

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA: CRITERIOS PARA LA AUTOEVALUACIÓN
Facultad de Educación a Distancia,
Universidad de La Habana. CUBA

Dra. María Yee Seuret_ mariayee@fed.uh.cu

Dr. Antonio Miranda Justiniani_ amiranda@fed.uh.cu

□

RESUMEN

En los últimos años, la necesidad de evaluar a las instituciones educativas de nivel superior tiene una significativa importancia. Por ello el tema de la evaluación institucional es un aspecto prioritario en la política de muchas instituciones universitarias.

La evaluación institucional intenta establecer, sobre bases tanto cuantitativas como cualitativas, hasta qué punto una institución determinada está alcanzando o no y en qué grado las metas y objetivos propuestos. Es un importante instrumento organizativo y de toma de decisiones. Generalmente, se estructura en dos fases: la de autoevaluación y la de evaluación externa, que combinadas correctamente garantizan una evaluación integral de la calidad de las instituciones universitarias.

Este trabajo destaca la importancia de la autoevaluación como estrategia para lograr un proceso de mejora continua en la educación a distancia, considerando las características propias de esta modalidad, que se distingue por la mediación del proceso educativo mediante la utilización de diversos medios que le permiten romper las barreras de espacio y de tiempo y llegar a poblaciones diversas sin posibilidades de acceder a la educación tradicional. En el mismo se proponen un grupo de criterios que puedan ser utilizados para evaluar la calidad en las instituciones de Educación a Distancia.

□

INTRODUCCIÓN.

En estos tiempos de profundas transformaciones en el escenario mundial, la Universidad debe ser protagonista y promotora de la innovación en la sociedad, debe buscar el perfeccionamiento constante en el cumplimiento de sus tres funciones básicas: docencia, investigación y extensión, pero para ello el énfasis de su gestión debe estar orientado a garantizar la calidad de su actividad académica, lo que significa lograr mayor dedicación y perfeccionamiento de los docentes; una sistemática labor de investigación que incorpore nuevos conocimientos que enriquezcan la tarea formativa y una activa labor de extensión a la comunidad mediante la cual dar a conocer los adelantos científico-técnicos y ampliar las oportunidades de actualización y perfeccionamiento de los recursos humanos.

Responder a este desafío exige un compromiso de la comunidad universitaria, en el que la calidad depende de la valoración de los otros. Significa emprender un camino en el que calidad y evaluación institucional son dos aspectos imprescindibles para alcanzar la excelencia académica.

A partir de la necesidad de lograr en la educación a distancia la calidad de sus procesos y de sus productos, el presente trabajo propone un grupo de criterios que pudieran ser utilizados para evaluar la calidad en las instituciones de Educación a Distancia.

2. CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL.

2.1. Calidad.

El término calidad se utiliza en una amplia variedad de connotaciones; hay una gran diversidad de opiniones acerca de cómo debe definirse, caracterizarse y evaluarse dicha calidad.

El Diccionario de la Real Academia de 1992 define la calidad como la «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie».

... En efecto, al plantearse la necesidad de Calidad, la primera y necesaria pregunta es: ¿Calidad para quién y para cuáles intereses?, porque en realidad, calidad significa diferentes cosas para diferentes observadores y diversos grupos de interés, tales como: gobierno, cuerpos profesionales, empleadores, administradores de la educación, académicos y estudiantes (Casas Armengol, 1996).

La calidad puede definirse como la adecuación de un objeto, material o inmaterial, a una norma o modelo ideal, que permite evaluarlo y determinar el grado o adecuación de las características de ese objeto a esa norma. La evaluación resultante nos permite decidir sobre su mala o buena calidad (Silvio, 1992). Efectivamente, en su esencia «**calidad**» significa conformidad con normas, pero tales normas no son absolutas sino que varían de una sociedad a otra.

Un sistema educativo es de calidad cuando sus características hacen posible satisfacer las crecientes necesidades sociales de formación, que requiere el desarrollo social de la sociedad a la que sirve y al momento en que se aplica.

En el terreno educativo también debemos luchar por alcanzar la excelencia, pero para ello será necesario ver la calidad en relación con la totalidad del proceso educativo y no solamente con los resultados finales.

La calidad de la educación se vincula, generalmente, con cada uno de los componentes del sistema, ya que cada uno de ellos recibe un calificativo y un indicador que sirve para valorar o conocer el nivel de la calidad.

