

# **La calidad en los ambientes virtuales de aprendizaje. Una adaptación de categorías e indicadores para aplicar a los programas a distancia del contexto mexicano**

Dra. Claudia Ávila González  
Mtra. Amelia Berenice Barragán de Anda  
Departamento de Desarrollo Social  
Universidad de Guadalajara, México

## **Resumen**

El presente trabajo presenta los resultados de un estudio comparativo entre las variables de calidad específicas para la educación a distancia a partir de los parámetros que establecen cuatro diferentes organismos internacionales así como tres mexicanos.

El análisis de los estándares de los diferentes organismos, permitió estructurar una propuesta que sirva para evaluar, específicamente en la dimensión académica, la calidad del diseño instruccional en ambientes virtuales de aprendizaje. Se contextualizó la experiencia en un programa de educación a distancia que se ofrece en la Universidad de Guadalajara desde 1994 y que, a la fecha, ha sido evaluado y acreditado con testimonio de calidad nacional, bajo los actuales estándares mexicanos. Lo anterior fue el motivo por el cual se consideró la experiencia académico/administrativa vivida en dicho programa, para re-pensar el modelo mexicano *ad hoc* a la realidad de la universidad pública en México que si bien es consciente de sus limitaciones financieras y estructurales, no deja de responder a las demandas de calidad que el momento histórico exige a la educación a distancia.

**Palabras clave:** Calidad; Ambientes Virtuales de Aprendizaje; Dimensión Académica; Diseño Instruccional.

## **Introducción:**

La educación constituye uno de los factores determinantes para el desarrollo social, por ende, muchos de los planes estratégicos del estado dedican esfuerzos y presupuestos para priorizarla dentro de sus actividades en la búsqueda de hacer de ella un proceso abarcador y eficiente.

Una de las alternativas más importantes que han cobrado relevancia como respuesta a esta necesidad social de ampliar la cobertura de la educación, es la Educación a Distancia (EaD), la cual constituye una revolucionaria modalidad al desempeñar un papel excepcional en la ampliación del alcance de los sistemas educativos.

Conforme la educación a distancia se incorpora como un sistema alternativo a la educación convencional, se contribuye de manera concreta a hacer realidad el principio de educación de equidad e inclusión.

Hoy en día se ofertan gran cantidad de cursos, diplomados y programas a distancia, sin embargo no todos responden o contribuyen a propiciar un desarrollo humano y social, ya sea por su baja calidad o por no coincidir con las necesidades de la población a la que va dirigida.

Hay un aumento exponencial tanto en las universidades y entidades diversas que ofrecen este servicio educativo, como en el número de usuarios. Sin embargo es necesario que los programas que emergen y/o continúan en la oferta de esta modalidad, sean de calidad para seguir avanzando en la confiabilidad y acreditación de la educación a distancia virtual y en el posicionamiento que ésta ha ganado en los diversos niveles educativos.

La educación a distancia tiene grandes desafíos, entre ellos, contribuir a la construcción de la noción de la educación como un elemento de toda la vida y como un bien social de primera necesidad para el desarrollo en las personas y las instituciones. Para alcanzar lo anterior, los programas que actualmente se ofrecen a distancia deben de ser evaluados para garantizar los objetivos y el desarrollo de las competencias planeadas y consolidar la modalidad.

En este trabajo se presentan los resultados de un trabajo de sistematización de los lineamientos propuestos desde diversas instancias, dirigidos a cuidar y evaluar la calidad en la educación a distancia en modalidad virtual.

Para realizar esta sistematización, que constituye la primera fase del acercamiento, se realizó un análisis comparativo de las variables de calidad específicas para evaluar esa modalidad, propuestas por diversas instancias internacionales y nacionales. Este trabajo pretende, en un segundo momento, realizar un estudio de caso para identificar las categorías e indicadores de la dimensión académica, presentes en un programa a distancia, con la intención de definir y expandir los marcos de calidad en este programa educativo.

Es necesario iniciar reconociendo que en la historia de la Educación a Distancia existe un estigma que la posicionó como una segunda alternativa, de menor calidad, a la educación convencional, es por ello que la duda en su calidad es todavía un lastre con el que debe lidiar.

Actualmente, organismos e instituciones buscan formalizar procesos de autoevaluación y evaluación de pares, con miras a alcanzar la acreditación como medio para validar el sustancial aumento de calidad que ha alcanzado en respuesta a las necesidades educativas, no sólo para alcanzar una mayor cobertura de educación básica, media, superior y continua<sup>1</sup>, sino también, para revolucionar la educación convencional por medio de la virtualización de sus procesos. No obstante lo anterior, todavía existe la creencia de que las metodologías no presenciales son modalidades “de segunda clase”.

