

LOS PARADIGMAS DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA:
EL MODELO “V” DE EVALUACIÓN PLANEACIÓN COMO
ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO PERMANENTE

Rocío Santamaría Ambriz¹

Jorge González González²

Hablar de programas de enseñanza y aprendizaje abiertos y a distancia es ya un lugar común en el ámbito educativo y en particular en el de la educación superior; aún cuando la situación mundial actual es variable dependiendo del país y de la región de que se trate³, prácticamente no existe universidad que no los incluya como parte de su oferta académica, ya sea como apoyo a las formas tradicionales de educación o coexistiendo con éstas como programas de formación completos e independientes. Al mismo tiempo, cada vez es mayor el número de instituciones que se crean “de modo exclusivo” para este tipo de educación.

Para la UNESCO, el aprendizaje a distancia se ha convertido en una herramienta fundamental para cumplir con el imperativo de otorgar educación permanente para todos; es por ello que recomienda extender su uso como medio para “ampliar el acceso a la educación y aumentar su efectividad en todas las formas, tipos y niveles de educación, aprovechando el potencial de los sistemas alternativos de entrega, que se sirven de las modernas tecnologías de la información y la comunicación”

Entre los beneficios del aprendizaje a distancia por los que la UNESCO recomienda su empleo, los más importantes se refieren a que este tipo de educación se identifica como:

- Un paso efectivo hacia la democratización de la educación, en virtud de que puede llegar a sectores sociales que no tienen acceso a la educación presencial.

¹ Jefa del Departamento de Evaluación de la UDUAL y Vocal Ejecutiva de la Red Internacional de Evaluadores.

² Presidente de la Red Internacional de Evaluadores y Coordinador Académico del Diplomado Latinoamericano en Evaluación Universitaria.

³ Ibidem, p. 103

Los autores agradecen las observaciones y recomendaciones del Maestro Jorge Peralta Alvarez, Coordinador Académico de la UDUAL, a la primera versión del presente trabajo.

- Una opción que permite combinar educación y trabajo.
- Una herramienta importante de diversificación de las oportunidades educativas.
- Un medio para apoyar y mejorar la calidad y relevancia de la educación, al disponer de acceso al conocimiento actualizado en las diversas disciplinas.
- Una posibilidad de generar nuevos patrones de enseñanza y de aprendizaje, vinculados a los avances de las tecnologías de la información y de la comunicación, con un enfoque centrado principalmente en el alumno.
- Un medio para promover actualización profesional permanente.
- Un medio para fomentar la cooperación y la internacionalización de la educación superior.
- Una forma de capacitación para el trabajo.
- Una forma para compartir los costos y la inversión de tiempo.
- Un medio para aumentar la capacidad y la relación costo-beneficio de los sistemas de educación y formación.

En este contexto, el papel de la educación a distancia en América Latina y el Caribe muestra un desarrollo creciente y existen diversos ejemplos de experiencias en cada país. Como es bien sabido, aunque los primeros programas en educación a distancia en nuestra región se remontan a la década de los años 40, estas actividades estuvieron dirigidas a la educación básica, media y de adultos. Es en la década de los 70 cuando las instituciones de educación superior comienzan a incorporar departamentos dedicados a la educación abierta y a distancia con diferentes propósitos: preparar a los estudiantes para el ingreso a la universidad, establecer programas de recuperación en determinadas asignaturas, capacitar personal docente y ofrecer carreras de pregrado y posgrado.

En cuanto al número de alumnos matriculados en programas de educación a distancia, la UNESCO reporta que para América Latina dicho número es muy variable, desde unos 250 estudiantes en algunas universidades hasta alrededor de 15,000 como en la Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil⁴; y en lo que se refiere al uso de la tecnología, en

⁴ UNESCO (2002) *Aprendizaje abierto y a distancia. Consideraciones sobre tendencias, políticas y estrategias*. En: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001284/128463s.pdf>.

Latinoamérica, como en otras regiones del mundo, los programas abiertos y a distancia utilizan sistemas de telefonía para dictar cursos que se combinan con técnicas por correspondencia y teleconferencia, cintas de audio y video así como sesiones presenciales ocasionales, en combinación con otras técnicas más avanzadas. La mayor parte de los programas a distancia se ofrecen en universidades que han incorporado este tipo de educación simultáneamente con la educación presencial que ofrecen de manera cotidiana, aunque están aumentando las instituciones exclusivas para la enseñanza a distancia, ejemplos de ello son la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Costa Rica, la Universidad Abierta de Venezuela y la Universidad Abierta para Adultos de República Dominicana, entre otras.

