INSTRUCCIONAL

Esta área agrupa elementos de diferente índole, a fin de caracterizar el modo de implementar y llevar a cabo un determinado curso con la modalidad virtual.

Subárea de Pertinencia del curso

Esta subárea busca determinar los siguientes estándares:

- Caracterice la metodología para la confección del diagnóstico de necesidades y preferencias de formación.
- Caracterice el proceso a partir del cual se adapta la propuesta de enseñanza-aprendizaje tomando como base el diagnóstico.
- Detalle las adaptaciones que se consideran para alumnos con discapacidad.

Subárea de Orientaciones generales del curso

Esta subárea busca reunir información con respecto a las orientaciones generales que ofrece un determinado curso a fin de facilitar la adaptación y proceso de aprendizaje para los alumnos. Para ello, se evaluarán los siguientes estándares:

- Detalle la información general que ofrece el curso: objetivos, contenidos, metodología, materiales, atención a los alumnos, actividades y sistema de evaluación.
- Identifique si se dispone de calendario académico con todas las actividades y fechas de interés.
- Describa la forma en que se dan a conocer los medios de comunicación disponibles.

Subárea de Objetivos y competencias

Bajo esta subárea, se busca determinar los siguientes estándares:

- Determine la forma en la que se definen los objetivos a partir de las necesidades y preferencias de formación identificadas en el diagnóstico.
- Detalle la manera en que se definen y dan a conocer las competencias a obtener por el alumno.

CONCEPCIONES DIDÁCTICO-PEDAGÓGICAS

Esta área busca identificar las concepciones didáctico-pedagógicas que subyacen en la práctica de los tutores en la modalidad virtual.

Subárea de Modelo pedagógico predominante

Esta subárea busca responder a la pregunta ¿cómo se cree que aprenden los alumnos?

- Caracterice el modelo pedagógico predominante.
- Describa cómo el tutor cumple con el rol de guía en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Identifique la metodología que utilizan los tutores para evaluarse y evitar adoptar un rol pasivo, delegando la responsabilidad del aprendizaje únicamente en el alumno.
- Detalle los elementos que permiten aseverar que el alumno tiene un rol protagónico.
- Describa la forma en que se propicia el desarrollo de competencias, el aprendizaje colaborativo y la autonomía del alumno.

Subárea de Metodología de enseñanza

Esta sección busca caracterizar la metodología de enseñanza, centrando la atención en cómo propician las prácticas el aprendizaje. Los estándares de esta subárea son:

- Caracterice la relación entre la metodología de enseñanza y el modelo pedagógico elegido.
- Detalle la forma en que la metodología de enseñanza deja en claro el rol del tutor, del alumno y la forma de trabajo.
- Describa la forma en la que las estrategias de enseñanza y aprendizaje contribuyen al desarrollo de los objetivos y competencias planteados para el curso.
- Caracterice la metodología de evaluación de satisfacción de los alumnos con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje utilizado.

Subárea de Contenidos

Esta sección tiene como objetivo evaluar la “interactividad” entendida como “la relación que se establece entre el alumno y los materiales puestos a su disposición en la plataforma”. Para ello, se centrará la atención en los siguientes estándares:

- Describa la forma en que los ejercicios de autoevaluación promueven la conciencia autorreguladora en el estudiante.
- Identifique aquellos elementos en los contenidos que los hacen interactivos para el alumno.
- Detalle los diferentes soportes tecnológicos que se utilizan para poner a disposición de los alumnos los contenidos (audio, video, imagen, juegos, entre otros).
- Caracterice las adaptaciones de los contenidos para los alumnos con discapacidad.
- Describa la forma en que los materiales didácticos se adaptan a las necesidades y preferencias de formación de los alumnos.
- Identifique los elementos a través de los cuales los contenidos fomentan la interacción entre alumnos.
- Describa la metodología que se utiliza para actualizar los contenidos.

INTERACCIÓN ENTRE ALUMNOS-DOCENTES-CONOCIMIENTO

Esta área busca identificar y caracterizar los diferentes tipos de interacción que se presentan en un determinado curso virtual. Se entiende por interacción a las relaciones que se establecen entre los distintos actores del proceso educativo, a fin de propiciar el aprendizaje colaborativo.

Subárea de Aprendizaje colaborativo

Esta subárea buscará identificar si existen elementos empíricos que permitan reconocer el desarrollo de aprendizaje colaborativo entre los alumnos del curso. Para ello, se buscará determinar, entre otras cosas, si se diseñan actividades que fomentan la comunicación y el trabajo colaborativo entre los implicados en el proceso formativo.

Estándares de esta subárea:

- Caracterice las estrategias educativas que se implementan en el curso para fomentar el aprendizaje colaborativo.
- Describa la forma en que las actividades del curso aseguran la construcción colectiva del conocimiento.
- Caracterice el accionar de los tutores en relación con el fomento del aprendizaje colaborativo.