Las fronteras de la educación a distancia y la educación presencial (también llamada convencional) se van borrando en la medida en que muchos de los cursos se dictan en forma virtual, ya sea para un programa presencial como para uno a distancia. De esta manera la educación a virtual, no es exclusiva de la educación a distancia, a pesar de que fue en ésta modalidad donde se inició primero con la utilización de las tecnologías como canal de comunicación para vencer las barreras espacio-temporales (García, 2007).

Actualmente, la educación virtual puede ofrecerse desde cualquier lugar ya que no precisa recintos ni aulas. Sus escenarios no presenciales recrean los ambientes propicios para la adquisición del conocimiento y el desarrollo de habilidades a través de la instrucción e información mediatizada, utilizando todas las tecnologías y otras formas de aprendizaje a distancia (Manrique, 2009).

La percepción que hoy se tiene de la educación a distancia como opción viable para el aumento de la matrícula permea a los organismos de educación, a los docentes y a los usuarios, de tal manera que tanto instituciones educativas prestigiosas como nuevos organismos consideran que incorporar programas a distancia conlleva menos costos y

---

<sup>1</sup> La UNESCO, en la declaración realizada en el marco de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior en el Siglo XXI (1998), enfatizó el papel de la Educación Abierta y a Distancia como vía para satisfacer las necesidades educativas de la población adulta, con miras a brindar oportunidades alternativas de aprendizaje a aquellos que inicialmente no tuvieron acceso a dichas oportunidades, o a quienes, por una u otra razón, no pudieron hacer uso de ellas. Apuesta además a reforzar el papel fundamental de la educación a distancia en la diversificación de los sistemas educativos, particularmente en el área de formación técnica y profesional. También ve en el sistema abierto, el método para satisfacer las necesidades educativas de discapacitados, trabajadores itinerantes, minorías culturales lingüísticas, refugiados y población en situación de crisis que no tienen fácil acceso a los sistemas tradicionales destacando entre ellos a las mujeres.

procesos más sencillos, lo cual consideramos es falso y va en detrimento de los buenos resultados de los programas que se ofrecen en esta modalidad.

De la misma manera, los docentes desconocen que ser asesores de cursos en línea requiere de una mayor dedicación y tiempo en la atención y seguimiento en los procesos de aprendizaje, dado el carácter casi personalizado de los mismos, resultando en la incorporación a programas a distancia, de profesores sin una capacitación específica en la modalidad y con bajos desempeños como facilitadores. En consecuencia, los procesos educativos no siempre cumplen con los estándares de calidad.

La urgente necesidad de cuidar la calidad tiene que ver no solamente con la educación a distancia virtual, sino como lo habíamos mencionado, con la influencia que ejercen las tecnologías en la incorporación de ambientes de aprendizaje virtuales en la educación presencial. Se hace entonces necesario establecer un sistema de indicadores de calidad que permita, tanto a los suministradores como a usuarios, contar con la garantía de un respaldo calificado que defina sus estándares en cualquier modalidad que utilice la virtualidad como medio de convergencia para gestar el conocimiento.

## **Calidad**

Existen muchos conceptos de calidad. Algunos de ellos la describen con un enfoque empresarial; la Organización Internacional de Normalización (ISO) se enfoca a la satisfacción de necesidades y expectativas de todas las partes interesadas (ISO, 2010). Otros conceptos se centran en entradas, procesos y resultados

En el ámbito educativo los conceptos de calidad la ubican en diferentes espacios: la excelencia del sistema, la efectividad del proceso, los resultados académicos positivos y el buen impacto social (Fainholc, 2004).

Rama (2011) señala que las definiciones de calidad han sufrido profundos cambios asociados a un pasaje que va desde el enfoque tradicional de cualidad intrínseca del producto, a partir de lógicas económicas centradas sólo en la oferta, hacia una visión de la calidad en relación a la utilidad de los aprendizajes que les brinda a las personas. Sin embargo, esa utilidad será percibida diferente en función de cada actor; para los académicos la utilidad será la apropiación de los saberes; para los empleadores la utilidad residirá en las competencias de los egresados, en tanto que para los estudiantes será la empleabilidad y para la sociedad será la movilidad social.

En este trabajo nos basamos en la consideración que hace la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998) en torno a la calidad en la educación superior, a partir de tres aspectos:

- a) Como un concepto pluridimensional de calidad de la enseñanza superior que deba comprender todas sus funciones y actividades hacia la mejora del sistema.
- b) A la total adecuación del ser y quehacer de la educación superior a su deber ser, porque alude a términos de pertinencia (el quehacer de la institución y lo que la sociedad espera) y eficiencia (logros y resultados en cuanto a su eficacia).
- c) A la consideración de la naturaleza de las instituciones y sus contextos sociales.

Estas apreciaciones abarcan la multidimensión del hecho educativo, dada la cantidad de procesos involucrados en el análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de los ambientes virtuales de aprendizaje, su pertinencia y eficacia, lo cual servirá para analizar las particularidades del programa educativo que constituye el objeto de reflexión que ahora presentamos.

