



# Algunos criterios de calidad para evaluar los servicios de Educación a Distancia

Lic. Nélide Alcira Garciarena  
Universidad Nacional de Mar del Plata  
Argentina  
[alciragarciarena@hotmail.com](mailto:alciragarciarena@hotmail.com)

Eje Temático: 3  
Gestión docente y tutorial de la Educación a Distancia  
en un contexto de aseguramiento de calidad.

## RESUMEN

*Este ensayo se inicia con una breve exposición acerca del impacto de las tecnologías en los escenarios educativos. En un segundo apartado se describen las diferentes concepciones de evaluación y calidad, se abordan luego algunos paradigmas y requerimientos en la determinación de estándares al momento de investigar los resultados, las características, las necesidades y mejoras de los sistemas de educación a distancia. Se seleccionan, finalmente, algunos criterios a considerar para evaluar la calidad de tres aspectos fundamentales: el desempeño docente como responsable académico y el tutor como mediador, el contexto y la institucionalidad.*

### PALABRAS CLAVE:

*EVALUACION DE LA CALIDAD – CALIDAD – EDUCACION A DISTANCIA –  
CRITERIOS DE EVALUACION*



## Introducción

La confluencia de diversos procesos (sociológicos, económicos, políticos, tecnológicos y culturales), producidos en la transición del Siglo XX al Siglo XXI, ha dibujado un escenario complejo y dinámico en el ámbito educativo, que presenta algunas características predominantes:

- Desarrollo de la Web 2.0 como plataforma, con aplicaciones dinámicas y colaborativas y con herramientas sencillas. Concebida como el entorno en el que convergen usuarios, servicios, medios y recursos para participar, conversar e interactuar.
- Noción de red y trabajo cooperativo en: innovación, investigación, funciones productivas, relaciones humanas y organizacionales.
- Incremento de proveedores de servicios educativos transfronterizos.
- Distintas modalidades de educación superior: virtual, a distancia, presencial, semipresencial.
- Diversificación de diplomas y títulos con carreras emergentes, producto de la división disciplinar.
- Movilidad de agentes educativos (estudiantes, profesores) y el desarrollo de programas y proyectos internacionales.
- Flujo de información en distintos sentidos; celeridad en los procesos; autonomía creciente de los usuarios en el uso y explotación de los recursos telemáticos; producción y diseño de espacios virtuales de intercambios, de cooperación y colaboración.
- Acceso libre: nuevo paradigma de autorías compartidas y de obras derivadas.
- Equidad/Inequidad: intensificación de las diferencias entre quienes tienen o no acceso a servicios educativos en línea.
- Educación permanente a distancia: modalidad que brinda oportunidades de capacitación y formación a grupos de profesionales que tienen objetivos e intereses comunes y que por razones laborales, familiares o de procedencia, no pueden asistir a centros o sistemas de educación presencial.
- Entornos educativos basados en la comunicación multidireccional, el aprendizaje gestionado y desarrollado desde Internet.

Se habla, entonces, de la *cuarta generación* de sistemas educativos a distancia, cuya nota singular está dada por: a) la superación de barreras de *tiempo* y *espacio*, b) la integración de aspectos sustanciales como: el *diseño* y la *producción*, c) la *distribución* de recursos multimedia (textos en soporte electrónico, impreso, audiovisual, imágenes, enlaces a Internet) y las *funciones didácticas* derivadas del uso de las mencionadas redes digitales.

A esto se suma la comunicación en sus dos formas, *sincrónica* y *asincrónica*, que se caracteriza por permitir el intercambio de mensajes de modo eficiente, de relativo bajo costo, entre personas y grupos con el fin de alcanzar objetivos de formación, actualización y capacitación en campus o aulas virtuales.

Las tecnologías de la comunicación y de la información permiten organizar las prácticas educativas con criterios de calidad y equidad, otorgando sentido a los procesos sociocognitivos de los actores. Sin embargo, requiere de los estudiantes la autogestión del aprendizaje, el dominio de las herramientas informáticas necesarias para conectarse, interactuar, acceder a los recursos y producir y exponer sus trabajos.



Estas innovaciones han provocado el interés por la gestión, el desarrollo y la evaluación de proyectos a distancia, en dos aspectos: 1) el ensayo de nuevos diseños de enseñanza y aprendizaje basados en el uso de las TICs; 2) la necesidad de examinar y analizar los hallazgos y resultados de investigaciones específicas que den cuenta de los efectos, logros y dificultades de los aprendizajes que se propician y obtienen a partir de estos entornos.

No obstante, estos escenarios tan vertiginosos, han tomado desprevenidos, por un lado a las instituciones y a los docentes, y, por otro, a los alumnos, al momento de seleccionar y matricularse en cursos o carreras de grado y de posgrado a distancia. ¿Cómo tomar decisiones sobre e-learning, cuando se desconoce la calidad de los servicios educativos ofrecidos o cuando no se dispone de parámetros que guíen al potencial estudiante o al profesional en este sentido?

### La evaluación de la calidad: una cuestión de consenso

Todo proceso educativo se cristaliza en un sistema social complejo, conformado por múltiples elementos interconectados. Cuando uno de ellos se altera, rompe el equilibrio y modifica el conjunto. Esta transformación es la ruptura que puede determinar, de alguna manera, la calidad del proceso.

El Proyecto: “*Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe*”<sup>1</sup> ha seleccionado algunas definiciones sobre calidad. La primera de ellas tomada de la Organización Internacional de Normalización ISO (International Organization for Standardization) en su norma ISO 9000:2000.