Para hablar de calidad total en la educación superior es necesario identificar las cualidades que constituyen su excelencia. En nuestro criterio los factores que contribuyen a obtener la calidad total de la educación son:

- Eficiencia y eficacia en sus funciones básicas: docencia, investigación y extensión universitaria.
- Calidad, actualidad y pertinencia del currículo.
- Calidad de los docentes y los estudiantes.
- Desarrollo de las capacidades individuales de los educandos.
- Promover el desarrollo económico y social.

Todos estos factores debemos verlos desde un punto de vista sistémico, considerar que la calidad de la educación depende sólo de uno de ellos como puede ser la transformación a partir de la calidad y actualización de los contenidos curriculares, o la capacitación de los docentes, sería tener una visión parcializada del problema que en modo alguno nos permitiría alcanzar la calidad total, como vía para llegar a la excelencia educativa.

2.2. Evaluación institucional.

Una institución universitaria puede considerarse con un nivel satisfactorio de calidad cuando los recursos humanos, financieros y materiales, la docencia y la investigación, la organización y la dirección tengan un nivel satisfactorio acorde con los objetivos que la misma persigue. Por ello la evaluación debe realizarse de forma global, o sea teniendo en cuenta todos estos elementos.

La evaluación constituye un importante paso para verificar la calidad, por ello la calidad y la evaluación institucional son dos aspectos muy vinculados en cualquier institución universitaria.

En educación la acción de evaluar no es un concepto nuevo, siempre ha estado presente ya que es parte intrínseca de cualquier proyecto o programa educativo, si bien el contenido y la función de la evaluación se han ido transformando continuamente de acuerdo con las necesidades sociales y los avances teóricos y técnicos.

En los últimos años ha ido tomando una mayor importancia la necesidad de evaluar a las

instituciones educativas de nivel superior. Por ello el tema de la evaluación institucional es un aspecto prioritario en la política de muchas instituciones universitarias.

La evaluación, como componente de los proyectos, puede o no cumplir su función, pero está potencialmente ahí, en el proyecto desde que este se concibe... (Guzmán, 1991).

Evaluar significa valorar un proceso. La evaluación se considera como el análisis y comparación de lo que queremos alcanzar y de lo que tenemos, de lo que se está logrando.

La evaluación institucional significa el intento de establecer, sobre bases que pueden ser tanto cuantitativas como cualitativas, hasta que punto una institución determinada está alcanzando o no y en qué grado las metas y objetivos que se había fijado. La evaluación puede estar basada en criterios o en normas. Es considerada como elemento básico debido a su condición indispensable como instrumento organizativo y de toma de decisiones.

Es un proceso estable, puntual y sistemático para determinar, incidir y solucionar problemas relacionados con todo el desarrollo académico-administrativo de la institución; debe abarcar la totalidad de la institución, debe atender no sólo la eficacia y eficiencia de la educación sino también los procesos. Para ello, generalmente, se estructura en dos fases: la de autoevaluación y la de evaluación externa, que combinadas correctamente garantizan una evaluación integral de la calidad de las instituciones universitarias.

La evaluación externa, como su nombre lo indica tiene, generalmente, un carácter predominantemente externo, que a veces conlleva a la no aceptación por parte de los propios universitarios. Surge entonces la necesidad de buscar otra visión alternativa de la evaluación, que refuerce el carácter interno de la misma, esta es la autoevaluación, concebida como un proceso, fundamentalmente, endógeno, determinado por la propia institución y por ende con una fuerte motivación interna. Para que la autoevaluación constituya una herramienta útil tiene que tener carácter innovador.

... la autoevaluación centra todos sus esfuerzos en que la institución sea el objeto, pero a la vez, y principalmente el sujeto de su propio proceso de evaluación. Este último aspecto es una de las notas sustantivas que diferencian los estudios de evaluación externa e interna. Pues mientras, en uno y otro caso, la institución siempre es el objeto de la evaluación, no en

todos los casos, ni aún en los proyectos externos de corte más democráticos, los componentes de los centros asumen el protagonismo de ser ellos mismos sujetos de la evaluación, dado que siempre planea en el ambiente la legitimidad o el poder del experto a la hora de decidir los temas más relevantes (Martín, 1997).

3. CONSIDERACIONES PARA REALIZAR LA AUTOEVALUACIÓN EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA.

La Autoevaluación en la educación a distancia se puede realizar mediante dos vías:

- la autoevaluación institucional, propiamente dicha, realizada por los miembros de la institución designados al efecto.
- Los estudios o trabajos de investigación sobre determinados aspectos o elementos de la educación a distancia, realizados por expertos de la modalidad.