Actualmente existe un debate entre los diferentes criterios para medir la calidad en la educación presencial y la educación virtual. Algunas posturas afirman que la calidad de la educación institucionalizada no depende de la modalidad educativa, sino que deberá manifestarse en su impacto y trascendencia en el mejoramiento de las condiciones de vida y convivencia (Moreno, 2007). Otras posiciones establecen que a pesar de que los resultados son esenciales en la evaluación de la calidad, es necesario establecer criterios e indicadores en los diferentes procesos los cuales están condicionados por otros factores como el personal académico, el *curriculum*, el apoyo a los estudiantes, los recursos de información y conocimiento, las estrategias y las evaluaciones (Cantón, 2011).

No sabemos si este debate se originó en la poca difusión de normas y escasa existencia de organismos que evalúen la calidad de la educación a distancia virtual o por la relativamente reciente incorporación y crecimiento de la virtualidad en educación, lo cierto es que consideramos necesario que se establezcan y conozcan las normas de calidad específicas, aplicables a los procesos educativos en ambientes virtuales de aprendizaje (AVA), de manera que puedan ir logrando la armonización de los diversos factores.

Entendemos por Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA), aquel espacio que está diseñado para actuar como centro de las actividades de los estudiantes, para su administración y facilitación, junto con la disposición de los recursos e instrucciones requeridos para ellas en un entorno tecnológico (Stiles citado por Miranda, 2004).

La plataforma que posibilita poner en la red todo aquello que facilite tanto la autogestión del aprendizaje como la interacción con los contenidos, los asesores y los estudiantes tiene que estar vinculada a la calidad de esta modalidad.

Para efecto de realizar el análisis de un programa de educación a distancia operado virtualmente, denominado Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, ofrecido por la Universidad de Guadalajara, fue necesario primero, identificar cuatro organismos internacionales destacados que actualmente vigilan la calidad en la educación a distancia y los indicadores que cada uno de ellos considera para la evaluación:

Uno de los organismos que se han propuesto la tarea de medir la calidad, es el ***Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe (CALED)***.

Este plantea la innovación y mejora continua desde un modelo de gestión de la calidad y la excelencia a partir de considerar cinco criterios facilitadores. Es decir, se centra en el *cómo* se enfocan las siguientes cinco actividades relacionadas con la gestión:

1. Liderazgo y estilo de gestión
2. Política y estrategia
3. Desarrollo de las personas
4. Recursos y alianzas
5. Destinatarios y procesos educativos

Así como otros cuatro criterios que tienen que ver con los resultados y que expresan el *qué* se está alcanzando:

1. Resultados de destinatarios y procesos educativos
2. Resultados del desarrollo de las personas
3. Resultados de la sociedad
4. Resultados globales

Cada uno de estos criterios tiene claramente definidos subcriterios, objetivos, estándares e indicadores, así como subniveles para evaluar y autoevaluar cualquier programa susceptible de medir (CALED, 2005, pág. 19).

Otra organización es la ***Fundación Europea para la Calidad en la Enseñanza Virtual (EFQUEL)*** que junto con otros organismos de la Comunidad Europea han desarrollado un

plan de certificación y mejora de la calidad de los cursos e-learning a partir de considerar seis criterios generales:

1. Información básica sobre la organización del programa o curso
2. Orientación hacia la población objetivo
3. Calidad de Contenidos
4. Diseño del Programa o curso
5. Diseño de Medios
6. Tecnología y Evaluación (ECBCheck , 2010).

Estos criterios tienen dos niveles de indicadores: el de excelencia y el del mínimo requerido. Ambos están en continua actualización utilizando para ello la retroalimentación incesante que reciben de los usuarios.

Otra organización destacada en la vigilancia de la calidad en educación virtual es la **Canadian Association for Community Education (CACE)**, que presenta tres grandes criterios para mediar la calidad del e-learning y son:

1. Resultados de calidad de los productos y servicios de e-learning
2. Calidad en los procesos y prácticas de los productos y servicios de e- learning
3. Calidad de los insumos y recursos de los productos y servicios de e-learning.

El último organismo a analizar es la **Asociación Española para la Calidad (AEC)**, que promueve la norma UNE 66181, la cual establece un sistema de indicadores de calidad así como una escala de cinco niveles de calidad para calificar cada uno de los factores identificados. Esta norma está orientada a su aplicación tanto en el caso de la enseñanza virtual no reglamentada así como otros sistemas educativos (como el universitario en ambientes virtuales o mixtos).

Este estándar se basa en normas y tiene cuatro indicadores de calidad elementales para medir y evaluar los factores de satisfacción, estas son:

1. La información,
2. La empleabilidad,
3. La accesibilidad y la metodología de aprendizaje, y
4. La facilidad de asimilación (Asociación Española para la Calidad, 2008).