En el *Plan de acción para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe*<sup>2</sup> se define el término calidad como:

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

“*Aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto le satisfacen. En este sentido la calidad se orienta a los ingresos.*”

“*Ausencia de deficiencias: ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas, etc. En este sentido se orienta a los costes*”

El glosario de RIACES<sup>3</sup> establece la *calidad* como:

*Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida (...) se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad, y el conjunto supone la calidad global. No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero cada vez se mide más con dos aspectos: (a) formación de las personas que terminan el programa, y (b) capacidad de la institución para producir cambios que mejoren esa formación —y la planificación de ese cambio— así como la operativización de estrategias para el cambio institucional. La educación no es meramente adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, educación multicultural, uso de tecnologías, pensamiento crítico, y capacidad de aprender (después de haber obtenido el título) temas nuevos.*

<sup>1</sup> AIESAD/Universidad Técnica Particular de Loja. CREAD. 2004. Memoria. Estándares de Calidad. Centro Virtual para el desarrollo de estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y El Caribe. P. 86-89. Disponible en [www.utpl.edu.ec/centrovirtual](http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual)

<sup>2</sup> UNESCO “Plan de acción para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe” La Habana 1996 pag. 12 Disponible en : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001138/113869so.pdf>

<sup>3</sup> Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior – RIACES glosario pag 30. Disponible en : [www.riaces.net/glosario.html](http://www.riaces.net/glosario.html)



En las definiciones sobre acreditación de calidad, se expone someramente la complejidad del tema, las diferentes aristas y puntos de vistas de su análisis, condiciones éstas que dilatan el consenso en todas sus partes.

*Los objetivos que se miden en las personas que terminan la carrera no son solamente su formación en las materias centrales, sino su conocimiento en materias periféricas, su motivación para investigar e innovar, y los objetivos de servicio a la comunidad. Estos son algunos de los factores más utilizados por las agencias u organismos de acreditación. Además, se mide la capacidad de participación de la población (familias, estudiantes y personal) en el proceso de acreditación. Es importante evaluar hasta qué punto la institución y el programa de estudios responde a los problemas reales de la sociedad, y a las iniciativas de la población. La acreditación mide la calidad, pero no en forma de ordenamiento jerárquico, sino respecto de niveles o estándares. Es una medida que debe complementarse con cambios organizativos y de eficacia de los programas de estudio, que lógicamente varían con el avance del conocimiento. La tendencia es que la información derivada de la acreditación de un programa se incluya en la información creciente que se coloca en la red, accesible a cualquier persona interesada. Esta información debe incluir decisiones sobre la transferencia de créditos entre instituciones acreditadas. La existencia de una acreditación favorece ese intercambio de créditos. A veces se habla de alta calidad (calidad alta), otras veces de excelencia.*

Desde SEEQUEL, (Entorno Sustentable para la Evaluación de la Calidad de la Educación)<sup>4</sup>, se ha trabajado en un proyecto originado por la iniciativa de Grupos de la Industria de la Educación a distancia (Elig) junto a expertos de organizaciones y asociaciones de todos los niveles educativos coordinados por la red MENON. Se provee herramientas y servicios para usuarios, expertos y agencias. Está basado en el diseño de *prácticas consensuadas* entre sectores públicos y privados, con el fin de obtener un marco referencial sobre calidad, en el que se reúnan todos los conocimientos sobre el tema de los diferentes grupos (industria, académicos, desarrollo profesional, estudiantes, etc.), todos son invitados a contribuir en el foro, no solamente para buscar soluciones terminológicas sino para expresar principios, hábitos y visiones relacionadas.

Este documento presenta el marco básico que faculta a cualquier usuario de cualquier área educativa o formativa para analizar la calidad del aprendizaje electrónico desde una perspectiva personal y al mismo tiempo obtener un panorama de cómo lo ven otras personas.

Se pretende que los resultados sirvan a todos, tanto para los intereses comerciales como para cualquier otro tipo de gestión, poniendo especial atención en los requerimientos y puntos de vistas de los usuarios y de esta manera asistiendo a la promoción de productos y servicios a distancia. Se basa en una matriz donde se presenta una lista común de criterios de calidad aplicables a toda la experiencia en e-learning, desde allí, ésta puede ser ponderada por los distintos perfiles de usuario, permitiendo a cualquier categoría de usuario comparar su apreciación respecto a calidad con las percepciones de otros. La intención no es arribar a una definición normativa de calidad independiente del perfil de usuario, por el contrario, en e-learning la calidad puede ser diferente de acuerdo a los distintos usuarios, los cuales no están obligados a adoptar un conjunto común de criterios de calidad.

<sup>4</sup> Fundación Europea para la calidad en e-learning. « Seequel core quality framework. Disponible en [www.education-observatories.net/seequel/index](http://www.education-observatories.net/seequel/index).



Por otra parte el Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe<sup>5</sup> ha diseñado un proyecto con la finalidad de establecer las bases de un sistema de estándares para programas de educación superior a distancia y acordar su validación mediante consultas y pruebas piloto. De este principio se desprenden dos objetivos:

- Promover que las instituciones de enseñanza superior puedan mejorar, lanzar y administrar con éxito programas de educación a distancia basados en la tecnología de la información.
- Contribuir a la capacidad de los gobiernos para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia.

Este nuevo modelo ha sido adaptado a instituciones educativas, con la particularidad de que han tenido en cuenta que fuera aplicable tanto a centros universitarios, como a los de primaria y secundaria

Las áreas involucradas son:

- Liderazgo y estilo de gestión,
- Política y estrategia,
- Desarrollo de las personas,
- Recursos y alianzas,
- Destinatarios y procesos educativos,
- Resultados de los destinatarios y de los procesos educativos,
- Resultados del desarrollo de las personas,
- Resultados de sociedad,
- Resultados globales.

Estos criterios determinan el marco general y a su vez se despliegan en:

- *subcriterios*, permiten acotar las áreas a analizar dentro de ellos;
- *objetivos*, reafirman la finalidad del estudio de cada área;
- estándares e indicadores.

