

## CONTRUYENDO LA CALIDAD. INDICADORES Y CRITERIOS DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Por: Martha Ley Fuentes  
Universidad Autónoma de Yucatán  
México

---

### *Consideraciones sobre el concepto*

El diccionario de la Real Academia Española define la palabra indicador como aquello que indica o sirve para indicar. El mismo, señala que la palabra indicar nos permite *mostrar* o *significar* una cosa con indicios y señales. Es decir, el indicador o los indicadores permiten advertir, a partir de un fenómeno, la presencia de otro u otros aún no percibidos. Es desde esa perspectiva que se conciben los indicadores como instrumentos que permiten ver pero también *prever*; conocer, pero, a la vez, inferir las consecuencias de ese conocimiento.

En el ámbito de la educación los indicadores han servido como aspectos clave en la planeación, definición, desarrollo e implementación de políticas. Esta situación se da a partir de esta virtud que tienen los indicadores de mostrar anticipadamente algunas situaciones y de construir escenarios futuros, abriendo también la posibilidad no sólo de conocerlos sino, en su caso, transformarlos. Es innegable que la aplicación de indicadores ha derivado en la posibilidad de reorientar el trabajo académico y administrativo redefiniendo cada uno de ellos y dotándolos de un nuevo sentido. En la actualidad, muchas de las reformas dadas en estos dos ámbitos (academia-administración) parten de la información arrojada de un número determinado de indicadores, pues éstos, permiten contrastar el fin de una actividad con la calidad de sus resultados.

En este sentido, la implementación de indicadores ha respondido no sólo a una necesidad institucional sino que es más bien a la inversa: la aparición y preponderancia que han cobrado reside en el reclamo de organismos nacionales e internacionales. Dicho reclamo parte precisamente del interés de contar con elementos suficientes que les permitan justificar la distribución de los recursos y el apoyo que prestan a programas y proyectos que de ella se derivan.

Es bajo esta óptica, que los indicadores buscan por una parte mejorar la información haciéndola confiable y, por otra, establecer la posibilidad de que ésta sea comparable entre instituciones y países. Así lo sostiene el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de Calidad de la Educación, el cual señala que no sólo "La apreciación del nivel y la calidad de la educación por medio de la medición y evaluación, cobran cada vez mayor importancia [sino que esto se da] en la medida en que los países reconocen las ventajas de establecer y comparar sus rendimientos dentro de un contexto internacional".

Fue la necesidad de evaluar la que urgió a las distintas instituciones educativas a volver la vista sobre el origen y fin para el que fueron creadas, amén de determinar la pertinencia de los resultados de las actividades que realizan. Los indicadores aparecieron entonces con la idea de hacer identificable y óptima la información proveniente de los distintos procesos dados al interior de las instituciones educativas. Pero por otra parte, se hizo evidente que los distintos indicadores no podían entenderse de manera aislada sino que era necesario articularlos de tal forma que los datos arrojados por ellos pudieran darnos una visión global y por tanto unitaria del sistema educativo del que se desprendían.

### ***Aparición de los indicadores***

Dice Ana María Corvalán que "las primeras propuestas de indicadores en la región surgen con mayor nitidez a partir de los años 80, promovidas por la UNESCO".

Sin embargo, su aparición data de la década de los sesenta cuando se hace especial énfasis en el ingreso, permanencia y egreso en el sistema educativo latinoamericano.

En la actualidad, el uso de indicadores se está generalizando y esta generalización es producto de la exigencia de contar con elementos que permitan evaluar y garantizar la calidad, la equidad y la pertinencia académicas.

La preocupación por medir el nivel de los resultados alcanzados en el proceso de formación ha traspasado las barreras. Ahora no sólo se hace necesario establecer indicadores para la educación presencial, sino que es imprescindible hacerlo para aquellas opciones alternativas de educación como lo son la educación abierta y a distancia.