Estos cuatro organismos estandarizadores de la calidad, son reconocidos a nivel internacional al grado que la Red para el Fortalecimiento de Capacidades de Educación Virtual en América Latina y su observatorio de Calidad de la Red, EDUCAL, utiliza para

realizar sus observaciones y evaluaciones tres de los indicadores antes mencionados: los de CALED, los de ECB y los de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad Acreditación (ANECA, 2011), la cual está orientada principalmente a la educación presencial en España (EDUCAL, 2013).

En el ámbito específico de México, haremos mención a tres de las más importantes experiencias de Evaluación de la Educación Superior:

a) El Modelo para la Autoevaluación Institucional de la Calidad de la Educación Superior a Distancia, diseñado desde hace más de una década a propuesta de la **Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior en México (ANUIES, 2001)** y contempla la calificación de tres dimensiones:

- Académica,
- Tecnológica, y
- Administrativa

b) Los **Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES)** que en 2009 agregaron a los elementos convencionales de educación escolarizada, un esquema para las modalidades a distancia, el cual incorpora la categoría de “plataforma tecnológica” con once indicadores:

1. Portal,
2. Introducción al programa educativo,
3. Curso de inducción a la plataforma tecnológica,
4. Objetivos, redacción y presentación,
5. Diseño de la interfaz, uso de la interfaz,
6. Herramientas de interacción y colaboración,
7. Actividades de aprendizaje, evaluaciones en línea,
8. Fuentes de información,
9. Retroalimentación a los estudiantes,
10. Ayuda operacional
11. Ingreso subsecuente al curso (López, Chávez, y Bautista, 2011).

c) El **Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES)**, que en 2012 publicó el documento titulado: Marco General para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos del Nivel Superior. Este organismo a la fecha no contempla de forma específica las modalidades a distancia, sin embargo propone evaluar “el uso de



las tecnologías” como una de las categorías (con indicadores específicos) para emitir un dictamen de acreditación.

Ante este mosaico de opciones de evaluación y para efecto de realizar nuestro ejercicio de análisis del Programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social que ofrece la Universidad de Guadalajara, se utilizó el criterio de ANUIES que agrupa en tres grandes dimensiones las variables e indicadores de calidad de la educación a distancia, siendo estas:

- La dimensión académica,
- La dimensión tecnológica, y
- La dimensión administrativa.

Considerando que nuestra intención es garantizar la calidad en programas a distancia desde la sola visión académica, aquí se rescatan exclusivamente aquellas dimensiones y categorías que comprenden los procesos de enseñanza-aprendizaje, retomando lo sugerido por los organismos antes mencionados.

Para centrar este análisis específicamente en la estructura de los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA), quedaron excluidos otros indicadores del aspecto académico como: el diseño curricular, el plan y programa de estudios, los agentes educativos y la evaluación del programa. Además, se hicieron a un lado las dimensiones tecnológicas, administrativas y sociales<sup>2</sup> de los indicadores de calidad.

La razón por la cual se delimita el estudio al análisis de la dimensión del diseño instruccional obedece a que lo consideramos el eje en donde confluyen las otras variables que articulan la categoría académica. Lo anterior, en coincidencia con Dorrego, considerando que el diseño instruccional es un proceso y también un sistema que comprende un conjunto de procesos interrelacionados: análisis, diseño, producción, desarrollo (implementación) y evaluación... y que son procesos que pueden ocurrir en paralelo, simultáneamente, en estrecha interrelación, más que de manera lineal (Dorrego, 1999, p.1).

---

<sup>2</sup> Existe además la dimensión social, referida de forma implícita, en varios de los indicadores expuestos en los organismos mencionados.

Para este trabajo retomamos la definición de diseño instruccional de Marina Polo quien lo describe como:

Un proceso dialéctico, sistémico y flexible, cuyas múltiples fases y componentes de planificación se abordan y se trabajan de forma simultánea para seleccionar adecuadamente, después de un análisis y evaluación, los medios y estrategias de enseñanza, de manera que permitan la construcción y reelaboración de aprendizajes significativos por parte de la población-usuario, en función de los tipos de conocimientos que deberán aprehenderse (Polo, 2003, p.68).

Como resultado de este análisis de los indicadores de calidad en ambientes virtuales de aprendizaje, surgió la definición de algunas variables y su operacionalización, las cuales permitirán evaluar, a partir del diseño instruccional, dicho entorno. Pensamos, entonces, en el diseño instruccional como el eje articulador desde donde se puede valorar los múltiples aspectos del diseño de la experiencia de aprendizaje, esto es, desde la teoría implícita, el modelo educativo, las ponderaciones, los procesos, hasta la organización de los subsistemas.

No se trata de dar un tratamiento rígido, forzado y cerrado, sino utilizarlo con la flexibilidad que implica la idea de calidad y su referente contextual e intencional.

