

INDICADORES DE CALIDAD EN EDUCACIÓN VIRTUAL

Jensy Campos Céspedes¹

Recibido: 20/05/2008

Aceptado: 04/11/2008

Resumen

La proliferación de ofertas de educación superior bajo la modalidad virtual ha dado paso a una importante discusión sobre los patrones de calidad que las regulan. En el contexto de la educación superior virtual resulta urgente la selección de criterios e indicadores que permitan evaluar integralmente la calidad de los programas y los cursos que se ofrecen. Como respuesta a la necesidad de evaluar han surgido diversidad de propuestas desde diferentes perspectivas -economicistas, pedagógicas, tecnologías, o desde el *management*-. No obstante, ninguna propuesta a partir de una sola perspectiva logra atender la complejidad de la educación superior virtual.

Palabras clave

●Tecnología ●Evaluación ●Educación a distancia ●Infraestructura tecnológica

Abstract

The proliferation of higher education offerings in the virtual method has given way to an important discussion on quality standards that regulate them. In the context of higher education virtual is urgent the selection of criteria and indicators to evaluate comprehensively the quality of programs and courses available. In response to the need to evaluate different proposals have emerged from different perspectives-economic, educational, technologies, or from the management. However, no proposal from a single perspective manages the complexity of addressing higher education virtual.

Keywords

●Technology ●Assessment ●Distance Learning Technology infrastructure

¹ Encargada de la Cátedra de Investigación Educativa. Escuela de Ciencias de la Educación. Universidad Estatal a Distancia. ycampos@uned.ac.cr

Los avances tecnológicos y el desarrollo en educación a distancia han dado paso a una revolucionaria forma de educación mediante el uso de las plataformas de aprendizaje en línea.

La educación virtual logra vencer barreras de tiempo y espacio, lo que la constituye en una opción viable para grandes contingentes de personas que requieren de programas de educación superior pero que, por sus condiciones socioeconómicas o por su ubicación geográfica, no están en condiciones de trasladarse a una aula universitaria tradicional.

Cada vez son más las universidades que utilizan plataformas de aprendizaje en línea para brindar su oferta académica, ya sean instituciones tradicionalmente presenciales u organizaciones nuevas que nacen en el contexto actual con ofertas educativas desarrolladas mediante un uso intensivo de las tecnologías. Surge la necesidad de crear y reforzar sistemas de aseguramiento de la calidad de los programas y servicios que ofrecen estas instituciones.

El tema de la evaluación de la calidad de los programas académicos de educación superior no es nuevo. No obstante, el desarrollo de metodologías y la selección de criterios para valorar la calidad de los programas académicos virtuales es un tema pertinente y de gran utilidad actualmente.

En este artículo se presentan los resultados de una revisión de literatura, mediante la utilización - como insumo principal- de publicaciones extraídas de las bases de datos de *ERIC* y *ProQuest Direct*, sitios *web* de algunas agencias latinoamericanas acreditadoras de la calidad en educación superior.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El análisis y discusión en este trabajo hace énfasis en el tema de la evaluación de la calidad de los programas académicos ofrecidos por las universidades bajo la modalidad virtual, entendiendo

la educación virtual como la educación a distancia que incorpora el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo de los procesos de aprendizaje.

De la educación superior presencial a la educación superior virtual

La educación superior en América Latina, al igual que en el resto del mundo, en especial en los contextos angloamericanos y europeos, se mueve hacia la modalidad virtual. Cada vez se observa mayor número de universidades que incorporan las nuevas tecnologías en los procesos formativos para brindar ofertas académicas bajo el formato virtual. El estudio de Correa (2004) demuestra que el porcentaje de instituciones que ofrecen cursos basados en *Internet* saltó de 22% aproximadamente a 58% en un periodo de tres años. Según otros Silvio (2006) se espera que este comportamiento de tendencia creciente se mantenga y que cada año se observe una mayor oferta de programas formativos de educación superior virtual.