Subárea de Interacción

Esta subárea tiene como objetivo identificar y caracterizar los diferentes tipos de interacciones que se producen durante el desarrollo del curso. Para ello, se centrará la atención en los siguientes estándares:

- Describa la forma en que se valoran en la evaluación de los alumnos, las interacciones realizadas entre ellos y para con los tutores durante el desarrollo del curso.
- Caracterice las estrategias que se implementan para fomentar la comunicación entre los actores a través de diversas herramientas teniendo en cuenta el contexto y los objetivos planteados.
- Describa la metodología que se utiliza para la generación y seguimiento de interacciones entre alumnos.
- Explique el modo en que se propician las relaciones sociales entre los implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Seguimiento y tutoría

Bajo este título se busca caracterizar el seguimiento / acompañamiento realizado por los tutores, contrastando su accionar con el modelo pedagógico propuesto y los objetivos del curso evaluado. Para ello se podrán analizar los siguientes estándares:

- Describa la forma en la que se contempla el diseño, la facilitación y la dirección de los procesos cognoscitivos y sociales con la intención de lograr resultados de aprendizaje personalmente significativo y educacionalmente valioso (presencia docente).
- Caracterice las estrategias que se utilizan para asegurar que los alumnos sean capaces de construir y confirmar el sentido y significado de los contenidos abordados a través de la reflexión (presencia

cognitiva).

- Describa la metodología que se implementa para que los alumnos se sientan social y emocionalmente conectados con sus pares y con los tutores (presencia social).
- Identifique los elementos con los cuales se realiza un seguimiento de las emociones de los alumnos y describa cómo influye en la propuesta educativa esta información (presencia emocional).
- Caracterice el proceso de seguimiento y monitoreo de las actividades desarrolladas en el proceso formativo de los estudiantes.
- Identifique las políticas de valoración de las interacciones realizadas por los docentes / tutores.
- Identifique la forma en la que se asegura que se brinden orientaciones a los alumnos de forma continuada.
- Detalle las diferentes herramientas que se utilizan para asegurar una tutoría inclusiva (por ejemplo, videoconferencias, correo electrónico, foros).
- Caracterice la metodología con la cual se evalúa el desempeño de los tutores e identifique si se disponen de criterios establecidos por la institución.
- Detalle la forma la que se detecta y corrige a los tutores que no se están desempeñando de forma adecuada durante el desarrollo del curso.

EVALUACIÓN

Esta área agrupa dos tipos diferentes de evaluación. Por un lado, se intenta caracterizar el proceso de evaluación de los alumnos comparando su perspectiva con la de los tutores y, por otro, se busca determinar cómo se realiza actualmente la evaluación de calidad del curso virtual, intentando identificar aspectos destacados y por mejorar.

Evaluación de los alumnos

Esta subárea busca determinar las características del proceso de evaluación que se realiza a los alumnos, identificando entre otras cosas, los tipos de evaluación que se encuentran presentes. Para ello, se centrará la atención en los siguientes estándares:

- Caracterice la metodología de evaluación que se aplica durante el desarrollo del curso (evaluación de proceso) y las estrategias para realizar posibles adaptaciones a la propuesta educativa.
- Identifique las estrategias de adaptación de evaluaciones de acuerdo con las características de los estudiantes.
- Describa el modo de evaluar las competencias de los alumnos.
- Caracterice la forma de evaluación del trabajo individual y colaborativo.
- Detalle los instrumentos de autoevaluación que ofrezca el curso, que permitan determinar el nivel de aprendizaje logrado.
- Caracterice el sistema de evaluación alternativo que se dispone para los alumnos con discapacidad.

Evaluación de calidad del curso

- Esta subárea busca obtener información relevante con respecto a la evaluación de calidad que realiza en los cursos, a fin de determinar factores destacados y por mejorar, buscando contribuir a su mejora continua. Para ello, se tendrán en cuenta los siguientes estándares:
- Describa la metodología de evaluación del curso, indicando si todos los participantes del proceso de enseñanza-aprendizaje tienen una participación activa.
- Identifique la forma en la que se asegura que todos los alumnos que participaron del curso puedan evaluar su calidad y no solo quienes culminan el trayecto.
- Detalle la forma en la que se determinan las principales causas de abandono o reprobación de los alumnos.
- Caracterice el proceso mediante el cual se implementan las acciones de mejora a partir de la evaluación de calidad del curso.
- Describa la forma en la que se registran los aspectos que los integrantes del proceso de enseñanza-aprendizaje identifican como destacados y por mejorar.