Derivado de lo anterior, se presenta a continuación un cuadro que ofrece una serie de categorías de análisis e indicadores para aplicarse sobre el “diseño instruccional”, reconociendo que algunas de ellas se cruzan entre sí, al formar parte de un hecho educativo integrado.

Cabe mencionar que el cuadro es resultado del análisis y concentración de las diferentes categorías e indicadores de calidad emanados de los diferentes organismos internacionales y nacionales vigilantes de la calidad de la educación a distancia (los cuales ya fueron mencionados) y se tomó en cuenta específicamente los relacionados con el diseño instruccional para ambientes virtuales de aprendizaje. Además incluye los indicadores surgidos de la experiencia en el Programa de Nivelación a la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara (De Aguinaga, *et al*, 2004) y de las propuestas metodológicas del Sistema de Universidad Virtual de la misma casa de estudios, para evaluar cursos en línea (Chan y Pérez, 2003).

**Cuadro 1. Dimensión Académica: Diseño Instruccional del Proceso de Aprendizaje.**

<i>Variable independiente</i>	<i>Variable dependiente</i>	<i>Indicador:</i>
<b>D I S E Ñ O  I N S T R U C C I O N A L</b>	Información del curso	<p>Elementos informativos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breve descripción del curso</li> <li>• Guía de navegación</li> <li>• Bienvenida</li> <li>• Inducción</li> <li>• Encuadre</li> <li>• Número de créditos.</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Perfil a quien va dirigido el curso.</li> <li>• Objetivos/competencias a desarrollar.</li> <li>• Objetos de estudio.</li> <li>• Información sobre la honradez académica y su aplicabilidad a los cursos en línea</li> <li>• Itinerario de trabajo, actividades, productos de trabajo y calendario con fechas límites.</li> <li>• Cantidad de horas por semana que estudiante debe de acceder y expectativas.</li> <li>• Estrategia de asesoría en línea y previsión de retroalimentación.</li> <li>• Presentación de actividades de aprendizaje</li> <li>• Orientaciones metodológicas</li> <li>• Tiempo estimado que el profesor tomará en responder a los mensajes electrónicos</li> <li>• Tiempo estimado que tardará en corregir portafolios.</li> <li>• Asignaciones de estudiantes</li> <li>• Criterios e indicadores de evaluación.</li> </ul>
	Herramientas y recursos	<p>Las herramientas y recursos visibles para seguir la instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay claridad en la forma de utilizarlas.</li> <li>• Están disponibles los tutoriales para el uso en plataforma de las diversas herramientas.</li> <li>• Hay ayuda operacional.</li> </ul>
	Claridad	<p>Fácil comprensión de la instrucción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje adecuado</li> <li>• Indicación precisa del proceso</li> <li>• Indicación precisa del producto.</li> </ul>

Integración	<p>Congruencia lógica en la estructura y secuencia de unidades de aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De menor a mayor grado de complejidad.</li> <li>• Análisis de errores y valores</li> <li>• Construcción de categorías de pensamiento intuitivo</li> <li>• Construcción de argumentos</li> <li>• Uso creativo de la información</li> <li>• Expresión con medios múltiples</li> <li>• Libre elección de proyectos</li> <li>• Contrastación de enfoques y procedimientos en tareas y producción</li> <li>• Para ejercitar el juicio crítico</li> </ul> <p>Instrucción que favorece el acceso a los diversos contenidos, herramientas y actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros de discusión</li> <li>• Foros de exhibición</li> <li>• Foros de dudas</li> <li>• Foros para socializar</li> <li>• Tablero de avisos o consejos</li> <li>• Mensajes de bienvenida al curso</li> <li>• Chats</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Exámenes</li> <li>• Bitácoras</li> <li>• Wiki</li> <li>• Trabajos en equipo</li> <li>• Portafolios de aprendizaje</li> <li>• Glosarios</li> <li>• Formatos de evaluación y autoevaluación Calendarios de entregas</li> <li>• Ayuda en line</li> <li>• Preguntas frecuentes,</li> <li>• Carpeta de apoyo</li> <li>• Otros.</li> </ul>
Pertinencia	<p>Pertinencia de la competencia esperada y el perfil de egreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia de que el diseño de instrucción consideró el perfil del aspirante para propiciar la motivación al aprendizaje.</li> <li>• Coherencia entre actividades de aprendizaje y contenidos del curso</li> <li>• Coherencia entre actividades de aprendizaje y objetivos del curso.</li> <li>• Diseño y / o selección de materiales apropiados para facilitar el aprendizaje de los estudiantes congruentes con los propósitos de formación.</li> </ul>