Para cada una de ellas y para alcanzar tales objetivos se fija un nivel mínimo de calidad (estándar) que es posible medir con los indicadores.

### **La evaluación de la educación en entornos virtualizados**

La Evaluación mediada por las tecnologías en los proyectos de educación a distancia, presentan *avances* y *conflictos*.

Acerca de los *avances*, se pueden citar las facilidades que ofrecen las tecnologías, para acceder a los elementos estadísticos, producto de la gestión (participación de los actores, interacción, tiempo en la emisión, asimilación y producción de contenidos), por nombrar sólo algunos de los aspectos susceptibles

---

<sup>5</sup> AIESAD/Universidad Técnica Particular de Loja. CREAD. 2004. Memoria. Estándares de Calidad. Centro Virtual para el desarrollo de estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y El Caribe. [www.utpl.edu.ec/centrovirtual](http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual)



de medirse en un proyecto global, además del proceso en sí, el producto y el impacto que sus resultados generan en la sociedad.

En lo que respecta a los *conflictos*, se observan diferentes tensiones que se producen en torno a: los modelos o paradigmas seleccionados, las normativas (institucionales o ministeriales) a las que responde un plan de evaluación de la calidad, las características intrínsecas y extrínsecas de las instituciones, su complejidad estructural, la heterogeneidad de los actores (docentes y alumnos), las demandas y las necesidades satisfechas/insatisfechas, etc.

También es necesario determinar la fase o fases<sup>6</sup> del proyecto educativo a evaluar: la preactiva, la interactiva y la postactiva, cada una con sus peculiaridades.

- *Fase preactiva*: refiere al planeamiento del proyecto y su inserción institucional. Se definirán en ella las misiones y funciones institucionales, el diseño curricular, la formas que adoptarán los contenidos en cuanto a soporte y otros documentos personales de los actores.
- *Fase interactiva*: alude a las relaciones sociales que se producen en el sistema de educación a distancia. Está representada por las producciones grupales, los intercambios, las participaciones en los foros temáticos y las producciones individuales. Los registros emergentes serían: todas las oportunidades de intervención tanto del alumno como del equipo docente y tutorial y los responsables administrativos. Estas intervenciones se miden en tiempo, frecuencias, cantidad y celeridad en las respuestas, estilo de comunicación y coordinación de foros, por mencionar algunas de las formas más comunes de interactividad.
- *Fase postactiva*: asume los resultados del aprendizaje, aquí prevalecen los instrumentos de evaluación aplicados a medir la calidad de las producciones individuales/grupales, los informes, las tareas presentadas, los procesos de acreditación (trabajos, exámenes parciales / finales), las devoluciones y calificaciones por parte de los docentes, la socialización de los resultados, seguimiento de los alumnos, etc,

Como se observa son múltiples los aspectos a considerar al momento de diseñar un proyecto de evaluación, lo que se pretende es encauzar dicho proceso evitando la hegemonía metodológica, disimulando las controversias epistemológicas y comprendiendo que la educación es un proceso que propone mediar la relación entre los sujetos del aprendizaje y los contenidos culturales validados desde la prescripción curricular. Dicho proceso es *situado*, es decir, cuenta con escenarios específicos, contextos sociales que determinan la vinculación sujeto / institución, con intercambios culturales propios y heterogéneos.

Ahora bien, Jean-Marie van der Maren<sup>7</sup>, considera que la investigación pedagógica se desarrolla sobre el campo de la acción, es instrumental y ecológica, y sostiene que los instrumentos para recolectar datos deben ser accesibles. Reconoce además diferentes tipos de datos:

- *Los datos invocados*, aquéllos preexistentes, que fueron producidos para otros fines y que son independientes de la investigación. Pueden ser datos *oficiales*

<sup>6</sup> Carbone, Graciela (2009). *Evaluación y calidad*. En : Maestría en Procesos Educativos Mediados por las Tecnologías. Córdoba : Universidad Nacional de Córdoba. Págs.. 14-16.

<sup>7</sup> Vander Maren, Jean-Marie. 1999. "La Recherche appliquée en Pédagogie. Des Modèles pour l' enseignement" .De Boech Université. París Bruxelles Capítulo 7. Selección y traducción: Graciela M Carbone.



(Ej.: estadísticas, reglamentaciones, etc.); datos *oficiosos* (notas, correspondencia institucional, exámenes, diarios de clase, etc.); datos *personales* (diarios, cartas, crónicas, relatos. Memorias, etc.). La técnica recomendada es la *observación* en sus dos variantes – observante y participante – con grilla, sin grilla o con observación electrónica.

- *Los datos provocados*, contruidos especialmente en y para la investigación, son *intrusivos*, es decir, que sujetos y procesos son ponderados intencionalmente, y entre los instrumentos de recolección, se pueden mencionar cuestionarios, escalas de actitud, situaciones experimentales.
- *Los datos suscitados*, se construyen a partir de la interacción entre el investigador y el informante como resultado de los diálogos o relatos que espontáneamente surjan. Las preguntas dependerán exclusivamente del relato narrado o escuchado. El investigador realiza la pregunta inicial y las re-preguntas, elaboradas en función del itinerario trazado por el informante. Sus técnicas son: historias de vida, entrevistas clínicas, entrevistas, cuestionario abierto, entre otras.

No obstante se puede utilizar la *triangulación*, es decir aplicar las diferentes formas de recolección de datos a los distintos actores para luego obtener los cruces pertinentes con la información recabada.