Esta explosión de la educación virtual se explica por varias causas, pero sin duda, el elemento desencadenante más importante es el desarrollo tecnológico y los avances en la tecnología instruccional. Además, hay otras razones que justifican la creciente oferta de la educación superior virtual, especialmente las que tienen que ver con la necesidad de hacer cumplir el derecho a la educación para importantes contingentes de sectores sociales que no tienen acceso a la educación superior bajo un modelo presencial, especialmente debido a su ubicación geográfica.

Aparte de la demanda social de programas bajo la modalidad virtual, también se observa una demanda hacia las universidades en cuanto a la calidad formativa. Cada vez más, se espera que las universidades formen a los profesionales con dominio pleno de competencias que les permitan incorporarse efectivamente en el mercado laboral. Siguiendo a Lima de Morúa (2003),

la creación de cursos virtuales basados en nuevas tecnologías - correo electrónico, chat, forum, video-conferencia, *web* y *cd-rom* - atiende a una demanda creciente en los últimos años que no solo requiere de la incorporación de las tecnologías en los procesos formativos, sino también de existencia de calidad suficiente para motivar al alumnado a que aprenda y domine las competencias esenciales para los profesionales del siglo XXI.

El proyecto Tunnig para Latinoamérica, por ejemplo, ha hecho manifiesta la necesidad de que las universidades alineen su oferta educativa hacia la formación de profesionales con ciertas competencias (algunas genéricas y otras específicas) las cuales garanticen a los estudiantes, al momento de graduarse, el poseer características (desde el saber hacer, saber ser y saber conocer) congruentes con las demandas del mercado laboral (Beneitone *et al.*, 2007). Según Lima de Morúa (2003), en la *Conference Board of Canadá*, actualmente entre algunas de las competencias identificadas como imprescindibles para un profesional, se destacan las siguientes: (a) la comunicación - leer, escribir, hablar y oír; (b) el autoaprendizaje; (c) la relación interpersonal - ética, actitudes positivas, responsabilidad; (d) el trabajo en equipo (f) la flexibilidad ante cambios; (g) la resolución de problemas - pensamiento crítico, lógico y numérico, y (h) la búsqueda de información.

En este sentido, las instituciones que ofrecen programas de educación superior virtual deberán tomar en cuenta, entre otras cosas, al menos esas competencias genéricas mencionadas si desean responder pertinentemente a las demandas sociales. Por otra parte, pese a que en muchos países el tema de la brecha digital es un verdadero problema y amenaza a la equidad (De la Pena-Bandalaria, 2007), la virtualización de la educación superior hoy día parece ser merecedora del mérito de contribuir, de forma importante, al acceso a la educación. Según Caswell *et al.* (2008) la educación virtual y el desarrollo de la tecnología educativa está aproximándonos al

cumplimiento de la promesa de la educación como un derecho universal. Estos autores aseguran que el papel de la educación a distancia está cambiando, pues el impacto de las tecnologías en la estructura de costos de las universidades da lugar a un incremento muy significativo en la cobertura de los programas de educación superior. Asimismo, el surgimiento reciente de otras iniciativas como la creación y libre distribución de los recursos educativos abiertos, el movimiento de *software* libre y de productos con licencia de contenido abierto (se basan en la premisa de que los contenidos educativos deben ser libremente compartido y desarrollados); son fenómenos que emergen a partir de la incorporación de las tecnologías a la educación y presentan una potencial contribución a la equidad social, en cuanto al ejercicio del derecho a la educación.

La evaluación y acreditación de la calidad como una necesidad en los programas de educación superior virtual

La evaluación de los programas académicos y la acreditación de la calidad son prácticas que también presentan una tendencia creciente. Aún existe discrepancia entre la conveniencia o no de la educación virtual. En este sentido, como lo plantea Correa (2004), hay puntos de vista encontrados:

Muy a menudo en estas conversaciones entre detractores y defensores de los estudios on-line, los oponentes insisten en que los cursos enseñados en la red son incapaces de alcanzar los estándares de calidad de las clases tradicionales, los niveles de interacción y eficacia de las clases presenciales; y desarrollan, al hilo de estas argumentaciones una crítica mordaz contra las experiencias de teleformación. Los defensores, por su parte, alegan argumentos declarando que el aprendizaje *on-line* puede resolver todos los problemas que se presentan en la

educación presencial tradicional y profesan y manifiestan la adoración ciega hacia la formación virtual. (p. 12)