Relevancia	Incluye experiencias de aprendizaje y contenidos de importancia para el contexto en el que se desenvuelven los estudiantes.
Flexibilidad	Objetivos de aprendizaje flexibles, adaptados a diferentes contextos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrucciones que refleje un entendimiento de la diversidad de aprendices.</li> <li>• Trayectorias no lineales.</li> </ul>
Recursos didácticos Estrategias	Estrategias de estudio implementadas en el curso que facilitan el aprendizaje: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferentes estrategias didácticas.</li> <li>• Número de estrategias</li> <li>• Las actividades preliminares generaron interés en los contenidos a abordar.</li> <li>• Las actividades preliminares permitieron reconocer el conocimiento previo que se poseía.</li> <li>• La diversidad de ejercicios realizados permiten el uso y aplicabilidad de sus contenidos.</li> <li>• Las actividades integradoras facilitan la reflexión crítica y el desarrollo de habilidades.</li> <li>• Las actividades integradoras permiten vincular el análisis de los contenidos contemplados en el objeto de estudio.</li> <li>• Los foros de debate propician la interacción e identificación de intereses mutuos entre los participantes</li> <li>• El caso integrador posibilita la actividad de síntesis aplicada de los contenidos y proceso de aprendizaje Los foros de exhibición de productos permiten conocer las construcciones de otros participantes.</li> </ul>
Significatividad en el aprendizaje	Incluye temas para propiciar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Auotevaluación</li> <li>• Actualización permanente</li> <li>• Bitácoras de aprendizaje</li> <li>• Actividades sobre el conocimiento previo de estudiante.</li> <li>• Actividades de resolución de problemas o casos.</li> <li>• Actividades para análisis crítico de la información</li> <li>• Actividades de organización conceptual de la información</li> <li>• Actividades de contrastación de teorías, enfoques o autores</li> <li>• Actividades de aplicación o generación conceptual</li> <li>• Actividades de Metacognición</li> <li>• Actividades orientadas hacia desempeños.</li> </ul>
Autogestión	Ejercicios y actividades desarrollados para propiciar la

		<p>autogestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desarrollan estrategias y procedimientos para que el estudiante conozca el funcionamiento del sistema de educación a distancia.</li> <li>• Se presentan problemas a resolver</li> <li>• Casos</li> <li>• Ejecución de proyectos</li> <li>• Secuencias ascendentes en complejidad</li> <li>• Variación de ejercicio</li> <li>• Productos que evidencian competencia o subcompetencias.</li> <li>• Se fomenta el aprendizaje y la propia responsabilidad en el trabajo</li> <li>• Eligen trayectos</li> <li>• Eligen forma de presentación producciones</li> <li>• Posibilidad de que el estudiante fije sus metas y tiempos de cobertura.</li> </ul>
	Interacción colaborativa	<p>Herramientas y actividades de interacción y colaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al menos una actividad colaborativa</li> <li>• Al menos una actividad para presentación de productos</li> <li>• Espacios de interacción, colaboración e identificación de intereses de los participantes</li> <li>• Estimula la discusión</li> <li>• Estimula el clima favorable emocionalmente</li> <li>• Presencia de actividades grupales con síntesis grupal.</li> <li>• Presencia de actividades para apoyo a las dificultades entre compañeros.</li> <li>• Presencia de alguna actividad de integración</li> <li>• Actividad para manifestar la comprensión del conocimiento coproducido.</li> <li>• Dinámicas de interacción sincrónicas y asincrónicas</li> <li>• Actividades que permitan reconocer el proceso de sus compañeros.</li> </ul>
	Atención en la asesoría	<p>El asesor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con una asignación oportuna y eficiente de estudiantes.</li> <li>• Presencia social del asesor</li> <li>• Rol dinamizador</li> <li>• Monitorea el desarrollo del curso</li> <li>• Incorpora elementos dinamizadores</li> <li>• Promueve la participación de los estudiantes</li> <li>• Se caracteriza por ser activo y participativo.</li> </ul>
	Tiempos	<p>Plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de un reglamento que especifique los plazos de respuesta en asesoría, evaluación, etc.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los tiempos asignados para cada actividad son adecuados.</li> </ul>
	Fuentes de información	<p>Lecturas básicas, lecturas complementarias y enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las fuentes de consultas básicas fueron pertinentes al aprendizaje</li> <li>• La cantidad de lecturas básicas son adecuadas y suficientes para el aprendizaje.</li> <li>• Son actualizadas</li> <li>• Se reconocen autorías</li> <li>• El lenguaje de las fuentes de consulta elegida fue accesible.</li> <li>• Contemplan diferentes visiones.</li> <li>• Son congruente con los objetivos y contenidos del curso.</li> </ul>
	Evaluación de aprendizaje	<p>Procedimientos para la evaluación de aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autoevaluaciones</li> <li>✓ Evaluaciones</li> <li>✓ Coevaluaciones</li> <li>• Las estrategias de evaluación son adecuadas para identificar si los estudiantes están alcanzando los objetivos de aprendizaje.</li> <li>• Evaluación enfocada en los procesos que sigue el estudiante más que en los resultados.</li> </ul> <p>Criterios unificados para evaluar a los estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rúbricas consensadas.</li> <li>• Criterios e indicadores desagregados</li> <li>• Puestos en conocimiento con anticipación para la comunidad académica y estudiantil.</li> <li>• Permiten verificar el cumplimiento de objetivos de aprendizaje.</li> <li>• Informe de los profesores sobre resultados de las evaluaciones parciales y globales.</li> <li>• Retroalimentación oportuna a los estudiantes en cuanto a sus tareas que incluye comentarios para propiciar la reflexión.</li> </ul>

