



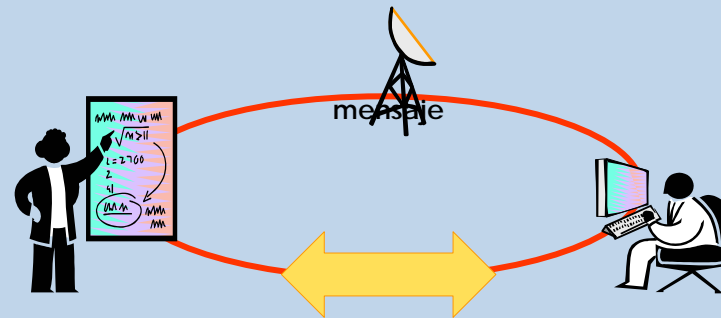
Universidad de Los Andes

coordinación general de estudios interactivos a distancia



Taller

Espacio Virtual para Docentes



Contenidos diseñados y desarrollados por:
Beatriz Sandia y Dolores Cuiñas.

Universidad de Los Andes. Coordinación General de Estudios Interactivos a Distancia.
Sector La Hechicera, Edif. B, Nivel Patio. Ala Norte. Mérida - Venezuela.
e-mail: ceidis@ula.ve Versión 2.0 2004



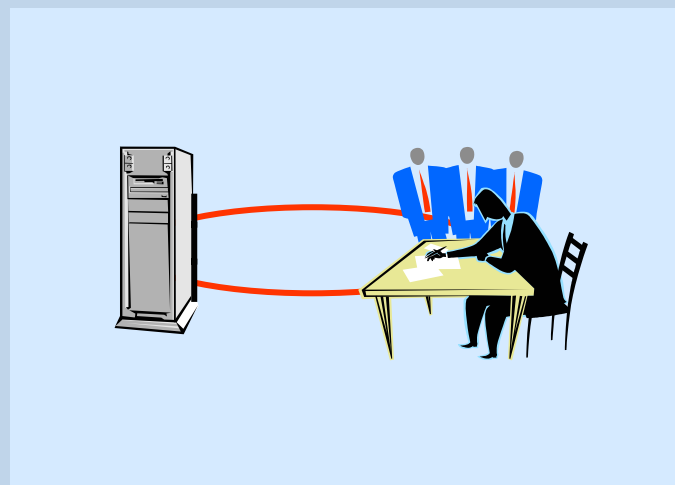
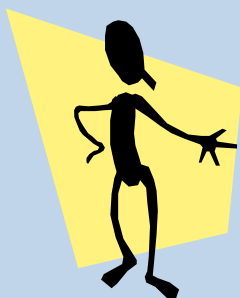
Taller

Espacio Virtual para Docentes

Sesión 16:

**Políticas
Evaluación de la
Calidad**

Tema 4: Aspectos Organizativos





**EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**

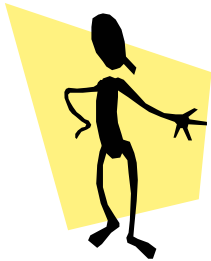


Una de las funciones administrativas más importantes en una organización es la evaluación de la calidad (también denominada control de calidad). Mientras que todos en una institución educativa tienen la función de producir instrucción de alta calidad, los administradores son los responsables de medir la calidad y tomar acciones para mejorar la misma.



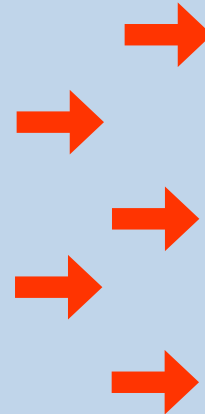


**EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**



Alguno de los roles administrativos ya discutidos pertenecen a esta función. Sin embargo, existen otros factores que pueden ser evaluados, incluyendo el número y la calidad de aplicaciones (solicitudes) e inscripciones (matriculaciones), logro del estudiante, satisfacción del estudiante, satisfacción de la facultad, reputación del programa o institución, y calidad de los materiales del curso.