Por otra parte, la heterogeneidad entre los patrones de calidad ofrecidos por los diferentes programas académicos, incluso dentro de una misma institución educativa, se convierte en una justificante más por la cual desarrollar procesos de evaluación de la calidad. Los resultados del seminario virtual *Aquifolium Educacional 2002* (citado por Lima de Morúa, 2003) identifican fallas importantes en la educación en línea, a saber: ausencia de infraestructura tecnológica adecuada, falta de coherencia entre los objetivos propuestos y el desarrollo del curso, actuación inexpresiva o poco eficaz del instructor, y el uso de material de cursos presenciales en cursos virtuales.

Ante la desigualdad en la calidad de las ofertas académicas, algunos países han realizado intentos de establecer patrones de calidad, estructuras de credibilidad de instituciones virtuales y políticas de desarrollo en esta área. Por ejemplo, en los Estados Unidos, Canadá y Nueva Zelandia, las agencias de certificación de cursos están desarrollando estrategias para asegurar la calidad de los cursos virtuales. Y en países como Inglaterra, India y Hong Kong las universidades han adoptado medidas de garantía de calidad (Hope, citado en Lima de Morúa, 2003).

La necesidad de evaluar los programas académicos que se ejecutan bajo la modalidad virtual se incrementa de manera importante, ello ha impulsado a varias organizaciones a desarrollar principios, guías, indicadores o puntos de referencia para asegurar la calidad de los programas (Correa, 2004).

Estudiosos del tema de la evaluación de la educación virtual coinciden (Correa, 2004; García, 1998; Lima de Morúa, 2003; Silvio, 2006) en que pese esfuerzos evaluativos por parte de instituciones educativas y agencias acreditadoras, aún no se cuenta con un desarrollo teórico

suficiente que permita determinar la mejor metodología y ni la precisión en cuanto a criterios e indicadores de calidad para la educación superior virtual. A pesar de que hay valiosos avances aún se necesita desarrollar indicadores y criterios que permitan evaluar el grado de calidad, equidad y pertinencia de un sistema de educación a distancia y virtual, y la manera como estas dimensiones se refuerzan mutuamente de manera sinérgica (Silvio, 2006).

El ejercicio de la evaluación de la calidad en la educación superior virtual

Tal y como lo señala Glazman y Figueroa (citado en García, 2005) muchos de los trabajos evaluativos en educación superior han estado centrados en la evaluación curricular y estos a su vez estuvieron centrados en el seguimiento y la elaboración de perfiles del egresado, en el análisis de contenido epistemológico de los planes de estudio en términos de congruencia y secuenciación de los contenidos, cursos y materias. Dentro de la metodología evaluativa ha prevalecido el modelo tyleriano centrado, según Stufflebeam & Shinkfield (1995), en determinar la congruencia entre los objetivos y las operaciones. Sin embargo, se ha observado la incorporación de otro tipo de enfoques como la evaluación participativa y el enfoque CIPP (contexto, insumos, procesos y productos) de Stufflebeam (Martínez, 1998).

En cuanto a la finalidad de la evaluación, en los contextos de educación superior la evaluación ha sido utilizada fundamentalmente como elemento clave para el mejoramiento del currículo, y en las últimas décadas como requisito para ostentar por la acreditación de la calidad. De acuerdo con Conrad (citado en García, 2005) tradicionalmente los propósitos de la evaluación son: (a) evaluar la calidad del plan de estudios, su productividad, demanda y necesidades a las que

responde; (b) mejorar la calidad de los servicios académicos; (c) controlar el uso adecuado de los recursos; (d) determinar la efectividad del plan de estudios para considerar posibles modificaciones o incluso su cancelación; (e) facilitar la planeación y presupuestación académica, y (f) satisfacer requerimientos gubernamentales.