### Conclusiones:

La creciente tendencia de incorporar espacios virtuales de aprendizaje en los cursos del sistema presencial provocando ambientes innovadores gracias al potencial del uso de las tecnologías, debe tener especial cuidado en el diseño instruccional. La conducción no presencial de un proceso educativo requiere guías didácticas que operen como puente de comunicación y asegure la presencia social en el grupo, a la vez que facilite el aprendizaje de los contenidos curriculares específicos, aprovechando las bondades de las plataformas tecnológicas disponibles.

La calidad en los ambientes virtuales de aprendizaje está determinada en gran medida por la estructura y funcionalidad del diseño instruccional. Los organismos internacionales dedicados a dar seguimiento a la calidad de los programas no convencionales, mediados por tecnologías, han hecho énfasis en el diseño instruccional como el espacio propicio para detonar la capacidad del docente (o cuerpo de profesores) de tomar las mejores decisiones para la planificación de un curso, tomando en cuenta las condiciones socioeducativas del proyecto en que se encuentran inmersos, el perfil de los estudiantes al que va dirigido y los recursos disponibles tanto en el espacio institucional del profesor como en el espacio personal del estudiante.

Hay multiplicidad de dimensiones con las cuales medir la calidad en los ambientes virtuales de aprendizaje. Sin restar importancia a unas, aquí resaltamos la trascendencia de la dimensión académica, específicamente a la categoría de los procesos de aprendizaje en lo referente al diseño instruccional ya que es el eje articulador desde donde se pueden valorar los múltiples aspectos de la experiencia de aprendizaje, esto es, desde la teoría implícita, el modelo educativo, las ponderaciones, los procesos, hasta la organización de los subsistemas.

Los indicadores para medir la efectividad del diseño instruccional, deben ser siempre flexibles y adaptables a los contextos e intenciones educativas específicas. Las evaluaciones rígidas y generalizadas pierden el componente de innovación en tanto estandarizan los procesos, los medios y las formas hasta emular la rigidez que acompaña la muerte. Invitamos a enriquecer estas formas de evaluación con elementos que permitan identificar de forma flexible, la adaptación a las instituciones, proyectos y/o cursos particulares donde se valoren tanto los procesos de aprendizaje como sus resultados desde una posición más abierta y humana.

El diseño instruccional en ambientes virtuales de aprendizaje, requiere una especial atención tanto en el diseño como en la aplicación y en la capacitación del profesorado a cargo, ya que es el espacio donde se vinculan todas las intenciones (desde lo general del proyecto educativo, el proyecto académico, el propósito del curso) constituyendo el espacio de operacionalización y concreción de los objetivos planteados en un curso.

### **Referencias:**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad Acreditación (ANECA). (2012). *Políticas de Calidad*. Recuperado en: <http://www.aneca.es/ANECA>

Asociación Española para la Calidad. (2008). Norma UNE 66181 , *Calidad en la formación virtual*, Recuperado en: [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=50d11989-8e44-4543-8558-383d06a17d23&groupId=10128](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=50d11989-8e44-4543-8558-383d06a17d23&groupId=10128)

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2001). *Plan Maestro de Educación Superior Abierta y a Distancia. Líneas estratégicas para su desarrollo*. Recuperado en: [http://www-old.anui.es/servicios/d\\_estrategicos/pdf/plan\\_maestro\\_1.pdf](http://www-old.anui.es/servicios/d_estrategicos/pdf/plan_maestro_1.pdf)