Varias son las cuestiones que tienen peso propio y que se deben considerar en un sistema de educación a distancia y por qué no en un sistema presencial: *la tecnología; el rol de los profesores y de los tutores; los alumnos; la atención a los estudiantes; los diseñadores; los proveedores de contenidos; los programadores y los técnicos informáticos; el área de servicios y de soporte.*

### **Las normativas sobre la evaluación de la calidad**

Juárez de Perona<sup>8</sup> plantea la necesidad de contar con normativas precisas y determinar con claridad qué se entiende por calidad. En este sentido, indica que no hay un concepto único y que el mismo requiere del consenso institucional. Para ello es necesario plantear las actividades, definir los indicadores de calidad de cada proceso, analizar y evaluar las metas fijadas y especificar acciones preventivas y/o correctivas. Diferencia la calidad de los procesos del área de innovación tecnológica de la calidad de los procesos del proyecto educativo.

El *área de innovación tecnológica* adquiere perfiles diferenciados en cada institución, puede ser centralizado, descentralizado o mixto. Se encuentra afectado a la producción de materiales, sirve de soporte a docentes, alumnos y a los responsables del proyecto. Requiere de una infraestructura física, tecnológica y humana constituida por equipos interdisciplinarios. Para que cumpla con su misión específica debe ser un área dinámica que evite un equipamiento fragmentario y la capacitación esporádica. Así emergen un conjunto de necesidades: determinación de funciones, de procesos (generales y específicos), de procedimientos, metas, actividades a cumplir y la asignación de los responsables de cada sección. Al mismo tiempo se deben definir los indicadores de calidad de cada proceso. Los requisitos preseñalados insumen un *cambio cultural* de la institución educativa. Cada institución de educación superior tiene su propia idiosincracia y aunque similar a otras, puede

<sup>8</sup> Juárez de Perona, Hada Graziela.-- Normativas para la calidad de la educación en entornos virtuales. Universidad Nacional de Córdoba.



transitar un estadio tecnológico diferente, más avanzado o más obsoleto que sus pares.

Por otro lado, subyacen las normativas, marcos legales que establecen las pautas y estándares esperados de las ofertas educativas. Éstas se pueden clasificar en normativas *institucionales*, *gubernamentales* y de *evaluación externa*.

Las normativas institucionales deben ser producto del consenso de la comunidad educativa, deben responder a la perspectiva desde la cual se aborda el diseño pedagógico, su evaluación, funcionamiento, certificación y dinamización del área de innovación.

A nivel gubernamental la calidad es el tema central del diseño de políticas y normativas que regulen las ofertas educativas de la educación superior. Latinoamérica trabaja en el consenso de calidad y estándares, mientras que en Argentina, el Ministerio de Cultura y Educación ha emitido la Resolución 1717/04.

En cuanto a las normativas para la evaluación externa, es necesario analizar la calidad de las ofertas educativas emanadas de las instituciones que ofrecen estos servicios a la sociedad, los gobiernos tienen autonomía legal para establecer las pautas que garanticen y certifiquen titulaciones para el ejercicio profesional.

Frente a la diversidad de enfoques se presenta el siguiente planteo: ¿estos acuerdos y la Resolución 1717/04, contemplan la diversidad y heterogeneidad de las Universidades? Sabido es que no todas las instituciones responden a la misma estructura y tamaño, ni se encuentran en los mismos estadios tecnológicos. Aún dentro de cada Universidad Pública, se observa una importante pluralidad de unidades académicas, con complejidades, escalas presupuestarias y encuadres metodológicos particulares. Otra cuestión a considerar son las normas, ¿Derivan de las establecidas para la educación presencial, se someten a ellas o contemplan sus especificidades? ¿Cuáles son las diferencias y las semejanzas entre la educación presencial y la virtual? ¿Se pueden utilizar los mismos mecanismos para evaluar situaciones diferentes? ¿Los discursos pedagógicos del diseño y formulación del proyecto educativo se concretan en la práctica?

Patrick Guillemet<sup>9</sup> entiende que la Educación Permanente es un aspecto central en las Universidades. La revolución tecnológica ha fomentado el desarrollo de programas con el fin de dar respuestas de formación/capacitación a aprendices que deben adquirir nuevas habilidades para desempeñarse laboral y profesionalmente en este siglo. Plantea un enfoque *antropocéntrico*, revitaliza la figura del alumno como eje principal del sistema, susceptible de participar en la evaluación de la calidad. Las tecnologías deben estar al servicio de los estudiantes y no constituirse en elemento prioritario u objeto de análisis propiamente dicho. La población estudiantil de los servicios educativos virtuales está constituida mayoritariamente por adultos (90%) que muchas veces desertan, fracasan o presentan una baja participación e interacción. Estas cuestiones obligan a comprometer los proyectos de evaluación de la calidad en investigar acerca del punto de vista de los alumnos con el fin de producir las mejoras necesarias para dar respuestas a sus expectativas. No todos los programas de educación a distancia consideran al usuario y a sus posibles interrelaciones con los demás actores del curso o carrera al momento del diseño. Se sabe que para que exista aprendizaje deben existir intercambios, los saberes deben

<sup>9</sup> Guillemet Patrick. 1997. ¿Agrupados o separados? El lugar de los aprendientes en un ambiente de formación virtual. El rol social de las formaciones abiertas y el aporte de las nuevas tecnologías. Selección y traducción: Graciela M. Carbone



ser integrados y mediatizados por las relaciones entre los sujetos. No siempre el alumno tiene incorporadas las habilidades y destrezas para manejarse en entornos virtuales, sus expectativas se desmoronan por la falta de acompañamiento por parte de los tutores, viene el desaliento seguido del abandono.