La misma Corvalán, cuyas reflexiones se centran no obstante en la educación presencial, considera que "uno de los desafíos importantes es construir un conjunto de indicadores básicos acordados por los países sobre la calidad de la formación docente inicial que facilite la evaluación y el mejoramiento de la situación actual", aspecto que bien puede ser aplicado a la educación abierta y a distancia

Sin duda, el problema central al que se enfrenta este tipo de educación en su búsqueda por evaluar la calidad de sus procesos, se halla en la construcción de indicadores, los cuales deberán dar cuenta de los objetivos centrales que la educación a distancia se ha planteado en México y gran parte de América Latina:

- Potencializar la capacidad de la escuela.
- Familiarizar al individuo con el uso de las nuevas tecnologías.
- Diversificar la educación
- Ampliar la cobertura extendiendo los espacios educativos
- Atender a grupos marginados
- Motivar el aprendizaje continuo y permanente
- Actualizar el conocimiento

### **PAUTAS CANADIENSES RECOMENDADAS PARA E-LEARNING**

Estas pautas se pensaron para ayudar a los que deseen diseñar, distribuir, evaluar y comprar productos y servicios de e-learning de calidad para los estudiantes y sus patrocinadores o asesores.

Las características dominantes de estas pautas son que ellas son:

- Orientadas para el consumidor - Desarrollado con particular atención en la devolución de la inversión en e-learning para los aprendices.
- Consenso-basado - Desarrollado en la consulta, con un equilibrio de los grupos de abastecedores y consumidores en Canadá y más allá.
- Comprensivo - inclusive de todos los elementos del sistema de aprendizaje: resultados y salidas, procesos y prácticas, entradas y recursos.
- Futurista - Describiendo un futuro preferido más que las circunstancias actuales del diseño y la distribución.
- Distintivo canadiense - reflejo de los más altos valores canadienses y las prioridades de aprendizaje.
- Adaptable - utilizado lo mejor posible para la educación y el entrenamiento post-secundario del adulto, pero adaptable a otros niveles de los servicios de aprendizaje.
- Flexible - no todas las pautas se aplicarán en todas las circunstancias.

Estas pautas son recomendadas por las agencias nacionales e internacionales siguientes:

- Consorcio Alberta en línea.
- Asociación para los medios y la tecnología en la educación en Canadá.
- Asociación canadiense para la educación de la comunidad.
- Asociación canadiense para la educación a distancia.
- La Riqueza común del aprendizaje.
- Licéf, Tele Universidad.
- Oficina de tecnologías del aprendizaje, desarrollo de recursos humanos Canadá.
- SchoolNet, Industria Canadá.

## **INDICADORES Y CRITERIOS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EUROPA**

El Informe Europeo sobre la calidad de la Educación Escolar señala en su introducción que la calidad de la educación y la formación es una cuestión de la mayor importancia política. La calidad de la enseñanza resulta esencial para las políticas relacionadas con el mercado de trabajo y la libre circulación de los trabajadores en la Unión Europea.

En 1997 hubo iniciativas que prepararon el terreno para la realización del proyecto piloto sobre la evaluación de la enseñanza escolar que entre 1997 y 1998 se realizó en 101 centros de enseñanza secundaria en toda Europa.

Este informe está estructurado en torno a dieciséis indicadores seleccionados por el grupo de trabajo en colaboración con la Comisión (expertos nacionales). Dichos indicadores abarcan cuatro grandes ámbitos: el nivel alcanzado, el éxito y la transición escolar, el seguimiento de la educación escolar y los recursos y estructuras educativos.

Los indicadores se enmarcan en cuatro ámbitos:

1. Nivel alcanzado. Este ámbito incluye siete indicadores, donde para algunos campos (matemáticas, tecnologías de la información) la evaluación de dichas materias es fácil. En el otro extremo, el indicador "aprender a aprender" incluye una serie de competencias mucho menos fáciles de evaluar; no obstante es un indicador fundamental.
2. Éxito y transición. Esta categoría incluye tres indicadores especialmente importantes desde el punto de vista político y estrechamente relacionado: la tasa de abandono escolar, la finalización de la educación superior y la participación en la educación superior.
3. Seguimiento de la educación escolar. Esta categoría se refiere a la participación de las partes interesadas y son la evaluación y conducción de la educación escolar y la participación de los padres.
4. Recursos y estructuras. Esta categoría aborda aspectos importantes de la infraestructura: gasto educativo por estudiante, educación y formación de los profesores, participación en la educación infantil y número de estudiantes por ordenador.

Los cinco desafíos para la calidad de la educación en Europa son: el desafío del conocimiento que plantea cuestiones relativas a la evaluación del saber, el desafío a la descentralización que pretende trasladar el debate político sobre la calidad a los niveles inferiores del sistema educativo, el desafío de los recursos que radica en utilizar y distribuir las nuevas tecnologías del modo más adecuado y menos costoso posible, el desafío a la integración social que se plantea un futuro con desafíos enormes a las estructuras tradicionales de las instituciones educativas y el desafío de los datos y comparabilidad que implica comparar las prestaciones con los países vecinos.