Cada uno de estos factores refleja diferentes aspectos de calidad.



matriculaciones

satisfacción estudiantil

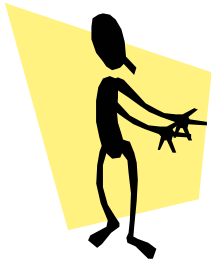
logro estudiantil

reputación del programa

calidad de los materiales



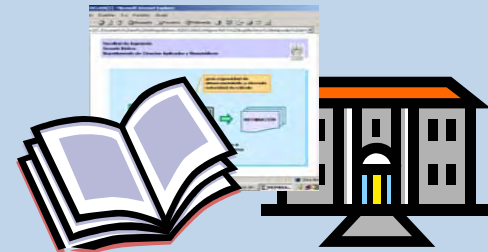
**EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**



Las tendencias de las solicitudes e inscripciones estudiantiles indican la salud global del programa o institución, en la medida que las ratas de solicitudes e inscripciones se incrementen o permanezcan estables, significa que los estudiantes quieren tomar los cursos ofrecidos.

Esto significa que la organización está haciendo un buen trabajo de localización de los cambios en las variables demográficas y socioeconómicas y ajustando lo ofrecido a las necesidades cambiantes.

ajusta lo ofrecido
a las nuevas
necesidades

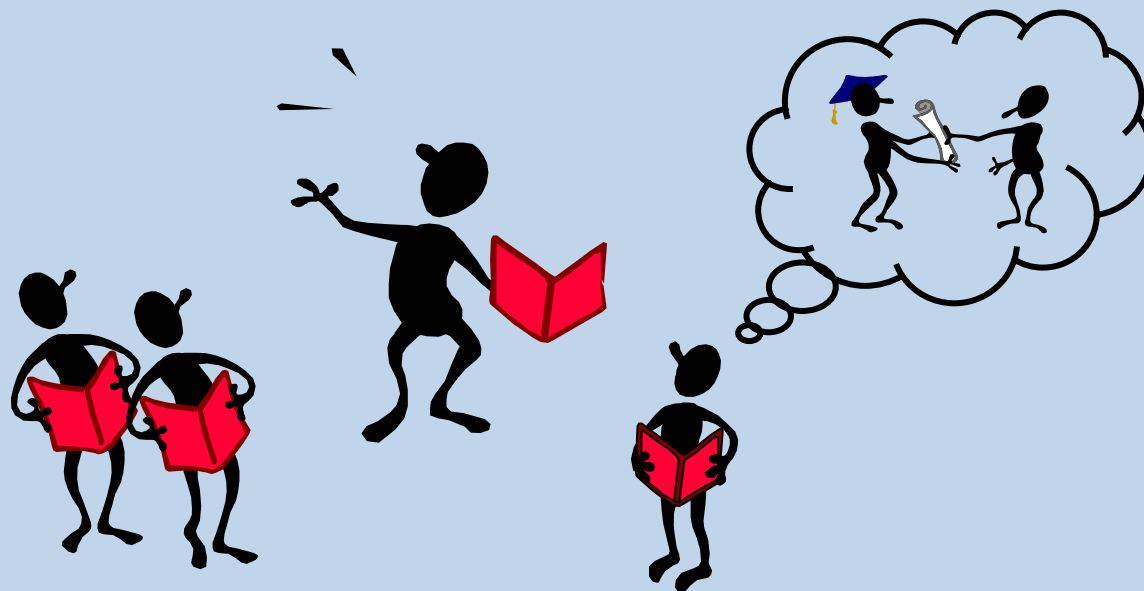




**EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**

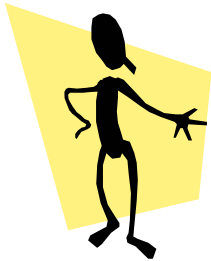


El incremento de solicitudes de inscripción también puede ser un indicador de una enseñanza que resulta satisfactoria para los estudiantes y de una buena promoción de la misma.





EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD



El logro de los estudiantes podría ser uno de los mayores aspectos críticos en la medición de calidad. Sin embargo, esto es muy difícil de evaluar.

La proporción de estudiantes que alcanzan buenas notas en los cursos no siempre es un *item* útil, puesto que éste básicamente lo que suele reflejar es el grado de exigencia de los instructores y no necesariamente el nivel de conocimiento del estudiante, a menos que, como es usual en otros países, se empleen examinadores externos.

Por ejemplo, en aquellos países donde se requiere la certificación del título profesional (medicina o ingeniería) si es posible examinar el logro de los estudiantes relativo a otras instituciones.



**EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**



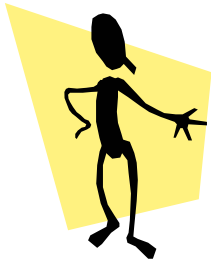
Ahora, la clase de data de logro de los estudiantes que podría ser de mayor valor, sería la que pudiéramos llamar evaluación del trabajo de desempeño o del trabajo de competencia, sin embargo, ésta es casi imposible de obtener debido a la complejidad de conducir estudios en el lugar de trabajo una vez que los estudiantes comienzan a desempeñarse como profesionales.

seguimiento de los
profesionales en la
empresa





**EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**



Existe otra data que también puede considerarse y que es más fácil de recabar, se trata de la data relacionada con la satisfacción estudiantil.

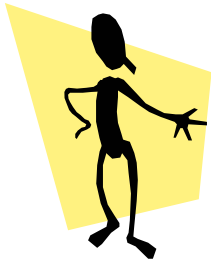
Los estudiantes evalúan los cursos en relación con el contenido, organización del curso, el instructor o tutor, material instruccional y el sistema de publicación utilizado.

Tal data es usualmente analizada por el gerente del curso y jefe de departamento. Esto provee al menos una mínima revisión de la calidad de los cursos en función de la preocupación del estudiante.

Sin embargo, la data de la satisfacción estudiantil no mide que tan efectivo es un curso en términos del aprendizaje de los estudiantes, así como tampoco determina la validez o relevancia del contenido enseñado.



**EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**



Similarmente, la satisfacción de la facultad es una medida importante pero tiene un número de limitaciones.

Las facultades pueden evaluar el grado en el cual las estrategias de enseñanza y los materiales utilizados parecen ser efectivos, si los servicios para dar soporte a los estudiantes son los adecuados y si los cursos parecen hacer frente a las necesidades de los estudiante o de sus empleadores.

Sin embargo, la data de la evaluación de la facultad tiende a ser parcial y no presenta una muestra objetiva de cualquiera de estos factores.

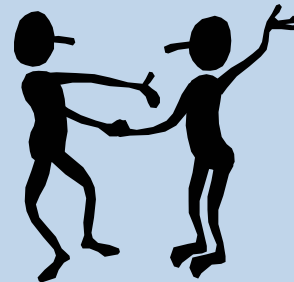


EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD



Cabe recordar que si los graduados están satisfechos con sus cursos y los empleadores que emplean a esos graduados están también satisfechos con su trabajos, ellos recomendarán los programas a otros y esto se reflejara en un aumento de las matriculaciones.

Por otra parte, la imagen de calidad de una institución también suele mantenerse si ésta invierte considerables sumas de dinero en *marketing* y promoción.



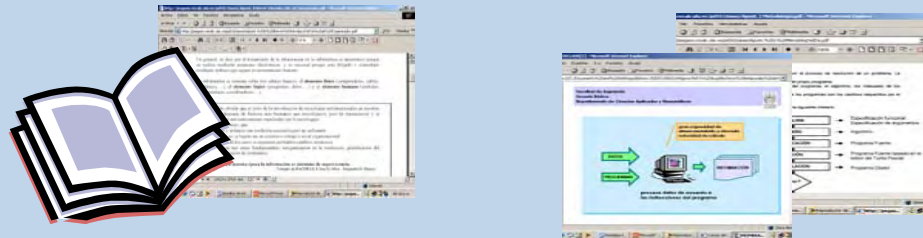


**EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**



Finalmente es posible evaluar la calidad de los materiales de los cursos en términos de los estándares establecidos por asociaciones nacionales.

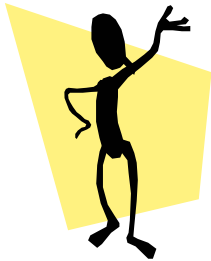
Existen estándares para evaluar todas las formas de educación a distancia ofrecidas. Tales evaluaciones son hechas sobre los méritos de los materiales de los cursos o sus contenidos y son independientes de los logros del estudiante o de la satisfacción del mismo.



El elemento clave en esta clase de evaluación es el grado en el cual los materiales o contenidos se correspondan con el objetivo instruccional y reflejen apropiadamente las estrategias de aprendizaje para el estudiante y la materia involucrada.



POLITICAS



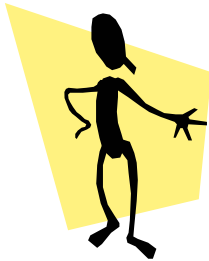
Sabemos que la educación a distancia es diferente de la educación tradicional que se imparte en los salones de clase. La educación a distancia exige, por ejemplo, la colaboración de diferentes grupos de profesionales, el desvío de recursos (tiempo y dinero) de las personas involucradas en los métodos convencionales, etc.