Criterios asociados al desempeño docente	
Objetivos	Estándares
Mantenimiento y desarrollo de la experiencia y capacidades de las personas por medio de su cualificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación continua.</li> <li>▪ Expresión de las necesidades de formación y perfeccionamiento.</li> <li>▪ Formación específica en el área de su disciplina.</li> <li>▪ Inclusión de la cultura de la calidad en todo su desempeño.</li> <li>▪ Participación en los procesos de autoevaluación del desempeño de su función.</li> <li>▪ Formación específica en e-learning acorde a su desempeño: para apoyar la motivación y el aprendizaje.</li> <li>▪ Adaptabilidad al cambio.</li> <li>▪ Experiencia pertinente en la asignatura y en enseñanza a distancia.</li> <li>▪ Habilidad para gerenciar actividades de aprendizaje.</li> <li>▪ Respeto por la diversidad</li> <li>▪ Habilidad para trabajar con TICs.</li> <li>▪ Habilidad para evaluar el proceso de aprendizaje.</li> <li>▪ Comunicación efectiva horizontal, ascendente, descendente.</li> <li>▪ Fomento de ambiente de confianza y solidaridad mutua.</li> <li>▪ Asunción de responsabilidades.</li> </ul>
Atención tutorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento de las funciones de atención tutorial exigidas de acuerdo a las normas.</li> <li>▪ Cumplimiento del horario de atención tutorial.</li> <li>▪ Comunicación a los alumnos sobre las circunstancias o situaciones que modifiquen los horarios y ausencias en las tutorías.</li> <li>▪ Disponibilidad para orientar, brindar información y ayudar a los alumnos sobre cuestiones de aprendizaje y consultas.</li> <li>▪ Fomento del aprendizaje independiente, de la interacción y del trabajo colaborativo de los alumnos.</li> </ul>

Objetivos	Estándares
<p>Comunicación: mensajes y tareas del profesor/tutor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uso del correo electrónico, como herramienta más efectiva para lograr fluidez y una red múltiple de interacciones e intercambios.</li> <li>▪ Generación de clima propicio para el intercambio y la colaboración.</li> <li>▪ Moderación y coordinación del flujo continuo y dinámico de interacciones.</li> <li>▪ Análisis, sistematización e incorporación de los aportes y recursos individuales en el cuerpo del curso.</li> <li>▪ Relación óptima y equilibrada entre alumno-tutor.</li> <li>▪ Atención satisfactoria de las necesidades, actividades y demandas de los grupos.</li> <li>▪ Selección de mensajes pertinentes y relevantes para evitar la dispersión del flujo comunicativo entre los alumnos.</li> <li>▪ Moderación de debates.</li> <li>▪ Diseño y rediseño de las clases semanales del curso “en línea” en función de las colaboraciones recibidas de parte de los alumnos.</li> <li>▪ Preparación de la atmósfera propicia para la colaboración y aliento a la participación continua.</li> <li>▪ Coordinación de aportes y recursos suministrados por los alumnos, a lo largo de todo el desarrollo de la propuesta.</li> <li>▪ Búsqueda y selección de artículos y obras bibliográficas en soporte papel y en formato digitalizado dentro de Internet, que apoyen el estudio.</li> <li>▪ Sistematización de propuestas y casos conectados con la problemática del curso.</li> <li>▪ Corrección comentada de cada actividad y cada trabajo presentados por los cursantes.</li> <li>▪ Elaboración del perfil de cada alumno, describiendo sus necesidades, experiencias, fortalezas, dificultades y nivel de desempeño.</li> <li>▪ Seguimiento y orientación a los alumnos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construcción de la instancia final de evaluación del aprendizaje según el perfil de actuación de cada participante.</li> </ul>
--	---

Objetivos	Estándares
<p>Comunicación efectiva ascendente, descendente y lateral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transmisión y recepción de información del área de su competencia (en cuanto a la satisfacción de las necesidades de los alumnos, elaboración de informes de entrada, de contexto, de proceso, de resultados, comparación con las metas planificadas)</li> <li>▪ Identificación de las necesidades de comunicación de la audiencia y de los alumnos.</li> <li>▪ Mejora de los canales de comunicación entre los actores del proceso.</li> </ul>
<p>Identificación de los alumnos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio del perfil del alumno.</li> <li>▪ Análisis de las necesidades del alumno.</li> <li>▪ Identificación de las expectativas del alumnado.</li> <li>▪ Formulación de requisitos previos del alumno para poder matricularse en el programa.</li> <li>▪ Detección de causas/motivos de los alumnos que incumplen con los requisitos de matriculación.</li> </ul>

<p>Identificación de procesos educativos: desarrollo del currículum y de la enseñanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño de objetivos considerando el perfil del alumno y el perfil profesional que se quiere obtener.</li> <li>▪ Estudio de viabilidad de los objetivos y adecuación a las demandas del mercado laboral.</li> <li>▪ Elaboración del currículum, fundamentación pedagógica y metodológica.</li> <li>▪ Diseño instruccional que operacionalice el currículum.</li> <li>▪ Adecuación del currículum a los objetivos.</li> <li>▪ Actualización y mejora del currículum.</li> <li>▪ Selección de estrategias didácticas para el desarrollo teórico y práctico del programa.</li> <li>▪ Selección de actividades complementarias.</li> <li>▪ Adecuación de los materiales impresos a otros soportes aptos para la educación a distancia.</li> <li>▪ Utilización de medios tecnológicos adecuados para la enseñanza a distancia.</li> </ul>
--	--