- **La autoevaluación institucional.**

La autoevaluación es un proceso interno que realiza la propia institución, constituye una reflexión profunda y participativa sobre la situación real de la calidad en la misma, propicia la introducción de cambios significativos en el desarrollo académico de los programas.

Dada la función de la autoevaluación esta debe:

- ser un elemento básico de la planeación estratégica, la formulación de políticas de mejoramiento y de financiamiento de la institución.
- ser un proceso de valoración crítica realizado en y desde la propia institución para lograr una mejora continua de la calidad.
- influir en los planes y programas de desarrollo de la institución.
- propiciar una toma de conciencia respecto al papel de cada quien dentro de la

institución.

Para que la autoevaluación pueda cumplir sus objetivos, se debe caracterizar por ser:

- **integral**, porque considera no sólo los componentes del objeto de estudio tales como: estructura, procedimientos y resultados, sino que toma en cuenta el contexto y su interrelación.
- **participativa**, porque considera que todos los incluidos en el proceso de evaluación sean sujeto y objeto del mismo, lo que implica que todos participen en la toma de decisiones, procedimientos, aplicación y utilización de los resultados.
- **continua**, debido a que los factores que influyen sobre la educación a distancia son dinámicos, lo que implica que la toma de decisiones debe ser ininterrumpida.
- **activa**, porque al interactuar con el medio en que se realiza produce influencias y transformaciones recíprocas que contribuyen al mejoramiento de la calidad.

La autoevaluación institucional para la educación a distancia debe tener como objetivos:

- Detectar las fortalezas y debilidades de las instituciones de Educación a Distancia, de manera tal que se pueda mejorar la calidad del servicio que brinda y establecer una estrategia de mejora continua que contribuya a la excelencia académica y al logro de niveles de calidad cada vez más altos.
- Obtener información objetiva y confiable del nivel de calidad alcanzado por la institución de Educación a Distancia.

3.2. Estudios o trabajos de investigación.

Estos estudios o trabajos de investigación sobre determinados aspectos se desarrollan por

especialistas de Educación a Distancia, pueden servir para diagnosticar determinadas situaciones críticas, profundizar en algunos problemas detectados por la autoevaluación y para la consolidación y desarrollo de la institución.

4. CRITERIOS DE CALIDAD PARA REALIZAR LA AUTOEVALUACIÓN DE LOS CENTROS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.

4.1. Elementos a evaluar.

Los elementos a evaluar en una institución de educación a distancia están básicamente determinados por las características propias de esta modalidad, que se distingue por la

mediación del proceso educativo, mediante la utilización de diversos medios que le permiten romper las barreras de espacio y de tiempo y llegar a poblaciones diversas, sin posibilidades de acceder a la educación tradicional. La formación profesional lograda mediante el aprendizaje autónomo a través de la interacción con los textos y otros materiales didácticos, apoyados por la tutoría presencial o a distancia de profesores-tutores determinan los conocimientos, habilidades y valores obtenidos por los graduados en un proceso educativo a distancia.

Por lo anterior, para evaluar la calidad de las instituciones de educación a distancia, se deben considerar los elementos siguientes, que en nuestro criterio constituyen objetos de evaluación en la educación a distancia :

- Proyecto Educativo Institucional.
- Proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Profesores y estudiantes.
- Graduados e impacto social.
- Administración y gestión.

4.2. Criterios de evaluación.

Teniendo en cuenta los elementos expuestos anteriormente, se proponen los criterios de evaluación y los principales aspectos a evaluar en cada uno de ellos.

- **Proyecto educativo institucional.**

□

En este criterio se tiene en cuenta si la institución tiene claramente formulada la Misión, la Visión, los Objetivos y Valores. Si existe correspondencia entre estos y el plan de estudio y programa. Si la misión se refleja en los procesos académicos y administrativos.

CRITERIO

ASPECTOS A EVALUAR

Proyecto educativo institucional

- La institución tiene una Misión claramente formulada.
- La institución tiene bien definidos sus propósitos, objetivos y metas.

- La misión y el proyecto educativo institucional son de dominio público.
- Existe correspondencia entre la Misión y los objetivos del proyecto educativo y del programa.
- Se conocen y están disponibles las políticas de desarrollo, los reglamentos académicos.

- Proceso de enseñanza aprendizaje

El proceso de enseñanza-aprendizaje es el eje central al evaluar un programa académico, contempla aspectos tales como: plan de estudios, disciplinas y asignaturas, recursos didácticos, tutorías, la evaluación de los aprendizajes de los estudiantes y la vinculación de las tres actividades fundamentales en la universidad: docencia, investigación y extensión universitaria.