- Canadian Association for Community Education (CACE). (2002). *Canadian Recommended E-learning Guidelines*. Recuperado en: <http://www.futured.com/pdf/CanREGs%20Eng.pdf>
- Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe (CALED). (2005). *Proceso de Autoevaluación de los programas de Educación a Distancia*. Universidad técnica particular de la Loja: Editorial UTPL.
- Cantón, I. (2011). *La horizontalidad un imperativo para elevar la calidad en la educación*. Entrevista en el XIX encuentro de Educación a Distancia. Revista Apertura, Núm. Especial, año 2011. Universidad de Guadalajara, México. Recuperado en: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura3/article/view/229/244>
- Chan, M., Pérez, S. (2003). *Evaluación del diseño en cursos en línea*. En *Propuestas metodológicas para la evaluación de la educación en línea*. Innova. Universidad de Guadalajara; México. Recuperado en: <http://mail.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1105/1/Propuestas>
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES). (2009). *Metodología general CIEES para la evaluación de programas educativos a distancia* recuperado en: [http://eduvirtual.chapingo.mx/archivos/ciees\\_2010.pdf](http://eduvirtual.chapingo.mx/archivos/ciees_2010.pdf)
- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A. C. (COPAES). (2012). *Marco General para los procesos de Acreditación de Programas Académicos del Nivel Superior*, Recuperado en: [http://www.copaes.org.mx/FINAL/docs/MARCO\\_DE\\_REFERENCIA\\_COPAES\\_2012.pdf](http://www.copaes.org.mx/FINAL/docs/MARCO_DE_REFERENCIA_COPAES_2012.pdf)
- De Aguinaga, P., Ávila, C., Vizcaíno, A., Hernández, Y. (2004). *Cuestionario de evaluación del curso en línea*. Nivelación a la licenciatura en trabajo social. Manuscrito no publicado. Universidad de Guadalajara.
- Dorrego, E. (1999). *Flexibilidad en el diseño instruccional y nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. Venezuela. Recuperado en: <http://ufpel.edu.br>
- ECBCheck (2010). European Foundation for Quality in e Learning. *Open Education Practices*. Recuperado en: <http://efquel.org/tools/for-open-education-practices/>
- EDUCAL (2013). *La calidad del eLearning* Presidente de la fundación europea por la calidad del e-learning (EFQUEL) recuperado en: [http://educal.org/educal/images/docs/claudio\\_dondi.pdf](http://educal.org/educal/images/docs/claudio_dondi.pdf)
- Fainholc, Beatriz (2004). *La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo*. RED, Revista de Educación a Distancia, 12. Recuperado en: <http://www.um.es/ead/red/12/fainhplc.pdf>
- Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (Fundibeq). (2013). *Documento de Autoevaluación por formulario*. Recuperado en: [http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/methodology/evaluation/index/index.html?\\_\\_setlocale=es](http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/methodology/evaluation/index/index.html?__setlocale=es)

- ISO. (2010). *Blog De Sayce Sobre la Familia de Normas ISO 9000 Y Los Sistemas De Gestión De La Calidad*. Recuperado en: <http://iso9001-sayce.blogspot.mx/2010/01/conceptos-de-calidad-caracteristica-y.html>
- García (2007). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona: Ariel. Recuperado en: <http://cst.unesco-ci.org/sites/projects/cst/default.aspx>
- López, F., Chávez, F., Bautista, J. (2011). *Evaluación y acreditación de la educación a distancia en México. El Aseguramiento de la calidad de la educación virtual*. Observatorio de la Educación Virtual de América Latina y el Caribe de Virtual Educa y Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado en: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxyaWlzYWV8Z3g6NWVmOWM1YmE0NzQ3YTVIMQ>
- Manrique, C. (2009). *Sobre educación a distancia, conceptos, problemáticas y tendencias*. Asociación Nacional de Educación a Distancia (ANCED). Recuperado en: <http://blog.anced.org.pe/2009/01/20/sobre-educacion-a-distancia-conceptos-problematicas-y-tendencias/>
- Miranda, G. (2004). *De los ambientes virtuales de aprendizaje a las comunidades de aprendizaje en Línea*. Revista Digital Universitaria. Volumen 5 Núm. 10. Recuperado en: [http://www.revista.unam.mx/vol.5/num10/art62/nov\\_art62.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol.5/num10/art62/nov_art62.pdf)
- Moreno, M. (2007). *La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales*. Revista Apertura, Núm. 10, Universidad de Guadalajara, México. Recuperado en: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura4/article/view/81/93>
- Polo, M. (2003). *Aproximación a un Modelo de Diseño: ADITE*. Revista Docencia universitaria. Vol. 4. Núm. 1. Venezuela. Recuperado en: [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_docu/article/view/4549](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/4549)
- Rama, C., Domínguez, J. (2011). "Evaluación en la educación presencial: Desde el paradigma tradicional de evaluar procesos de enseñanza a modelos emergentes de evaluación del aprendizaje", en *El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Virtual*. Observatorio de la Educación Virtual de América Latina y el Caribe de Virtual Educa. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado en: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxyaWlzYWV8Z3g6NWVmOWM1YmE0NzQ3YTVIMQ>
- Red para el Fortalecimiento de Capacidades de Educación Virtual en América Latina (2013). *Estándares de Calidad e learning*. Observatorio de la Calidad. Recuperado en: <http://educ-al.org/estandares-de-calidad-en-elearning/>
- UNESCO. (1998). *Declaración Mundial Sobre La Educación Superior en el Siglo XXI: Visión Y Acción*. Recuperado en: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- (1998). *Conferencia Mundial Sobre Educación Superior* Recuperado en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>