Referencias bibliográficas

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (2012). Norma UNE 66181:2012 Gestión de la calidad. Calidad de la Formación Virtual. Madrid: AENOR.
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA REPÚBLICA MEXICANA (2004). Propuesta marco de referencia para la evaluación de la educación superior a distancia. México.
- CALED (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia) (2010). Autoevaluación de Programas de Educación a Distancia. Loja: CALED.
- CALED (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia) (2009). Guía de Evaluación para Cursos Virtuales de Formación Continua. Disponible en: <http://www.utpl.edu.ec/caled/images/documentos/guia-cursosvirtuales.pdf> [21/08/2019]
- CAMILLONI, A. (2010). La validez de la enseñanza y la evaluación. ¿Todo a todos? En Anijovoch, R. (comp.) La evaluación significativa. Buenos Aires: Paidós.
- DEMING, W.E. (1986). Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos. S.A.
- DÍAZ, M. (2001). Estándares mínimos de calidad para la creación y funcionamiento de programas universitarios de pregrado. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.
- DURÁN, M. C., PRENDES, M.P.E. y GURIÉRREZ, I. P. (2019). Certificación de la Competencia Digital Docente: propuesta para el profesorado universitario. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 22(1), (versión preprint.). DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.22.1.22069>
- EFQUEL (European Foundation for Quality in eLearning) (2012). UNIQUE - European Universities Quality in e-Learning. Certifying Excellence in Institutional TEL. Disponible en: <http://unique.efquel.org/2012/09/20/unique-website-launched/> [15/06/2017].

- FERREYRA, P. M. (2014). *Tendencias de la evaluación del e-learning*. Buenos Aires: FEDEV.
- GONZÁLEZ, A. y ROIG, H. (2018). Normativa de educación a distancia para la universidad argentina: avances y desafíos pendientes. *Virtualidad, Educación y Ciencia*, 9(16) – 2018, ISSN: 1853-6530.
- HILERA, G. y JOSÉ HOYA, M. R. (2010). *Estándares de E-learning. Guía de consulta*. Universidad de Alcalá. España. Disponible en: www.cc.uah.es/hilera/GuiaEstandares.pdf
- ISO 9000:2000, International Organization for Standardization. *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*, Suiza (2005). Disponible en: <http://www.iso.org/iso/home> [18/10/2019].
- ISO 9001:2008, International Organization for Standardization. *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. Suiza (2008). Disponible en: <http://www.iso.org/iso/home> [18/10/2019].
- Ley Nacional N. 24.521, Ley de Educación Superior Argentina, sancionada el 20/07/1995. Disponible en: <http://www.infoleg.gov.ar>
- MARCINIAK, R., y GAIRÍN SALLÁN, J. (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), 217-238. DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.21.1.16182>
- MARSHALL, S. (2004). *eMM Version Two. Process Guide*. Wellington: Victoria University of Wellington.
- PONTORIERO, F. (2019). *Propuestas educativas no presenciales en la U.N.S.J. Estrategias de evaluación de la calidad a partir del aporte de referentes claves. (Tesis Doctoral)*. Universidad Católica de Cuyo, San Juan, Argentina.
- PONTORIERO, F., CATTAPAN, A. y ORELLANO, H. (2017). *Manual de procesos para gestión de aulas virtuales - Especificación del funcionamiento del sistema y de sus procesos*. Beau Bassin: Editorial Académica Española.
- Resolución N° 1717, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la República Argentina, sancionada el 29/12/2004. Disponible en: <http://www.infoleg.gov.ar>
- Resolución N° 2641-E/2017, Ministerio de Educación y Deportes de la República Argentina, sancionada el 13/06/2017. Disponible en: <http://www.infoleg.gov.ar>
- ROESLER, J., BITTENCOURT, D., SILVA DIAS, J., RUBIO, M., SANTANA ESTRADA, C. et al. (2015). *Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe*. Loja: EDILOJA.
- RUBIO M. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *RELIEVE*, 9(2), pp. 101-120. Disponible en: http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm [05/10/2019]
- RUBIO, M., AGUILAR, R., MASSA, P., MALDONADO, J. y RAMÍREZ, I. (2005). Proceso de Autoevaluación de los Programas de Educación a Distancia basado en el Proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”. Loja: UTPL. pp. 459 en 10 cuadernillos.
- RUBIO, M., MOROCHO, M., MALDONADO, J., MAZA, A. y RAMÍREZ, I. (2010). *Guía de Autoevaluación para Programas de Pregrado a Distancia*. Loja: UTPL. Pp. 100.
- RUBIO, M., MOROCHO, M., TORRES, J. C., MALDONADO, J., MAZA, A. y RAMÍREZ, I. (2009). *Guía de Evaluación para Cursos Virtuales de Formación Continua*. Loja: UTPL. Pp. 44.

- SOCIOS PROYECTO ESVI-AL, CALED (2014). Guía para la evaluación de cursos virtuales accesibles. Unión Europea. DCIALA/19.09.01/11/21526/279-146/ ALFA III (2011)11. Pp. 70.
- TIANA, A. (2010). Curso online de Formación en Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Unidad 10: Criterios de Evaluación e Indicadores. fm 6. Disponible en: www.iesalc.unesco.org.ve/cursos/Formación/Evaluación [10/11/2019].
- UNESCO (2009). Conferencia Mundial de Educación Superior 2009: Las Nuevas Dinámicas de la Educación Superior y de la Investigación para el Cambio Social y el Desarrollo. París: Disponible en: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf [09/06/2019].