CRITERIO

ASPECTOS A EVALUAR

Plan de estudios

- Correspondencia con la Misión, el proyecto educativo y los objetivos de la institución.
- Flexibilidad del plan de estudios para incorporar nuevos contenidos y estrategias pedagógicas.
- Coherencia entre los elementos del diseño curricular y el perfil profesional.
- Pertinencia del plan de estudios en el contexto nacional e internacional.
- Distribución lógica de las asignaturas, según el orden de precedencia establecido.
- Correspondencia entre el plan de estudios y la metodología de enseñanza a distancia.

Disciplinas y asignaturas

- Nivel de actualización.
- Correspondencia entre los objetivos de las disciplinas y asignaturas y la disponibilidad de recursos.
- Coherencia interna entre los diferentes elementos.
- Descripción de los contenidos de cada una de las asignaturas.

Recursos didácticos

- Los recursos bibliográficos utilizados son suficientes y están actualizados.
- Los recursos informáticos son suficientes y adecuados a las características del programa.
- Existencia de medios audiovisuales para la actividad docente.

Tutorías

- Definición de los diferentes tipos de tutoría.
- Metodologías aplicadas.
- Cumplimiento del papel motivador, orientador y facilitador del aprendizaje.
- Los tutores propician la identificación del estudiante con la institución.
- Coherencia entre la formación profesional del tutor y la disciplina o asignatura que atiende.
- Criterios para planificar las tutorías y adecuación de los horarios a las características y necesidades.
- Atención personalizada.

Evaluación de los aprendizajes

- Pertinencia de la evaluación del rendimiento académico con el tipo de aprendizaje, la disciplina y las características de los aprendizajes.
- Correspondencia entre los instrumentos y técnicas de evaluación aplicados y las características de los aprendizajes.
- Flexibilidad de los procedimientos para innovar y modificar la evaluación de los aprendizajes.
- Correspondencia entre el examen estatal y el perfil profesional.

- Nivel de cumplimiento del Reglamento Docente y demás normativas y regulaciones.

Vinculación Docencia-Investigación-Extensión Universitaria

- Estrategias educativas para integrar la Investigación y la Extensión Universitaria al programa
- Participación de estudiantes y profesores en proyectos de investigación y de extensión
- Principales líneas de investigación y calidad de las mismas.
- Utilización de la investigación para enriquecer y actualizar el contenido curricular.

□

- **Profesores y estudiantes.**

□

Los profesores y estudiantes constituyen los principales componentes de todo proceso educativo, razón por la cual deben ser objeto de evaluación.

CRITERIO

ASPECTOS A EVALUAR

Profesores

- Idoneidad del personal docente.
- Formación académica y experiencias del profesor acorde con las exigencias de la disciplina

- Nivel de utilización de las TIC por los docentes.
 - Correspondencia entre el personal docente y los principios y estrategia pedagógica del
 - Existen normativas que definen los derechos y deberes de los profesores y su participación
 - Existen políticas de desarrollo profesoral que permiten la capacitación y actualización pe
 - Motivación y reconocimiento a la producción intelectual de los profesores involucrados e
 - Tiempo dedicado a la atención a los estudiantes.
-
- Contribución del personal docente a la formación integral de los estudiantes.
 - Existencia de un Sistema de Evaluación de los docentes que responda a los intereses in

Estudiantes

- Acciones que contempla el programa para lograr la identidad y el sentido de pertenencia
- Nivel de satisfacción de los estudiantes con relación a su acceso, permanencia y éxito
- Grado de satisfacción con la atención y los horarios establecidos.
- Flexibilidad de los currículos que permita su adecuación a las características, intereses
- Recursos didácticos a disposición de los estudiantes.
- La institución cuenta con investigaciones o estudios sobre las características socioecon

- Graduados e impacto social.

Los graduados constituyen el resultado final del proceso académico y al igual que el resto de los elementos deben ser objeto de evaluación. Se valora el logro del perfil profesional, las expectativas de formación del programa, el impacto del profesional en el contexto nacional e internacional.

CRITERIO

ASPECTOS A EVALUAR

Perfil profesional

- Correspondencia de las cualidades personales, académicas y profesionales de los graduados con las requeridas por el perfil profesional.
- Habilidades, valores y destrezas típicas de la modalidad a distancia que desarrollan los graduados.
- Nivel de satisfacción de los graduados con la formación recibida.

Culminación de estudios

- Asesoría y apoyo ofrecido al estudiante para facilitar su graduación.
- Contribución de la práctica pre-profesional a la culminación de los estudios.
- Nivel de satisfacción de los estudiantes con el ejercicio de culminación de los estudios.

Desempeño laboral

- Grado de satisfacción de las expectativas profesionales al concluir el programa.
- Producción científico-técnica del graduado.
- Correspondencia entre las actividades laborales que realizan los graduados y su perfil profesional.
- Beneficios laborales y económicos que alcanzan los graduados.

Impacto social

- Contribución de los graduados al desarrollo local y nacional.
- Criterios de los empleadores sobre el desempeño laboral de los graduados.
- Reconocimiento social y competencia laboral de los graduados.

- **Administración y gestión.**

□

La efectividad en el funcionamiento de la estructura organizativa, la asignación y disponibilidad de los recursos materiales y financieros tienen una influencia determinante en el éxito del programa, razón por la cual la administración y gestión del mismo debe ser otro elemento a evaluar.

CRITERIO

ASPECTOS A EVALUAR

Estructura Organizativa

- Correspondencia entre la estructura organizativa y el programa desarrollado.
- Flexibilidad para facilitar la toma de decisiones.

Vías de comunicación

- Existen mecanismos de comunicación y sistemas de información activos, eficaces y clar

Administración

- Están definidas las funciones del personal docente, técnico y administrativo.
- Están previstos mecanismos de estimulación a las personas que forman parte del programa.

Recursos

- La cantidad y preparación de los recursos humanos son adecuadas para el programa que se ofrece.
- El programa cuenta con recursos materiales suficientes para realizar la actividad académica.

Financiamiento

- Los presupuestos se elaboran teniendo en cuenta las necesidades del programa académico.
- Se utilizan estrategias de captación de financiamientos propios de cada institución.

Evaluación Institucional

- Cumplimiento de los objetivos y estrategias de trabajo.
- Están establecidas las políticas institucionales para evaluar la calidad del programa.

□

CONCLUSIÓN

Los criterios propuestos anteriormente pueden ser utilizados para evaluar la calidad de las instituciones universitarias de Educación a Distancia, siempre que estos se adecuen a las

características y el contexto donde se vayan a aplicar. Por supuesto que los mismos no constituyen un trabajo terminado, ya que estos pueden enriquecerse en el debate que se realice durante el desarrollo de la Conferencia.

BIBLIOGRAFÍA.

CASAS ARMENGOL, M. Calidad de la Educación Superior. Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La Habana. Cuba 1996.

GUZMÁN, A. Abriendo la caja negra de la evaluación. Artículo. Revista Foro Universitaria No. 94. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). México, 1991.

MARTÍN, E. Profesión docente y autoevaluación institucional. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España (fotocopia) (1994).

MARTÍN, E. Instrumentos para la autoevaluación institucional de los CEP. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España (fotocopia) (1994).

MENA, M. (Compiladora). Evaluación de la Calidad. Universidad de Buenos Aires, 1994.

SILVIO, F. Calidad, Tecnología y Globalización en la Educación Superior Latinoamericana. UNESCO/CRESALC. Caracas, 1992.

YEE, M. Y MIRANDA, A. Calidad y evaluación institucional: Factores para la excelencia académica en las instituciones de educación a distancia. Ponencia al X Encuentro

Iberoamericano. Universidad Estatal de Costa Rica (UNED). Costa Rica, 2003.

YEE, M. Calidad y Evaluación en los sistemas de educación a distancia. Memorias Tercer Congreso Internacional de Tecnología de Información, Comunicación y Educación a Distancia y Tercer CREAD del Caribe, Santo Domingo, República Dominicana, 2005.

YEE, M. Perfeccionamiento de la Educación a Distancia en la Universidad de La Habana, una vía para mejorar la calidad. Memorias del XV Encuentro Internacional de Educación a Distancia, Universidad Virtual de Guadalajara, México, Noviembre 2006.

YEE, M. Y MIRANDA, A. Algunas consideraciones sobre la calidad en instituciones de educación a distancia. Publicado en el libro "CONSTRUYENDO LA NUEVA AGENDA DE LA EDUCACION A DISTANCIA" que tiene como compiladora a Marta MENA, Vicepresidenta de ICDE para América Latina y el caribe que fue quien organizó la edición del mismo. ISBN 978-987-601-025-2 Editorial La Crujía Ediciones. Buenos Aires, 2007.

YEE, M. Y MIRANDA, A. Una estrategia para la mejora continua de la educación a distancia: la autoevaluación. Universidad 2008 Memorias, La Habana, Cuba 2008.