Objetivos	Estándares
<p>Evaluación del aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selección y diseño de procedimientos para la evaluación del aprendizaje de los alumnos.</li> <li>▪ Formulación de criterios de evaluación.</li> <li>▪ Utilización de informes para la evaluación global de los alumnos.</li> <li>▪ Seguimiento del desarrollo del currículum y de la enseñanza (puesta en marcha del programa, metodología, atención tutorial, trabajo de los alumnos, sistema de evaluación, etc.)</li> <li>▪ Determinación de los niveles de satisfacción que el alumnado y otros clientes externos tienen respecto al funcionamiento del programa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio de las necesidades futuras de los alumnos y clientes externos a las que el programa debería contribuir a alcanzar.</li> <li>▪ Gestión eficaz de la información procedente de los destinatarios para mejorar los procesos del programa.</li> <li>▪ Colaboración con todos los agentes para realizar la mejora.</li> <li>▪ Generación de espacios para que los alumnos puedan manifestar su apreciación del programa.</li> <li>▪ Participación de los destinatarios en la mejora del programa.</li> <li>▪ Comunicación de los resultados del programa a alumnos y otros clientes externos.</li> </ul>
<p>Revisión de procesos educativos, mejora, seguimiento y control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de estrategias tecnológicas.</li> <li>▪ Adopción de procesos y herramientas para el trabajo colaborativo.</li> <li>▪ Provisión de guías, manuales instructivos para el apoyo a docentes.</li> <li>▪ Decisión respecto al control, mantenimiento y actualización de software y hardware.</li> <li>▪ Disposición de servicio técnico para sostener la interacción del sistema.</li> <li>▪ Medición de la percepción del personal acerca de: entorno de trabajo, seguridad e higiene, condiciones laborales, instalaciones y servicios, sistema de comunicación, liderazgo y gestión, influencia del entorno, imagen institucional, etc,</li> <li>▪ Selección de modelos pedagógicos flexibles adaptados a las necesidades de los estudiantes.</li> <li>▪ Conocimiento de la legislación vigente en cuanto a la propiedad intelectual y licencias.</li> <li>▪ Control de los costos financieros del personal docente, el desarrollo de los recursos de elearning, etc.</li> <li>▪ Definición del sistema de valores en el que se sustenta el programa.</li> </ul> <p>Medición de la percepción de la sociedad sobre el impacto: en los niveles de empleo y economía local, mejora del entorno y la calidad de vida, nivel cultural, otras instituciones, asistencia, prestación social, voluntariado, grupos desfavorecidos, preservación de recursos, etc.</p>

<p><b>Objetivos</b></p>	<p><b>Estándares</b></p>
-------------------------	--------------------------



Institucionalidad y  
Contextos

- Definición del perfil requerido para los puestos de trabajo: docentes, tutores, evaluadores.
- Conocimiento y aplicación de las Políticas y Estrategias de la Institución.
- Comunicación eficaz con todos los actores.
- Desarrollo de acciones tendientes a favorecer la participación de los agentes implicados en el programa.
- Diseño y difusión de la estructura organizacional dentro de un estilo de gestión democrático y participativo.
- Definición de funciones y responsabilidades de los agentes.
- Valoración de la retroalimentación y la comunicación a los agentes, la toma de decisiones para aumentar la participación y la motivación.
- Apoyo a las mejoras e iniciativas del personal para la gestión y mejora del programa.
- Análisis de necesidades y expectativas de los distintos agentes
- Formulación de la planeación estratégica: misión, visión, objetivos del programa.
- Comparación con diseños de otras organizaciones, directrices y normativas.
- Planificación operativa: definición del calendario, designación de responsables, asignación de recursos.
- Evaluación sistemática del programa.
- Comunicación de la planificación y los logros a todos los responsables.
- Asesoramiento e información para la mejora del programa.
- Gestión de los recursos económicos y financieros del programa.

## Conclusión

Las nuevas tecnologías son herramientas muy poderosas que posibilitan alternativas innovadoras para la gestión de programas, para la investigación sobre la dinámica del sistema, la recolección, almacenamiento y tabulación de datos.

Son varias las cuestiones pendientes de debate en la educación superior, por mencionar sólo algunas: la potencialidad de las tecnologías como mediadoras del conocimiento y del entramado social, la mercantilización del conocimiento (la rentabilidad sobre la calidad), la falta de normativas regulatorias del flujo académico, la previsión de las situaciones pedagógicas, la accesibilidad a los recursos por parte del alumnado, el flujo comunicacional entre los diferentes nodos, las habilidades y destrezas en el uso de las tecnologías de los agentes involucrados, el rol y desempeño académico, la interdisciplinariedad y el trabajo en equipo en la diagramación y diseño de las plataformas (contexto virtual), en la elaboración y selección de los materiales.

La internalización de la educación superior, la emisión transfronteriza de “productos enlatados”, no siempre se adecuan a las singularidades regionales y constituye un tema preocupante.

El conjunto de profesionales compenetrados en la gestión de calidad, que suman sus esfuerzos y experiencias, está constituido por: los proveedores de contenidos; los informáticos; el personal administrativo; los diseñadores; los coordinadores y gestores del sistema; los profesores y tutores; el equipo pedagógico. Cada uno de ellos, debe participar del programa convencido que, del otro lado de la pantalla de una computadora, está el receptor, el alumno, usuario y agente activo del proceso. Sus habilidades y destrezas en ambientes virtuales, sus conocimientos y preparación, su experiencia, requiere del equipo interdisciplinario una atención “a medida” en el servicio educativo propuesto. Los patrones para la evaluación y acreditación de calidad, son modelos flexibles, adaptables que deben responder a las características de los elementos interactuantes de la educación superior con vistas a evitar la homogeneización, la estandarización masiva de los cursos y carreras impartidos.

Es importante pensar que estos modelos son susceptibles de utilizarse también en la modalidad presencial, con la modificación que se crea conveniente. Desde este punto, entonces, ¿Los equipos de gestión de las universidades públicas adoptan estas herramientas de evaluación y de acreditación de la calidad educativa en todas las carreras de pregrado, grado y posgrado que se dictan en sus unidades académicas?

¿Se adecuan los patrones de evaluación a las características del servicio educativo propuesto? ¿Cómo se evalúa la calidad en las carreras de grado, dictadas bajo la modalidad a distancia, que como culminación y para la obtención del título profesional, exige el desarrollo de una práctica profesional?