Todo esto suscita una serie de problemas que requieren para su solución de políticas que deben ser hechas no solamente dentro de la institución, sino también fuera de ésta, quizás, a nivel de estado o a nivel nacional.





POLITICAS



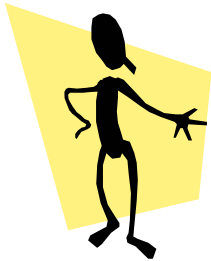
Por ejemplo, las credenciales de los profesores y la acreditación de las instituciones han sido históricamente materia de la región o el estado. Sin embargo, en la educación a distancia, la enseñanza fácilmente cruza las líneas del estado, sin mencionar los límites de los países . Este cruce de fronteras crea problemas para los administradores, quienes se orientan por políticas que fueron escritas para un estado o región geográfica en particular.

En este sentido, hacer políticas y garantizar su cumplimiento implica un gran esfuerzo por parte de la gerencia de la institución



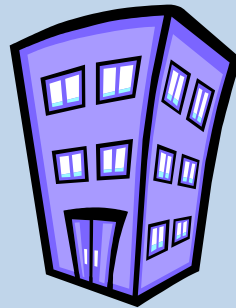


POLITICAS



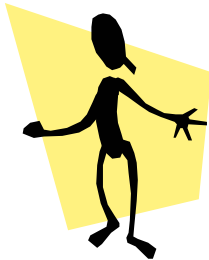
Uno de los grandes retos de los órganos reguladores (Ministerio de Educación) es proteger a los consumidores contra los fraudes y la baja calidad de los programas de educación a distancia.

Esto produce problemas: uno, es presentado por los depredadores que les gusta sacar dinero o beneficio de las organizaciones, explotando aquella demanda que busca adquirir credenciales en corto tiempo y con el menor esfuerzo posible.





POLITICAS



Sin embargo, este problema no es tan grande dado que el número de este tipo de organizaciones es relativamente pequeño y los órganos reguladores del estado son capaces de controlarlos. No obstante, los consumidores necesitan ayuda para reconocer tales instituciones.

Lo que puede ser un mayor problema es dónde y cómo regular el crecimiento esperado dada la oferta de instituciones respetables que quieren hacer uso del medio electrónico para transmitir sus programas, atravesando los límites del estado o del país.





Razón por la que es importante pensar en los siguientes aspectos:

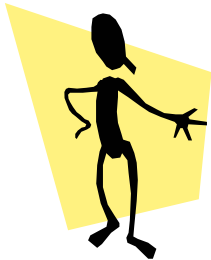
POLITICAS

Planificación de la tecnología para todo el estado

Certificación de los profesores

Barreras administrativas para la adopción de la educación a distancia

Cambio de políticas a nivel institucional



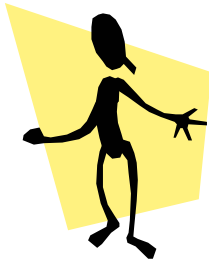


Planificación de la tecnología para todo el estado

Hasta los momentos no se ha trabajado en una política que permita el diseño de un sistema de educación a distancia para todo el país.

Sin embargo, tendrá que ser pensado un sistema para todo el país, puesto que de este modo se podrá estimar el presupuesto a escala requerido para lograr un uso eficiente y apropiado de los recursos tecnológicos y humanos disponibles.

POLITICAS



Sistema de educación
a distancia para toda
la región



POLITICAS



Ahora, a pesar de que en el ínterin, algunas instituciones educativas han estado ocupadas en el análisis y la planificación concerniente al uso de la tecnología, esto es una cosa muy diferente, pues generalmente dejan al margen todos los cambios organizacionales requeridos para usar la tecnología eficientemente.