Si bien la evaluación en la educación superior no es una práctica exclusiva de estas últimas décadas, también es cierto que no son todas las instituciones educativas las que han desarrollado la evaluación como una práctica sistemática dentro de su gestión. No obstante, actualmente la presión social porque la evaluación sea un elemento crucial en el diseño y desarrollo de las carreras universitarias es una realidad ineludible. (Brunner, 1999; Silvio, 2006). De acuerdo con Brunner (1999), existen razones de contexto que justifican la evaluación de la educación superior:

1. La masificación de la matrícula amenaza, con un deterioro de la calidad o, al menos, una heterogeneidad de la calidad de la oferta. Esto pone en el tapete cuestionamientos acerca los efectos de equidad buscados mediante la ampliación de la matrícula en la educación superior.
2. La multiplicación de las instituciones tiende, a su vez, a reforzar esa heterogeneidad de las ofertas educacionales.
3. La educación superior de calidad se ha vuelto cada vez más costosa y el Estado necesita asegurarse de que los recursos que invierte en ella son empleados con eficiencia.
4. La creciente internacionalización de los mercados laborales —a nivel profesional y técnico— exige que los diplomas expedidos en un país puedan ser reconocidos en los demás, de manera de facilitar la movilidad de la propia fuerza laboral más altamente calificada.

Actualmente, se observa un gran avance en el contexto latinoamericano en cuanto a la incorporación de evaluación en los contextos educativos. Como lo indica Silvio (2006):

Progresivamente, la comunidad académica latinoamericana ha ido tomando conciencia de la necesidad, importancia y significación de la evaluación de la calidad de la educación virtual y a distancia, y su acreditación como modalidad educativa que merece un lugar destacado en el mundo académico, pues todos los días se ha ido extendiendo y diversificando en ambientes formales e informales de la educación. Ese crecimiento y diversificación ameritan controles de calidad y acreditaciones derivadas de dicho control, para proteger a los usuarios de la educación virtual y a distancia tradicional. (p. 6)

Ya sea por la convicción de los académicos acerca de las potencialidades de la evaluación para mejorar la calidad o por ser la evaluación una actividad necesaria en los procesos de acreditación de la calidad de las carreras e instituciones educativas, por cualquiera de las dos razones o por ambas, lo cierto es que las universidades muestran esfuerzos en cuanto a la reflexión, evaluación y toma de decisiones en torno al mejoramiento de la calidad: “En la actualidad el tema de la calidad de la educación constituye una constante y retadora preocupación que se deja sentir a todo nivel, en las instancias políticas, en el sector educación, en el quehacer propiamente pedagógico y en las investigaciones sobre la materia” (Capela, 2006, p.1).

El Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de Calidad de la Educación ha declarado que la apreciación del nivel y la calidad de la educación, por medio de la medición y la evaluación, cobran cada vez mayor importancia en la medida en que los países reconocen las ventajas de

establecer y comparar sus rendimientos dentro de un contexto internacional (Ley Fuentes, 2005).

Para el caso de la educación a distancia y la educación a distancia virtual específicamente, la evaluación de la calidad se constituye en un tema de vital importancia, tal y como lo señala Kent (1993) la evaluación se percibe como un instrumento de relegitimación de la educación superior a través del énfasis en un valor socialmente apreciado: el mejoramiento de la calidad.

Modelos, criterios evaluativos e indicadores de calidad en la educación superior virtual

Hoy día, existe una gran cantidad de organizaciones que se han dado a la tarea de fijar estándares de calidad para evaluar los programas de educación superior virtual. Siguiendo a Sangrà (2001) se señalan a continuación las organizaciones en Norteamérica y Europa que han realizado esfuerzos importante para la fijación de estándares de calidad: (a) W -base Education Commission, National Education Association; (b) The Council of Regional Accrediting Commissions; (c) European Network for Quality Assurance in Higher education (ENQA); (d) International Council of Distance Education (ICDE); (e) BENVIC Project; (f) e-University; (g) Unnext.com; (h) Corporate Universities. Además de esas organizaciones, en Latinoamérica sobresalen los esfuerzos realizados por el CINDA, el CSUCA-CISEVAEs, el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia y el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica (SCAR/CSUCA, 2001; SINAES, 2000) .

Por otra parte, además del trabajo de estas organizaciones, algunas universidades han realizado esfuerzos particulares para establecer lineamientos y criterios de evaluación de la calidad de sus carreras, como la Universidad Particular de Loja o la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.

Pese al importante trabajo realizado por las citadas organizaciones, en Latinoamérica aún no se cuenta con un marco legal regulador ni con una metodología clara para la evaluación y la acreditación de los programas de educación superior virtual, tal y como lo expresa Silvio (2006):

En relación con los instrumentos de evaluación y acreditación de la educación superior virtual, puede decirse lo mismo que en cuanto al marco legal regulador: no existen normas precisas y específicas. En realidad, la evaluación y la acreditación de la educación superior, en general, son fenómenos relativamente muy recientes en América Latina y en el Caribe; puede decirse que apenas se está descubriendo este instrumento (...) en los pocos países donde la evaluación y la acreditación de la educación superior han empezado a funcionar, no se contemplan indicadores, normas y criterios de evaluación y de acreditación específicos para la educación superior virtual. (p. 6)

Las metodologías, los criterios e indicadores de calidad que han resultado de las diferentes iniciativas y organizaciones son disímiles; tal como lo indican Colás *et al.* (2005) la evaluación ha sido abordada desde diferentes flancos, se han desarrollado enfoques evaluativos de la educación en línea en términos socioeconómicos, tecnológicos, educativos (pedagógicos), metodológicos y psicológicos. Lo que ha originado gran variedad de indicadores de calidad y de modelos de evaluación cuya pertinencia aún no se ha valorado.

Algunos estudios revelan que en el campo de la evaluación de la calidad a nivel mundial prevalecen dos fuertes tendencias (Ley Fuentes, 2005; Rubio, 2003; Sangrà, 2001; Silvio, 2006):

1. 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.

2. 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 (Sangrà, 2001).

Mundialmente, se observa una tendencia a que las evaluaciones de los programas de educación superior virtual se centren en el análisis de aspectos que tienen que ver con la eficiencia, la eficacia, el proceso, la efectividad, la retroalimentación, la recursividad, el producto o los servicios, la pertinencia, la utilidad, la satisfacción, el uso, la durabilidad y las relaciones, en esto coinciden muchos autores (García, 1998; Rodríguez, 2004; Torres y Ortega, 2003).

Aunque la mayoría de las propuestas de criterios e indicadores de calidad, para la evaluación de la educación virtual, incluyen otros aspectos como los organizativos o comunicacionales, se observa un mayor número de indicadores que tienen que ver con la calidad técnica o infraestructura tecnológica; los cuales involucran sobre todo indicadores para el análisis de las plataformas (LMS) en cuanto a su solidez, estabilidad, accesibilidad, navegabilidad, funcionalidad, complejidad, costes de acceso y mantenimiento (Torres y Ortega, 2003).

Pese a esta marcada tendencia a establecer estándares de calidad basados en criterios de eficiencia, eficacia, uso y funcionalidad, existen algunos esfuerzos por crear modelos de evaluación más integrales que intentan considerar, dentro de las evaluaciones, otros aspectos que permitan valorar la calidad del proceso de aprendizaje, a la luz de elementos como: la interacción, la mediación pedagógica, la investigación. Entre estos esfuerzos se encuentran los de

Ley Fuentes (2005), para quien la eficacia por sí misma no garantiza la calidad de la educación universitaria, ya que los objetivos logrados pueden no representar las opciones más relevantes.

Hay una coincidencia, por parte de los autores cuyos artículos se analizaron, en cuanto a la necesidad de trascender la dimensión tecnológica a la hora de juzgar la calidad de los programas de educación superior virtual. Para algunos especialistas en el tema (Correa, 2004; Fainholc, 2004) la evaluación debe considerar no solo la arquitectura tecnológica sino también la estructura y experiencia pedagógica: las diferentes interacciones, la sincronía y la asincronía. Otros estudiosos del tema señalan la importancia de que las evaluaciones integren también aspectos como la equidad, la comprensión de la información, la aplicación del conocimiento y el desarrollo de las competencias (Baker *et al.* 2007; Silvio, 2006).

Una propuesta que resulta bastante ilustrativa de esta contratendencia es la de Correa (2004) quien determina 24 indicadores imprescindible para la valoración de la calidad de los programas en línea. Dichos indicadores se encuentran dentro de un conjunto más amplio de indicadores que se agrupan en siete categorías: apoyo institucional, desarrollo del curso, proceso de enseñanza- aprendizaje, apoyo al profesorado y evaluación y valoración. En esta propuesta los aspectos que se toman en cuenta van más allá de la infraestructura tecnológica de la que dispone la institución para el desarrollo de los cursos virtuales.

En este sentido, un esfuerzo muy importante es el realizado por el Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia para América Latina y el Caribe. Este centro, con la colaboración de expertos y académicos, han desarrollado un trabajo denominado *Potencial Marco Regulador de Cursos Virtuales* en el que se contempla un conjunto de estándares de calidad para cursos virtuales. Estos estándares se acercan bastante a los asuntos críticos que se deben valorar cuando se trata de juzgar la calidad de un curso en línea.

En esta propuesta los estándares de calidad se distribuyen en cinco categorías; tecnología, formación, diseño instruccional, evaluación y servicios de soporte.

Pese a que la propuesta de estándares citada considera aspectos pedagógicos como la interacción, no plantea estándares referidos a la interacción estudiante –contenido, ni a las actividades y estrategias para promover en los estudiantes el desarrollo de habilidades de pensamiento de orden superior, entre otros aspectos cruciales en los procesos formativos de frente a los retos de la sociedad del conocimiento.

Otro asunto importante que debe enfatizarse al evaluar los programas de educación virtual es el relativo a las fuentes de información para realizar las valoraciones. Al respecto, hay variedad de opiniones, sin embargo se reconoce la necesidad de tomar en cuenta, además del juicio de experto, la opinión del estudiante. De acuerdo con Rodríguez (2004) el estudiante como centro de los programas de educación en línea, deben externar su percepción con respecto a asuntos críticos del programa como, por ejemplo, la percepción de tangibilidad del servicio, la pertinencia y la diferenciación y la relación con el programa.

CONCLUSIONES

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha tenido un fuerte impacto en la educación superior, la proliferación de ofertas académicas mediante la modalidad virtual ha sido uno de los fenómenos más importantes en el ámbito educativo y social. Para muchos la virtualización de la educación superior ha sido altamente positiva por la ampliación en la cobertura, lo que ha implicado un mayor acceso a la educación por parte de poblaciones que a causa sus condiciones socioeconómicas o geográficas no logran acceder a la educación superior presencial.

La evaluación y la acreditación de la calidad de la educación virtual han sido prácticas que poco

a poco se están instaurando dentro de las organizaciones educativas. Mundialmente, se han desarrollado esfuerzos importantes por determinar modelos, criterios e indicadores que permitan determinar la calidad de los programas ofertados por las universidades.

Pese a los esfuerzos realizados, aún no se logra contar con un cuerpo normativo y legal para regular la oferta de programas académicos en educación virtual. Asimismo hay camino por recorrer hasta lograr el establecimiento de mecanismos que permitan asegurar la calidad de los programas de educación superior virtual que se ofertan desde los diferentes contextos.

En cuanto a la definición de criterios e indicadores de calidad, a nivel mundial hay dos fuertes tendencias en la construcción de los mismos; una de establecimiento de estándares de calidad y otra de elaboración de benchmarking. No obstante, ambas tendencias otorgan un peso muy importante a los aspectos referidos a la infraestructura tecnológica que sustenta las ofertas evaluadas y muy poco a otros aspectos que, para muchos especialistas, resultan cruciales para determinar la calidad de los programas. En este sentido, hay otras propuestas que incluyen indicadores para incorporar aspectos sociales, organizaciones, de gestión y pedagógicos para realizar valoraciones de la calidad más integrales.

La virtualización de la educación superior muestra una tendencia creciente y el asegurar su calidad es una necesidad real y un derecho legítimo para su población meta. Los esfuerzos para mejorar los modelos metodológicos, criterios e indicadores de calidad que permitan hacer buenas evaluaciones son una de las líneas de desarrollo más importantes en el campo educativo.

Desde diferentes organismos, instituciones y personas implicadas, se reclama la necesidad de crear estándares de calidad, certificar la calidad o evaluar la calidad de la formación virtual en sus diferentes contextos y niveles (Rubio, 2003). Cabe añadir la necesidad de satisfacer las demandas de formación de la nueva sociedad o generar una cultura de la calidad y de la mejora

continua. Desde el punto de vista metodológico cabe señalar también la importancia de explorar modelos de evaluación de orientación más cualitativa o al menos que permitan evaluar desde diferentes perspectivas.

Un modelo de evaluación de la calidad de educación superior virtual deberá incluir indicadores de calidad que permitan atender los aspectos tecnológicos y pedagógicos, entendiendo que los recursos tecnológicos ofrecen un amplio potencial para el desarrollo de los procesos de aprendizaje, siempre que su utilización sea fundamentada en una sólida propuesta pedagógica que apunte hacia el desarrollo de aprendizajes significativos por parte de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Baker, K.; Scout, H.; Zuehl, J. & Johasen, J. (2007). *Distance education and the six regional accrediting commissions: a comparative analysis*. (ERIC Documento Reproduction Source No. ED495650)
- Beneitone, P.; Esquetini, C.; González, J.; Maleta, M.; Siufi, G.; & Wagenaar, R. (2007). *Tuning América Latina: reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina (2004-2007)*. Bilbao: Universidad Deusto.
- Brunner, J. (1999). Evaluación de la calidad en el nuevo contexto latinoamericano. *Seminario Internacional: Evaluando la Evaluación de la Red Internacional para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior /INQAAHE*. Santiago, Chile. Recuperado el 23 de abril de 2008, de http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/revsup/res110/txt5.htm
- Caswell, T.; Shelley, H.; Jensen, M. & Wiley, D. (2008). Open educational resources: enabling universal education. *International Review of Research in Open and Distance Learning*. 9. Recuperado el 23 de abril de 2008, de <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl>
- Capela, R. J. (2006). Gestión de la calidad en la institución educativa. *Revista semestral de Departamento de Educación*. Recuperado el 12 de junio de 2008 de http://pergamo.pucp.edu.pe/educacion/files/educacion/gestion_calidad_institucion.pdf
- Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia. Estándares de Calidad. Recuperado el 12 de junio de 2008, de <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/internas/acerca.html>
- Colás, B. P.; Jiménez, R., & Rodríguez, M. (2005). Evaluación de e- learning. Indicadores de calidad desde el enfoque sociocultural. *Revista Electrónica de la Universidad de Salamanca*. Volumen 6. Recuperado el 23 de abril, 2008, de http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_06_2/n6_02_art_colas_rodriguez_jimenez.htm
- Correa, G. J. (2004, 15 de julio). ¿Calidad educativa on line?: análisis de la calidad de la educación universitaria basada en Internet Pixel-Bit [versión electrónica]. *Revista de Medios y Educación*, 24, 11-42. Recuperado el 22 de abril de 2008, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=974992> (Revista) ISSN 1133-8482
- CSUCA. (2001). Guía de autoevaluación de la calidad de carreras y postgrados regionales centroamericanos. Panamá.
- De la Pena-B. M. (2007, 16 de marzo). Impacto of ICTs on open and distance learning in a developing country setting: the philippine experience [versión electrónica]. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 8 (1). Recuperado el 22 de abril de 2008, de <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/334>
- Duart, J.M. & Sangrà, A. (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa.
- Fainholc, B. (2004). La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. [versión electrónica], *Revista de Educación a Distancia*, 12. Recuperado el 20 de abril de 2008, de <http://www.um.es/ead/red/12/>

- García A. L. (1998). Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia. [versión electrónica], *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 1, 63-85. Recuperado el 20 de abril de 2008, de http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol1-1/indicadores_para_la_eduacion.pdf
- García, J. M. (2005). El avance de la evaluación en México y sus antecedentes [versión electrónica]. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 36, 1275-1283. Recuperado el 10 de abril de 2008, de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/140/14002721.pdf>
- García, J. M. (1993). La revisión de programas: un modelo alternativo de evaluación curricular en la educación superior [versión electrónica]. *Revista de la Educación Superior*, 87. Recuperado el 15 de abril de 2008, de http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/revsup/res087/txt2.htm
- González, M. (2006). Guía de autoevaluación para programas y carreras en educación a distancia. Recuperado el 13 de mayo del 2008, de <http://www.uned.ac.cr/paa/Guía-PAA.pdf>
- Martínez, C. (1998). La teoría de la evaluación de programas [versión electrónica]. *Revista Educación XXI*, 1, 73-92. Recuperado el 15 de abril de 2008, de <http://www.uned.es/educacionXX1/pdfs/01-04.pdf>
- Martínez, C.; Riopérez, N. (2005). El modelo de excelencia de la EFQM y su aplicación para la mejora de los centros educativos [versión electrónica]. *Revista Educación XXI*, 8, 35-65. Recuperado el 20 de abril de 2008, de <http://www.uned.es/educacionXX1/2005-08.htm>
- Kent, R. (1993). *La evaluación de la educación superior en América Latina: una comparación de cinco experiencias nacionales*. Documento CEDES, Serie Educación Superior, (4), CEDES, Buenos Aires.
- Ley Fuentes, M. (2005). Construyendo la calidad: Indicadores y criterios de calidad para la educación a distancia. Trabajo presentado ante el encuentro Internacional de educación Superior. Virtual educa 2005. México. Recuperado el 23 de abril de 2008, de <http://www.redes-cepalc.org>
- Lima de Morúa, S. (2003). Indicadores de calidad de los cursos virtuales. *IV Conferencia Internacional sobre Educación, Formación y Nuevas Tecnologías, Virtual Educa 2003*. Recuperado el 15 de abril de 2008, de <http://www.virtualeduca.org/virtualeduca/virtual/actas2002/actas02/803.pdf>
- Rodríguez, A. (2004). Índices de calidad en la educación virtual. *Simposio Internacional de Educación Virtual "Escenarios en la educación virtual: expectativas, desafíos y oportunidades"*. Valparaíso, Chile. Recuperado el 15 de abril de 2008, de <http://www.uvalpovirtual.cl/?modulo=simposio&subModulo=materiale2004>
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, v. 9, n. 2. Recuperado el 22 de abril de 2008, de http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm

- Sangrà, A. (2001). La calidad en las experiencias virtuales de educación superior [versión electrónica]. *Revista de Tecnología de la Información y Comunicación Educativas*. (6). Recuperado el 20 de abril de 2008, de <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html>
- Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia [versión electrónica]. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RSC)*. 13 (1) UOC. Recuperado el 22 de abril de 2008, de <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/silvio.pdf>
- Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. (2000a). Manual de acreditación del sistema nacional de acreditación de la educación superior-San José. Recuperado el 10 de abril de 2008, de <http://www.sinaes.ac.cr> .
- _____. (2000b). Adendum al Manual de acreditación del sistema nacional de acreditación de la educación superior- para atender a las particularidades de la educación a distancia. San José. Recuperado el 15 de junio de 2008, de <http://www.sinaes.ac.cr/instrumentos.htm>.
- _____. (2000c). Guía de autoevaluación para programas y carreras de educación superior.
- Stufflebeam, D. y Shinkfield, A. (1995). La evaluación orientada hacia los objetivos: la tradición tayleriana. En Stufflebeam, D. y Shinkfield, A. *Evaluación Sistemática, Guía teórica y práctica* (pp. 91 -102) España: Paidós.
- Torres, S.; Ortega, J. (2003). Indicadores de calidad en las plataformas de formación virtual: una aproximación sistemática. Recuperado el 20 de abril de 2008, de <http://88.2.123.21/Sevimeco/revistaeticanet/Numero%201/Cultura%20eval/CalidadeneLearning.pdf>