Esta instancia final, la *práctica profesional*, generalmente requiere una institución receptora que autorice la inserción del futuro graduado para el desempeño de las funciones específicas de su disciplina. Se añaden así otros elementos al sistema de evaluación de la calidad, que merecen ser contemplados: la organización receptora, su contexto y sus profesionales que supervisarán y acompañarán a los estudiantes en el trabajo de campo. Robert

Stake<sup>10</sup> aporta algunas reflexiones acerca de la recogida de datos, se pueden citar las siguientes:

- Evaluar el programa que la organización tiene en marcha.
- Evaluar lo que se ha conseguido, su impacto y resultados.
- Invertir la mayor parte del presupuesto en la recolección de datos sobre los resultados.
- Un solo instrumento es insuficiente para obtener información sobre todas las cuestiones de estudio.
- Los datos deben dar respuestas al sistema.
- Considerar los que más saben, los más desinformados y los desinformadores.
- Indagar a *todos* aunque sus respuestas sean breves.
- Una persona o una muestra pueden hablar por el resto.

En tanto Hada Juárez de Perona<sup>11</sup> expone algunas cuestiones a tener en cuenta:

- Los criterios a adoptar en la evaluación de la calidad de un servicio educativo no deben ser rígidos, deben adaptarse a la heterogeneidad de las instituciones y a la diversidad cultural del contexto y de los aprendices.
- El contexto enmarca al proyecto y al diseño de una carrera, a su funcionamiento y resultados.
- Las normativas son imprescindibles en ciertas áreas del proyecto, pero en la mayoría de las situaciones conviene realizar un análisis comparativo. Lo importante es medir la coherencia entre la misión social, los objetivos fijados, la evolución de los procesos y los resultados alcanzados.

El diseño de un proyecto de evaluación de la calidad de un sistema de educación a distancia debe ser el resultado de prácticas consensuadas, de acuerdos sostenidos en un marco referencial sobre calidad, en el que se reúnan todos los conocimientos sobre los diferentes aspectos o sectores involucrados, para establecer principios, hábitos y visiones compartidas.

Se pretende que los resultados sirvan a *todos*, tanto para los intereses presupuestarios como para cualquier otro tipo de gestión, poniendo especial atención en los requerimientos y puntos de vistas de los usuarios y de esta manera asistiendo a la promoción de productos y servicios a distancia nuevos o al mejoramiento de los ya existentes.

Las normativas son elementos esenciales, tanto en el orden institucional como ministerial, en carreras presenciales y a distancia. Muchos institutos terciarios expiden titulaciones cuyo crédito es equivalente a un título universitario a pesar de contar con menos años de cursado y menos materias. Sin embargo, los graduados, al momento de buscar la inserción laboral reciben la misma calificación. Este es uno de los puntos a evaluar por parte de los organismos oficiales al decidir la validación y acreditación de las ofertas educativas.

### Bibliografía consultada

---

<sup>10</sup> Stake R, 2006. Evaluación comprensiva y evaluación basada en estándares. Barcelona. Graó (párrafos seleccionados).

<sup>11</sup> Juárez de Perona. Op. Cit.

- AIESAD/Universidad Técnica Particular de Loja. CREAD. 2004. Memoria. Estándares de Calidad. Centro Virtual para el desarrollo de estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y El Caribe. [www.utpl.edu.ec/centrovirtual](http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual)
- Bertoni, A., Poggi, M., Teobaldo, M. 1995. Evaluación. Nuevos significados para una práctica compleja. Buenos Aires. Kapelusz. Tablas comparativas de criterios de evaluación correspondientes a los paradigmas cuantitativo y cualitativo. (Fragmento).
- Carbone, Graciela (2009). Evaluación y calidad. En : Maestría en Procesos Educativos Mediados por las Tecnologías. Córdoba : Universidad Nacional de Córdoba. Págs.. 14-16.
- Carbone, Graciela M. La operatoria de la investigación evaluativa. En : Evaluación y Calidad. Centro de Estudios Avanzados. Universidad de Córdoba. 2009.
- Carbone, Graciela M. 1996. Tendencias en evaluación de la educación a distancia en los noventa. Una interpretación. III Taller internacional de educación a Distancia. La Habana, 20 al 23 de mayo de 1996. pdf. [http://campusmoodle.proed.unc.edu.ar/file.php/44/Bibliograf\\_a\\_Unidad\\_2/Carbone\\_G\\_Tendencias\\_en\\_evaluaci.pdf](http://campusmoodle.proed.unc.edu.ar/file.php/44/Bibliograf_a_Unidad_2/Carbone_G_Tendencias_en_evaluaci.pdf)
- Celman S. 2004. Evaluación y compromiso público en la Argentina de los noventa. En La formación docente en debate. Evaluaciones y nuevas prácticas en el debate educativo contemporáneo. II Congreso Internacional de Educación. Universidad Nacional del Litoral. pdf. [http://campusmoodle.proed.unc.edu.ar/file.php/44/Bibliograf\\_a\\_Unidad\\_2/Celman\\_S\\_Evaluacion\\_y\\_Compromiso\\_publico.pdf](http://campusmoodle.proed.unc.edu.ar/file.php/44/Bibliograf_a_Unidad_2/Celman_S_Evaluacion_y_Compromiso_publico.pdf)
- Fundación Europea para la calidad en e-learning. « Seequel core quality framework. Disponible en [www.education-observatories.net/seequel/index](http://www.education-observatories.net/seequel/index)
- Juárez de Perona, Hada Graciela. Normativas para la calidad de la educación en entornos virtuales. Universidad Nacional de Córdoba.
- Krottsch, Pedro. 2001. Educación Superior y reformas comparadas. Editorial Universidad Nacional de Quilmes.
- Perazzo M. 2003. Formación de profesores a distancia. Estudio de un caso de aprendizaje colaborativo por Internet. En : Moraes, Maria Candida (org.) Educação a distância: fundamentos e práticas. Campinas : UNICAMP/NIED, 2002. Cap. 8.
- Red Inberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior – RIACES. glosario pag 30. Disponible en : [www.riaces.net/glosario.html](http://www.riaces.net/glosario.html)
- Stake R, 2006. Evaluación comprensiva y evaluación basada en estándares. Barcelona. Graó (párrafos seleccionados).
- Stufflebeam 1993. La evaluación orientada hacia el perfeccionamiento. En : Stufflebeam D. y Shinkfield. Evaluación sistemática. Barcelona. Paidós. 172 a 233.
- UNESCO- Educación 2004. Educación Superior en una Sociedad Mundializada. Documento de orientación. Disponible en <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001347/134783so.pdf>
- Vander Maren, Jean-Marie. 1999. La búsqueda de informaciones contextualizadas. "La Recherche appliquée en Pédagogie. Des Modèles pour l'enseignement". De Boeck Université. París Bruxelles Capítulo 7. Selección y traducción: Graciela M Carbone.
- Vessuri, Hebe. 2003. La Ciencia y La Educación Superior en el Proceso de Internacionalización. Elementos de un Marco Conceptual para América Latina. UNESCO Forum Occasional Paper Series Paper nº 3/s. Artículo producido por el Comité Científico Regional por Latin América y el Caribe del Foro de la UNESCO. París, Diciembre de 2003. <http://portal.unesco.org/education/>
- VI Reunión plenaria del CUIB en Buenos Aires. 13 y 14 de marzo, 2008. En : Revista de la OEI para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Abril 4, 2008. Consultada 25/6/09 en <http://www.oei.es/noticias/spip.php?article2379->



## CURRICULUM ABREVIADO

### DATOS PERSONALES:

- Apellido y nombre: GARCIARENA, Nélica Alcira
- Email: [nagarcia@mdp.edu.ar](mailto:nagarcia@mdp.edu.ar) ; [alciragarciarena@hotmail.com](mailto:alciragarciarena@hotmail.com)
- Nacionalidad: Argentina



### TITULOS UNIVERSITARIOS

- Licenciada en Bibliotecología y Documentación – Univ. Nac. Mar del Plata – Egreso 2005 -
- Especialista en Organización y Gestión de la Información Documental. – Universidad Jaime I – Castelló de la Plana (España) – Egreso 2003
- Bibliotecaria Documentalista – Univ. Nac. Mar del Plata – Facultad de Humanidades – Egreso 1997.
- Bibliotecaria Escolar - Univ. Nac. Mar del Plata – Facultad de Humanidades – Egreso 1994.

### ESTUDIOS EN CURSO

- Maestría en Procesos Educativos Mediados por las Tecnologías – Univer. Nacional de Córdoba. Asignaturas cursadas y aprobadas: 9 (nueve)

### CURSOS DE POSGRADO

- **Ha realizado cursos de Posgrados en Instituciones Nacionales e Internacionales.**

### DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR:

- Jefe de Trabajos Prácticos con dedicación Exclusiva – Carrera de Bibliotecología. Facultad de Humanidades. – Univ. Nac. De Mar del Plata - Modalidad: presencial y a distancia desde el año 1994.
- Integrante de tribunales de concursos docentes.
- Miembro de jurados evaluadores de tesis de grado.

### GESTIÓN:

- Coordinadora del Convenio Específico entre la Facultad de Humanidades y la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares (OCA 0152/08)
- Miembro Titular del Consejo Departamental (2005/2007) y del Consejo Académico de la Facultad de Humanidades de UNMdP Claustro Docente (2001/ 2003).
- Coordinación académica de la carrera de Bibliotecario Escolar a Distancia del Departamento de Documentación (1999/2005).

### PRODUCCIÓN EN DOCENCIA

- Ha escrito materiales para las cátedras de la carrera de Bibliotecario Escolar y la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación en la modalidad a distancia del Departamento de Documentación
- Ha participado de congresos y jornadas, ha publicado diferentes artículos en revistas de la especialidad de nivel nacional e internacional.
- Ha dictado cursos, talleres y seminarios de actualización para bibliotecarios de bibliotecas populares y escolares



### **INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA:**

- Categoría de investigador IV. Resolución nº 002341 de la Comisión Regional de Categorización del 21/6/05 – Disciplina: Educación.
- Co-directora de G.I.C.I.S. – Grupo de Investigación en Ciencias Sociales. Metodología y Formación. O.C.A. 027/96 -
- Integrante de G.I.B.I.M.- Grupo de investigaciones Bibliotecológicas de Mar del Plata. RESOL. 019/94. Director Dr. Antonio Manna.

### **PROYECTOS DE INVESTIGACION**

- “Integración y participación del bibliotecario escolar en la evaluación y selección de libros de texto para segundo ciclo de la educación primaria básica” . 2da. Parte. Aplicación de criterios en la evaluación de los manuales escolares más solicitados por los docentes de 6º año. En el marco del Grupo GICIS.
- “Integración y participación del bibliotecario escolar en la evaluación y selección de libros de texto para segundo ciclo de la educación primaria básica” . En el marco del Grupo GICIS. –
- "La misión de la biblioteca escolar y la función del bibliotecario en las instituciones educativas del Sudeste de la Provincia de Buenos Aires". Declarado de interés educativo por el Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires el 27/10/05 por Resol. 6014. En el marco del Grupo GICIS.
- "La misión de la biblioteca escolar y la función del bibliotecario en las instituciones educativas de Mar del Plata". -- En el marco del Grupo Gicis.- 11 de febrero de 2000.-