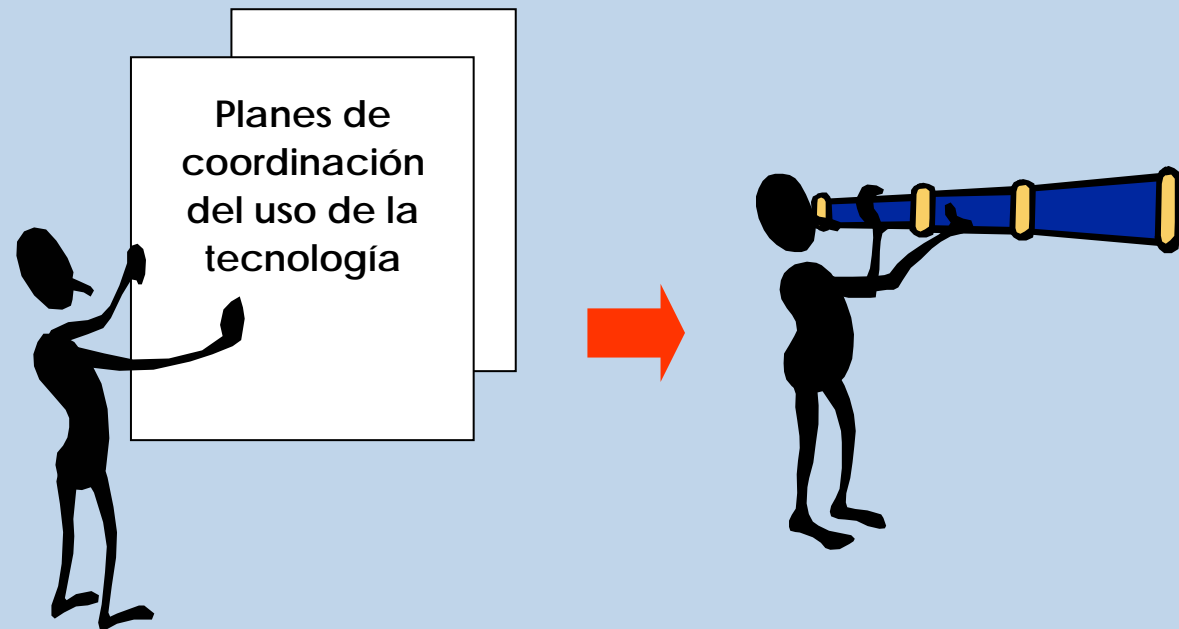
Debemos siempre recordar que la educación a distancia requiere cambios en el uso y tipo de recursos humanos, cambios en los roles de los profesores y cambios en la organización de la educación.



Recordar que la educación a distancia exige mucho más que sólo cambios tecnológicos



Sin embargo, un entendimiento de los planes hechos por algunas instituciones educativas del país para dirigir o coordinar el uso de las tecnologías nos da una perspectiva sobre cómo se debe tratar con los grandes problemas de la educación a distancia en el futuro.



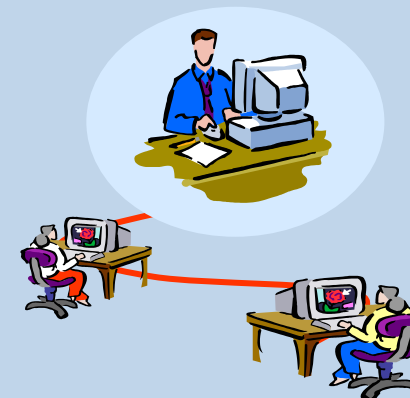


Certificación de los profesores

POLITICAS



En algunos países existen instituciones denominadas oficinas de evaluación tecnológica que se encargan de la certificación de los tele-docentes o docentes a distancia. Pero este no es el caso de la mayoría de los países, donde por lo general se asume que un profesor que da clases en las aulas de forma tradicional, que tiene un nivel académico adecuado, también está capacitado para enseñar a estudiantes distantes.



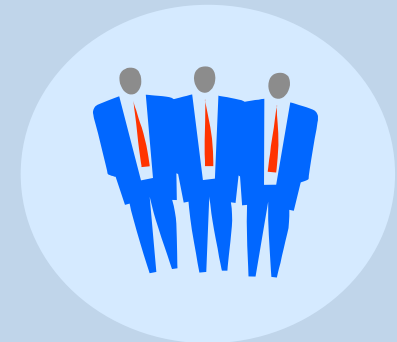
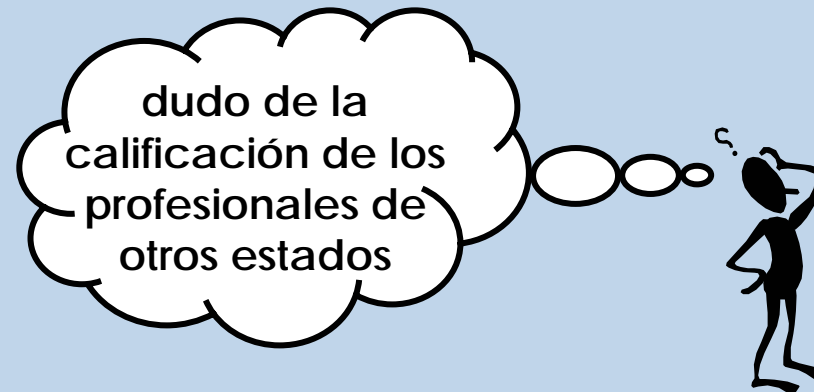
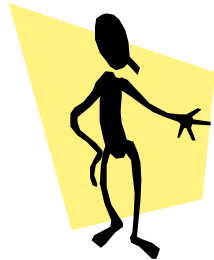


Certificación de los profesores

POLITICAS

Pero entonces surge el siguiente problema, en muchos casos no se tiene confianza en las calificaciones del personal que enseña.

Por ejemplo en los EEUU, algunos personas no conciben que profesores de otros estados los reemplacen, sin tener la instrucción que ellos consideran esencial para conocer (abordar) las necesidades de sus estudiantes.



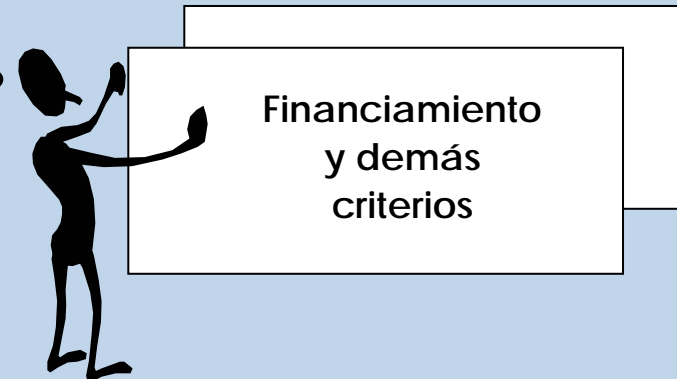
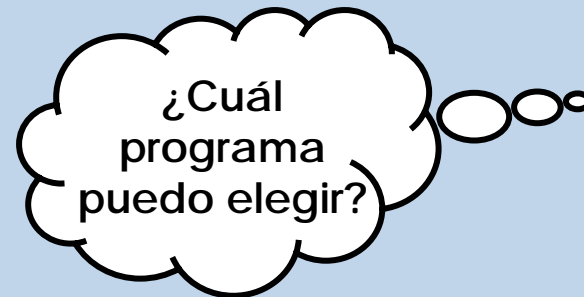
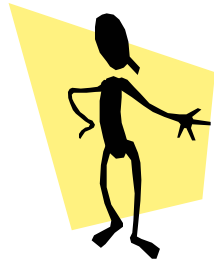


Barreras administrativas para la adopción de la educación a distancia

POLITICAS

Existen barreras administrativas en distintos niveles, bien sea a nivel nacional, regional, estatal e institucional.

A nivel nacional las barreras incluyen el criterio usado para determinar cual programa es elegible según el criterio aplicado para el monitoreo y evaluación de programas a distancia.



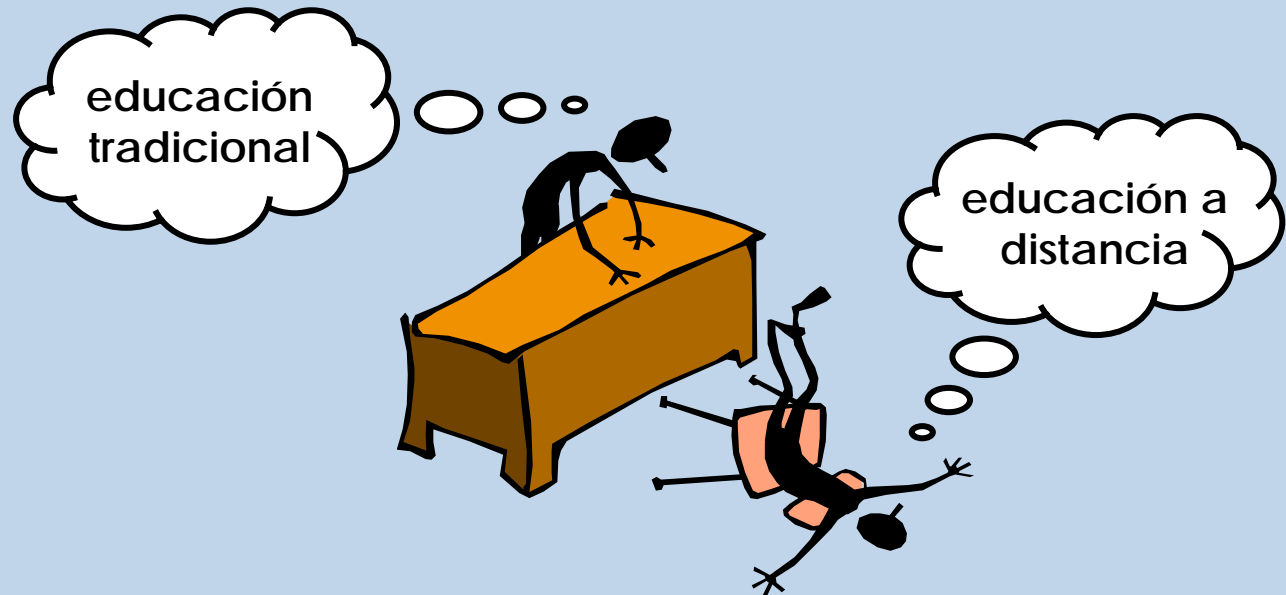


POLITICAS



A nivel regional, el criterio aplicado para acreditar oficialmente las instituciones educativas está basado en que su enseñanza esté centrada en el plantel profesoral, la instrucción esté basada en el aula de clase y el aprendizaje esté basado en el campus .

Pero todos estos criterios no aplican en la educación a distancia.





POLITICAS



A nivel estatal hay mecanismos para reconducir las inversiones en educación y prevenir los gastos que pudieran generar las universidades virtuales basadas en redes de telecomunicación.

Sin embargo, la asignación de recursos presupuestarios típicamente se basa en el número de estudiantes atendidos sistemáticamente en salones de clases por profesores con un horario determinado dentro de un *campus* específico, con baja provisión no solamente en tecnología de comunicaciones sino también en edificaciones requeridas para solventar las necesidades de los estudiantes fuera del *campus* y la instrucción para estudiantes a distancia.



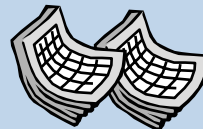


POLITICAS



A nivel de la institución las barreras se hallan precisamente en los procedimientos y estructuras administrativas creadas para atender a los estudiantes, pues estos procedimientos y estructuras son frecuentemente innapropiados para los estudiantes a distancia.

Estos procedimientos y estructuras están fundados en reglas y regulaciones concernientes al registro, mecanismos de pago, servicios de apoyo estudiantil, servicios bibliotecarios y más especialmente en la provisión de instrucción en el tiempo y lugar conveniente para el estudiante. Mientras que los procedimientos y estructuras para atender a los estudiantes a distancia son bastante diferentes.





POLITICAS



Una de las barreras administrativas más serias a nivel institucional concierne a la gerencia de la facultad, dado que difícilmente los gerentes pueden ser descargados de sus obligaciones cotidianas para que puedan trabajar en el diseño y producción de enseñanza a distancia de calidad en una institución convencional.

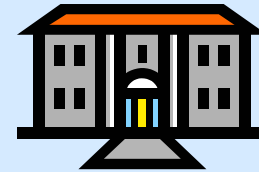
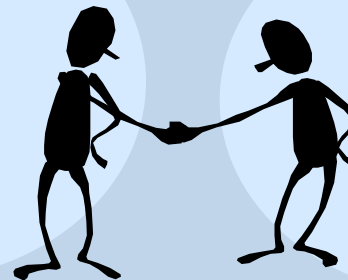
Todos los profesores son requeridos para el dictado de sus clases presenciales y los procedimientos establecidos obstaculizan el que puedan administrarse y organizarse en equipos de diseño o ser liberados de la enseñanza convencional por periodos sustanciales de modo que puedan trabajar conjuntamente con diseñadores gráficos, diseñadores instruccionales, especialistas de evaluación, especialistas de audio y vídeo y otros para desarrollar cursos para estudiantes distantes.



POLITICAS



Otras de las barreras administrativas incluye el problema de territorialidad y la necesidad para concebir modelos de instituciones más dadas a la colaboración que a la competición; la propiedad intelectual y la necesidad de reformar políticas para tomar en cuenta los diferentes roles de cada una de las facultad que estén trabajando en equipos de diseño; los convenios colectivos y la necesidad de animar la experimentación y la innovación en las facultades mediante el establecimiento de convenios.





Cambio de políticas a nivel institucional

POLITICAS



La mayoría de las instituciones educativas enfrentan 3 problemas significativos en la introducción de la educación a distancia:

1. Existe una cultura académica fuertemente establecida con la firme visión de concebir la enseñanza como un acto individual en el salón de clase.
2. El poder para cambiar el sistema es mantenido por las autoridades universitarias, más que por aquellos que están satisfechos con el sistema, aunque sean estos los que les dan el poder.
3. Grandes recursos tecnológicos y humanos son distribuidos entre las diferentes facultades, divisiones y departamentos, cada uno de los cuales guarda sus propios intereses.



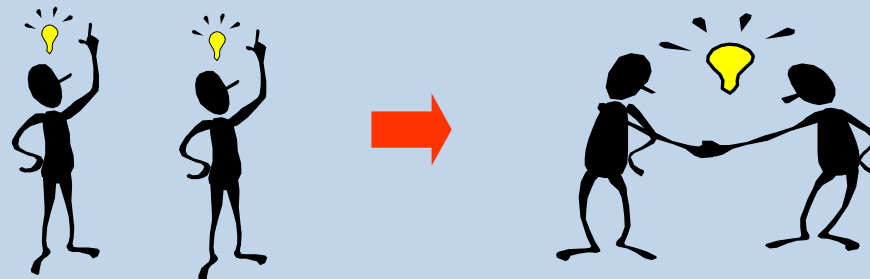
POLITICAS



Ante los problemas antes descritos hay solamente un número limitado de opciones para que los administradores puedan hacerles frente, y unas pocas estrategias que adoptar.

La primera estrategia es identificar los innovadores en la organización, el pequeño número de personas quienes existen a todos los niveles y quienes están interesados en cambiar.

Estas personas deben ser ayudadas con dinero, tiempo y asistencia externa para que puedan organizarse y desarrollar un consenso de ideas y estrategias para llevar a cabo la educación a distancia en la organización.





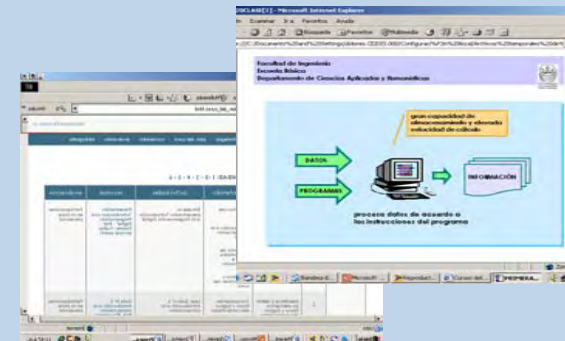
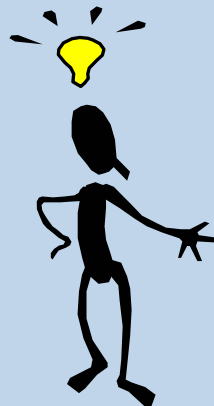
POLITICAS



El segundo paso es que los innovadores deben ser capaces de hacer una demostración del proyecto.

Los cambios institucionales no ocurren como resultado solo de argumentos, razonamientos o persuasiones.

La mayoría de los miembros de la institución no son persuadidos de la viabilidad de la educación a distancia hasta que ellos no vean el proceso trabajando, no vean un buen estandar de enseñanza y el logro de los estudiantes.





POLITICAS



Es crítico, absolutamente vital, que la demostración del proyecto sea del más alto nivel posible, puesto que un resultado mediocre tendría exactamente el efecto opuesto a lo deseado.

Por esta razón es imperativo que el financiamiento, la tecnología y los recursos humanos sean fuertemente focalizados en este sentido.

Probablemente el ingrediente más importante para que los cambios ocurran es un administrador de alto nivel con una visión de educación a distancia y el coraje para implementarlo.





Con tal liderazgo y un equipo de innovadores, los recursos pueden ser organizados apuntando a mostrar cómo el sistema de educación a distancia trabaja.

Se debe recordar que probablemente se requiera de todas las tecnologías de la institución, así como de la inversión de gran cantidad de dinero para el diseño, producción y entrega de una simple demostración de un proyecto de calidad.

POLITICAS