## ***Indicadores y criterios de calidad implementaremos en nuestra universidad***

De acuerdo con los aportes de los estudios revisados y tomando como referencia algunos elementos que caracterizan nuestro contexto, ponemos a consideración siete ámbitos para la Educación Superior en la modalidad a distancia en la Universidad Autónoma de Yucatán, procurando para cada ámbito proponer los siguientes indicadores:

- Oferta educativa.
- Organización y la tecnología.
- Materiales de apoyo.
- Calidad de la docencia.
- Creación del conocimiento.

### **Criterios para la evaluación de los indicadores**

#### Indicadores en cuanto a la oferta formativa

En este apartado se tendría en cuenta la oferta de planes de estudio y de actividades de formación y su pertinencia en relación a necesidades sociales y del mercado laboral del segmento de población al que la Universidad se dirige.

#### Criterios en cuanto a la organización y a la tecnología

Debería considerarse si la organización y la tecnología están al servicio de los estudiantes y de la consecución de los objetivos de la Universidad y se dispone de una plataforma tecnológica estable que garantice la comunicación entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

#### Criterios en cuanto a los materiales

En cuanto a los materiales de estudios, los criterios tendrían que hacer referencia a la calidad de los contenidos y a la adecuación de su diseño a un entorno de formación virtual, no presencial. También debería valorarse la existencia de bibliotecas y el acceso a otros recursos que permitieran un estudio al máximo nivel.

#### Criterios para la calidad de la docencia

En este apartado serían aspectos clave las garantías sobre los procesos de selección y evaluación del profesorado; la existencia de un sistema de apoyo docente que facilitaría la flexibilidad en el estudio, ayuda sostenida y planificada; el feedback necesario para que el estudiantes pudiera controlar adecuadamente su proceso de estudio; y unos sistemas de acreditación claros y precisos.

#### Criterios en cuanto a la creación de conocimiento

Finalmente, en cuanto a la creación de conocimiento, debería de tenerse en cuenta la existencia de estructuras que permitieran la investigación en la propia universidad y la colaboración con otras universidades, instituciones y empresas. Así mismo se tendría en cuenta la presencia de la Universidad en los campos científicos y de especialización en los que realiza investigación y la difusión de sus resultados.

## Conclusiones

En la búsqueda de criterios e indicadores específicos que den respuesta a las preguntas que se plantea la evaluación de la calidad de la formación en entornos específicos, con medios específicos y dirigida a personas con un perfil diferente a del los estudiantes presencial.

A menudo el enfoque es todavía parcial y podemos encontrar mecanismos de evaluación de la actividad docente y de la calidad de materiales, de las plataformas tecnológicas o de la satisfacción del estudiante. Los enfoques de tipo más global se dividen, en este momento en dos grandes tendencias:

a) Los sistemas de evaluación de la calidad centrados en modelos de calidad estándar (TQM, EFQM, etc). El EFQM es una herramienta de auto-evaluación que se basa en los principios del Total Quality Management (TQM) y las herramientas de la calidad. El EFQM ya ha sido implementado en Europa en alrededor de 5000 instituciones educativas.

b) Los sistemas basados en la práctica del benchmarking, que pretenden dar herramientas e indicaciones para mejorar las prácticas a partir de la observación, la comparación y la cooperación basada en las *buenas prácticas*. En esta línea se encuentran las Guidelines del Council of Regional Accredited Comissions de los Estados Unidos o el proyecto Benvic de la Comisión Europea.

En cualquier caso, el camino no ha hecho más que empezar, Que la formación a distancia (virtual, e-learning, etc.), sea una formación de calidad, equiparable o superior a la enseñanza presencial tradicional lo dirá el tiempo y la investigación educativa.

## Referencias bibliográficas

BARKER, K. (2002). FuturEd Canadian Recommended E-learning Guidelines (CanREGs).  
<http://www.amtec.ca/site/publications/reports/CanREGsEng.pdf>

CORVALÁN, ANA MARÍA. (2000) “ El uso de indicadores: requisito fundamental para alcanzar la educación en el año 2002”  
<http://www.unesco.cl/pdf/actyeven/ppe/boletin/artesp/46-1.pdf>

DUART, J.M.; SANGRÀ, A. (2000). "Formación universitaria por medio de la web: un modelo integrador para el aprendizaje superior". A: DUART, J.M.; SANGRÀ, A. (comps.) *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa.