

VIRTUAL-EDUCA 2001

Criterios y Certificaciones de Calidad en la Formación Virtual

**CRITERIOS DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD VIRTUAL DE QUILMES:
Una propuesta de evaluación institucional.**

Autores:

Schneider, Débora (dschneider@cvq.edu.ar) UVQ
Knez, Ana Lilian (aknez@cvq.edu.ar) UVQ
Pérez, Elisa (eperez@cvq.edu.ar) UVQ
Santos Souza, Alejandra (asantos@cvq.edu.ar) UVQ
Collebechi, María Eugenia (mcollebechi@cvq.edu.ar) UVQ
Villar, Gabriela (gvillar@cvq.edu.ar) UVQ
Durban, Guillermo (gdurban@cvq.edu.ar) UVQ

**Universidad Virtual de Quilmes (UVQ)
Universidad Nacional de Quilmes**

Roque Saenz Peña 180
Bernal (B1876BXD)
Provincia de Buenos Aires
República Argentina
Teléfono: 54-11-4365-7100
Fax: 54-11-4365-7187

Resumen

La creciente globalización del conocimiento exige una formación que supera los objetivos tradicionales de transmisión del saber y de la investigación. De ahí que el rol de las instituciones universitarias ha ido cambiando para adaptarse a los nuevos tiempos y contribuir de manera eficaz a difundir un pensamiento social tolerante y plural, de aceptación de las nuevas perspectivas y de sensibilidad a los problemas sociales, políticos y éticos.

En este marco, la toma de decisiones debe ser ágil y fiable, ya que son demasiado los elementos básicos del sistema que aún no tienen una definición exacta: alumno, profesor, tutor, espacio virtual, currículum, contenidos, no están establecidos de forma unívoca, de ahí la dificultad existente para definir indicadores, no tanto por el indicador en sí mismo, sino por lo que representa y por las interpretaciones posibles que arroje.

PRESENTACIÓN

El Programa Universidad Virtual de Quilmes (UVQ) empezó sus actividades en el año 1999 como un proyecto innovador en América Latina, puesto en marcha por la Universidad Nacional de Quilmes y la Universitat Oberta de Catalunya, como una estrategia de la Universidad Nacional de Quilmes para atender las necesidades de una sociedad en proceso de cambio, mediante la construcción de espacios asincrónicos en tiempo y lugar, en donde el estudiante es sujeto protagonista y hacedor de su propio aprendizaje.

A lo largo de este tiempo, son más de 2000 los alumnos que se han matriculado en las distintas carreras de la UVQ. Si bien en el universo de la Educación Superior Universitaria en Argentina la incidencia en porcentaje de los estudiantes es mínima, sí es importante la cantidad y el perfil de alumnos que se matricularon inicialmente en un programa de estas características. De los estudios realizados por nuestra Unidad de Comunicación¹ sobre el universo de los alumnos surge que la mayoría (73%) tiene entre 30 y 49 años, del cual un 64% son mujeres. Los porcentajes mencionados están por encima de la media del sistema universitario argentino, lo que indica un espacio importante de democratización de la educación, ya que permite el acceso de sectores de la población que estaban afuera y que muy difícilmente hubieran ingresado en otros espacios educativos, por cuestiones de distancia y grupo étnico.

Por otra parte, se ha registrado un número creciente de estudiantes que residen en otros países, con características tan dispares como Chipre, Colombia, Japón, Holanda, Estados Unidos, Brasil y Uruguay, por ejemplo.

EL CONCEPTO DE CALIDAD Y LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

El concepto de calidad educativa, entendida como el resultado de una "buena institución", es un concepto que acompaña el surgimiento del modelo desarrollista en la década del sesenta, modelo al que adhirió América Latina en sus propuestas políticas y más específicamente educativas. Desde su inserción en el campo de la educación, el concepto de calidad se está refiriendo precisamente a aquellos aspectos de la educación que no son susceptibles de cuantificación, es decir, relacionados directamente con los factores cualitativos de las instituciones, y esta problemática se afianza en la necesidad de evaluar las instituciones educativas².

Desde nuestro enfoque tratamos de asumir la dimensión sistémica de la educación³, puesto que no sólo se deben reconocer los componentes que pueden determinar la calidad de la institución, sino también centrar la atención en la relación entre estos componentes, rescatar las relaciones hacia el interior y el exterior de las mismas, teniendo en cuenta que el

grado máximo de calidad de una Institución de educación superior "...supone un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes principales"⁴.

Enmarcados en la idea anterior de calidad, partimos de la concepción de la Evaluación Institucional como un ejercicio de comprensión de la realidad y un proceso continuo que nos conduce a producir mejoras y fijar nuevos objetivos. En las instituciones de educación superior que utilizan entornos virtuales de aprendizaje, tenemos que empezar a recorrer un camino casi desconocido hasta ahora, la virtualidad y las posibilidades que ésta ofrece para establecer un espacio educativo. La propuesta pedagógica generada con el uso de Nuevas Tecnologías, en el caso que nos ocupa, los espacios virtuales de formación, no son, como dirían los griegos, un "deus ex machina" que providencial o mágicamente cambiará las condiciones o solucionará todos los problemas de la educación. Son simplemente un medio más para acceder a ella. Nuevos, complejos, pero que nos obligan a generar nuevas herramientas y nuevas visiones de viejos problemas.

Haciendo el camino inverso, toda propuesta de evaluación contiene implícita o explícitamente una propuesta pedagógica. Es decir, evaluamos con determinados criterios que creemos deben ser tenidos en cuenta a la hora de trabajar un proyecto educativo. Esto supone un acuerdo en lo que refiere a qué Universidad queremos y cuál es el camino posible hacia esa Universidad. Para esto definimos las categorías básicas que creemos deben tener en cuenta las instituciones académicas de modalidad virtual y los contextos en los cuales estas categorías se articulan con las prácticas cotidianas.

LA PROBLEMÁTICA DE LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS VIRTUALES

Toda propuesta de enseñanza en un entorno virtual, nos obliga a poner nuevamente en juego las relaciones entre los integrantes de la comunidad universitaria y a replantearnos las funciones y los espacios que ocupan cada uno de los actores que integran este proyecto. El lugar del docente, del alumno, de los materiales didácticos, y al interior de la organización la reformulación de todos los elementos que conforman esta propuesta pedagógica. Quizás dicho así, de manera tan simple, no da cuenta de la enorme diferencia que en los hechos se plantea la gestión diaria de instituciones de educación superior con estas características.

Las instancias de evaluación, vistas respecto de las evaluaciones institucionales que fueron instalándose a lo largo de los últimos tiempos, requieren de un replanteo que debe tener en cuenta las características de los nuevos escenarios que aparecen al considerar los procesos de enseñanza y aprendizaje en un campus virtual.

Al referirnos a lo largo de este trabajo a Campus Virtual nos referimos a un formato específico de la educación a distancia y la educación "on line", donde se lleva a cabo la interacción entre docentes, alumnos y los demás integrantes de la comunidad educativa, que

se comunican a través de redes. Y es esta situación la que dispara los elementos que tendremos en cuenta en la propuesta de evaluación institucional que desarrollamos a continuación.

Creemos en la necesidad de delimitar dimensiones diferentes:

- *Un espacio intra-campus*
- *Un espacio extra-campus*
- *Un espacio supra-campus*

LA DIMENSIÓN INTRA-CAMPUS

El modelo pedagógico de la enseñanza virtual para la educación superior universitaria pone en el centro de la situación de aprendizaje al alumno, entendiendo al mismo como un sujeto activo capaz de gestionar su propio proceso de aprendizaje a través de la interacción con los demás alumnos y con el profesor, e incorpora como determinante de los procesos de enseñanza y aprendizaje a los materiales didácticos, la evaluación y los espacios de comunicación e interacción.

La particularidad pedagógica que se pone de manifiesto en un campus virtual requiere de estrategias que busquen alcanzar aprendizajes significativos⁵, que tengan en cuenta los saberes previos de los estudiantes y que a la vez favorezcan la construcción social de conocimientos. Las herramientas que se utilizan para alcanzar lo antedicho son las que debemos considerar en la instancia evaluativa:

- Actividades que se desarrollan en una clase virtual: en este punto nos interesa determinar el grado de implicancia de los docentes, quienes generalmente son orientadores del trabajo de los estudiantes.
- Contenidos de las clases virtuales: las clases virtuales deben reflejar adecuadamente los contenidos especificados en el plan de estudios correspondiente.
- Material didáctico disponible, en las distintas modalidades posibles (soporte papel, material digitalizado, video, cd-room, etc.)
- Procesos de evaluación de los aprendizajes⁶, entendiendo que este proceso debe ser continuo y adecuado a las modalidades de los contenidos impartidos.
- Perfil de los alumnos, a fin de trabajar sobre los saberes previos.
- Espacios del campus virtual que permiten, favorecen y estimulan el aprendizaje cooperativo, con el fin de alcanzar la construcción social del conocimiento.

LA DIMENSIÓN EXTRA-CAMPUS

La segunda dimensión que tendremos en cuenta es la que contiene al campus virtual, que tiene en cuenta el funcionamiento interno de la institución, esto es, la estructura de funcionamiento y su capacidad operativa:

- La organización institucional, para establecer su adecuación a la misión y a los fines para los que fue creada.
- Relación de la dimensión y escala de la institución y la capacidad de toma de decisiones a través de la misma.
- La capacidades de contención de las demandas estudiantiles. La problemática estudiantil requiere de una rápida solución, para ello la estructura tutorial debe estar adecuadamente formada e informada sobre lo que sucede en el campus y del historial de cada alumno.
- Procesos de planeamiento y definición de la oferta educativa, actualización de contenidos y adecuación de estrategias.
- Procesos innovadores de la gestión administrativa, en los puntos que tienen que ver con la inscripción y el registro de alumnos y la actividad de los demás integrantes de la comunidad universitaria.

LA DIMENSIÓN SUPRA-CAMPUS

EL ESTADO

A partir de los años 90s en nuestro país, la relación entre el Estado y las Instituciones Académicas Universitarias se ha reducido a evaluar o controlar los planes de estudios y los títulos que se otorgan y los proyectos educativos institucionales, a través de la intervención desde un marco legal, la Ley de Educación Superior 24.521/95. También se promovieron algunos programas de incentivos de la actividad investigativa de los docentes (Programa de Incentivos de Docentes) y de mejoramiento de la calidad institucional (FOMECA), con la intención de que las instituciones generaran proyectos financiados desde el Estado por fuera de la disponibilidad presupuestaria particular, contribuir a la creación y promoción de proyectos regionales a mediano y largo plazo y brindar la posibilidad de enmarcar las políticas educativas en proyectos políticos y sociales más amplios. Además se puso en funcionamiento la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU)⁷, que tiene a su cargo la acreditación de instituciones tanto privadas como públicas, de posgrados y de carreras consideradas de riesgo. Visto así, el Estado adquiere importancia como evaluador y subsidiario de las universidades, en la búsqueda de su finalidad primaria y última: la democratización y la equidad de la educación. Esta nueva relación Estado-Universidad ha sido largamente debatida, avalada por unos y cuestionada

por otros, pero de hecho es la realidad en la que las instituciones universitarias argentinas están insertas. En este momento se está gestando un proceso de reforma, promovido por el gobierno nacional, que pondrá nuevamente en discusión los cambios generados en la década de los 90s.

Como programa de la Universidad Nacional de Quilmes, la UVQ debe respetar instancias nacionales de evaluación y acreditación de sus carreras, para lo cual debe adecuar la modalidad innovadora de su operatividad. La problemática que planteamos en este ámbito es la necesidad de establecer pautas comunes de evaluación y reconocimiento de estudios en entornos virtuales, ya que el acceso a través de la red de redes abre espacios que superan los límites nacionales. Para ello, el reconocimiento de indicadores flexibles, que den cuenta de los distintos requerimientos nacionales, pueden ser el punto de partida de acuerdos que permitirán acrecentar la democratización de los espacios educativos.

LA SOCIEDAD

La creciente globalización del conocimiento exige a la universidad superar los objetivos tradicionales de transmisión del saber y de la investigación. De ahí que el tradicional rol de las instituciones universitarias ha ido cambiando para adaptarse a los nuevos tiempos y contribuir de manera eficaz a difundir un pensamiento social tolerante y plural, de aceptación de las nuevas perspectivas y de sensibilidad a los problemas sociales, políticos y éticos. La nueva perspectiva de la "sociedad del conocimiento y la información" demanda de las instituciones universitarias creatividad, flexibilidad, adaptabilidad y la habilidad de "aprender a aprender" y a resolver los problemas que se plantean ⁸.

Uno de los aspectos importantes a tener en cuenta desde el análisis de la Universidad como institución que produce y promueve conocimientos, es qué tipo de conocimientos deseamos promover y el lugar que el mismo ocupa en las sociedades de las cuales estas instituciones son parte. ***En este contexto juegan un papel importante las sociedades en las que cada institución se desempeña y las articulaciones y propuestas que tiene esta institución con la sociedad en su conjunto.***

En razón de esta necesaria vinculación, debemos tener en cuenta la respuesta de la institución a las demandas que se generan por parte del sector productivo de la sociedad, sea con aporte de nuevos conocimientos generados por la investigación o con la formación de recursos humanos competitivos, a través de la educación continua o de la capacitación profesional.

Esta es una decisión estratégica importante, vinculada con los fines y la misión institucional, por cuanto la universidad, como expresión de tensiones de la sociedad, debe resolverlas y producir conocimientos a la vez que formar para el uso del conocimiento

disponible por cuanto es una manera de ayudar a disminuir las enormes desigualdades generadas en la sociedad latinoamericana en los últimos tiempos.

BIBLIOGRAFIA

ALVIRA MARTÍN, FRANCISCO: *Metodología de la Evaluación de Programas* - Centro de Investigaciones Sociológicas - Madrid, 1996

BRUNNER, J.J.: "*Estado y Educación Superior en América Latina*", en NEAVE, GUY Y VAN VUGHT, FRANS: *Prometeo Encadenado* - Gedisa, Barcelona, 1994

DIAZ BARRIGA, ANGEL Y PACHECO MENDEZ, TERESA (COMP.): *Universitarios: Institucionalización Académica y Evaluación* - UNAM- México, 1998

DOMÍNGUEZ FERNÁNDEZ, G.: *Las Nuevas Tecnologías y la Formación Continua. Más allá de instrumentos o herramientas. Hacia una Nueva Cultura de la Formación y su Organización*, leído en <http://tecnologíaedu.us.es/edutec/2libroedutec99/libro/1.2.htm>

DUART, JOSEP, SANGRÀ, ALBERT (COMP.): *Aprender en la virtualidad* - Gedisa, Barcelona, 2000

FLORES JORGE Y GOBATO FEDERICO: *La Universidad frente a los desafíos de la Sociedad del Conocimiento*. Ponencia presentada en el el "Tercer Workshop sobre las Tecnologías de la Sociedad de la Información en la Educación y la Formación", Santiago de Chile, diciembre de 2000

GOBATO FEDERICO: *Apuntes para pensar la "cuestión virtual". Relaciones virtuales: ¿relaciones sociales?* Unidad de Comunicación UVQ -mime , 2000

HENKEL, M. Y LITTLE, BRENDA, EDIT.: *Changing Relationships between Higher Education and the State* - Jessica Kingley - United Kingdom - 1999

LESOURNE, JACQUES: *Educación y Sociedad* - Gedisa, Barcelona, 1993

NEAVE, GUY Y VAN VUGHT, FRANS: *Prometeo Encadenado* - Gedisa, Barcelona, 1994

PORTA, JAUME Y LLADANOSA, MANUEL (COORDS.): *La Universidad en el Cambio de Siglo* - Alianza Editorial, Madrid, 1998

SANTÁNVELO, HORACIO: *Modelos Pedagógicos en los Sistemas de Enseñanza No Presenciales Basados en Nuevas Tecnologías y Redes de Comunicación*, en Revista Iberoamericana de Educación, Nro. 24 - OEI Sept-Dic- 2000

¹ Ver Anexo I

² José Joaquín Brunner. "Calidad y Evaluación en la Educación Superior". En: Eduardo Martínez y Mario Letelier (editores): "Evaluación y Acreditación Universitaria. Metodologías y experiencias". Nueva Sociedad. UNESCO. Caracas, 1997.

³ Lesourne, Jacques: op. cit - 1993

⁴ Arturo de la Orden Hoz. "Desarrollo y validación de un modelo de Calidad Universitaria como base para su evaluación". Dpto. de métodos de Investigación y Diagnóstico en educación. Universidad Complutense de Madrid. En Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Volumen 3, 1997. Documento consultado en www2.uca.es/RELIEVE/V3N1_2.HTM.

⁵ Josep Duart, Albert Sangrà (comp): op. cit

⁶ Schneider, Débora: Principios y Normas de Evaluación del Sistema UVQ. Documento de Trabajo UVQ, 1999

⁷ CONEAU: Memoria Anual 1999-2000

⁸ Bricall, Josep: "Participación de la sociedad en las universidades", en Porta, J. y Lladanosa M.- 1998

ANEXO I

Estudiantes de la Universidad Virtual de Quilmes por edad, según sexo			
Edad	Género		Total
	Femenino	Masculino	
Hasta 19 años	0	4	4
Entre 20 y 29 años	203	127	330
Entre 30 y 39 años	581	391	972
Entre 40 y 49 años	525	246	771
Entre 50 y 59 años	196	79	275
60 años y más	18	9	27
Sn datos	3	2	5
<i>Totales</i>	1526	858	2384
Media de edad:	38,9228188		
Desvío Std.	8,72303828		
Fuente: Unidad de Comunicación UVQ Sistema informático Esmeralda. Consulta al día 25/04/2001			