En lo que se refiere a los problemas que enfrenta la educación a distancia en nuestra región, para la misma UNESCO, por ejemplo, el principal problema de los proyectos en este ámbito es que “aún resienten la continua falta de financiación y el apoyo delegado por razones políticas... (por lo que es necesario) darle un uso más sistemático e integrado a la educación formal de cada país, y apoyar —y en ocasiones regular— los estándares del sector privado”.⁵

Otros de los problemas que se han identificado⁶ se refieren a:

- Altos índices de abandono de estudios; es frecuente que las cifras de deserción estudiantil superen el 90% del número de estudiantes que ingresa en un año determinado.
- Falta de continuidad en las políticas de desarrollo de algunos programas, lo que conduce, con frecuencia, al cierre de los mismos.
- Obsolescencia de los materiales; los textos se utilizan sin incorporar los cambios en el conocimiento disciplinario.
- Poca interacción entre el personal docente y entre éste y los estudiantes.

⁵ Ibidem, p.75

⁶ Chacón, Fabio. Citado en: Tünnermann Bernheim Carlos (2003) La universidad latinoamericana ante los retos del siglo XXI. Colección UDUAL Núm. 13, p. 138-39.

- Planes de estudio rígidos; basados en los programas presenciales y sin posibilidad de ajustarlos a necesidades específicas.
- Deficiencias en la capacitación de los docentes en nuevas tecnologías de educación a distancia.
- Con frecuencia, la educación a distancia se asocia con alternativas compensatorias o remediales y de menor calidad a la de la educación presencial.

No obstante que las instituciones de educación superior están asumiendo el compromiso de evaluar la efectividad y eficiencia de los programas que ofrecen e incluso se ha puesto el énfasis en la necesidad de someterlos a procesos de acreditación, diversos estudiosos del tema señalan que todavía estamos lejos de contar con criterios claros para medir la calidad de esta modalidad educativa y emitir juicios de valor sustentados en estudios sistemáticos sobre el análisis de los procesos en marcha y sus resultados reales. En general, las actividades y modelos de evaluación que se han aplicado para valorar la calidad de la educación a distancia frecuentemente consideran elementos aislados. Algunos de los estudios apuntan a la satisfacción de los usuarios (estudiantes), otros a la flexibilidad e innovación tecnológica del sistema, algunos más a la efectividad del proceso, a los resultados académicos o bien, al impacto social de los programas⁷; pero es difícil encontrar evaluaciones que muestren una visión integral de la educación a distancia.

Para América Latina y el Caribe, no hay duda de la importancia que tiene el aprendizaje a distancia, tanto para satisfacer la demanda de educación superior que no puede ser atendida bajo los esquemas tradicionales, como para alcanzar ese imperativo de educación permanente para todos planteado por la UNESCO. Es por ello que se hace imprescindible que esta opción educativa se constituya en una alternativa de calidad que responda a las necesidades de educación y desarrollo de nuestra región.

En este artículo entendemos por calidad la integración y adecuación entre el SER, DEBER SER, QUERER SER Y QUEHACER de la educación a distancia, lo que nos conduce

⁷ Fainholc Beatriz (2004) La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. RED, Revista de Educación a Distancia, 12, <http://www.um.es/ead/red/12/fainhplc.pdf>

directamente a los criterios que la propia UNESCO ha delineado para la educación en general: equidad y cobertura, eficiencia y eficacia, pertinencia y trascendencia. Con calidad, cada programa de educación a distancia tendrá la misma oportunidad de erigirse como la primera opción de elección para los estudiantes y no como un recurso supletorio ante el rechazo de la educación escolarizada (sea por falta de cupo, de oferta educativa o del cumplimiento de determinadas condiciones).

En este sentido, cada programa de educación a distancia requiere ser considerado como una unidad en si mismo, atendiendo a su propia historia, contexto, propósitos, características y condiciones, y no solamente como una extensión o complemento de la enseñanza presencial. Por otra parte, el mejoramiento de la educación a distancia debe partir de un proceso de investigación: **integral**, porque vincula la evaluación y la planeación como un proceso continuo e interdependiente; **integrativo**, porque involucra a todos los componentes del proceso educativo en sus diferentes dimensiones; **diseñado ex profeso para la educación a distancia**; y **adecuado** a la amplitud, diversidad y complejidad de las instituciones y sistemas educativos en los que cada programa se inserta, respetando su autonomía y libertad académica.

El presente trabajo parte de estas consideraciones y tiene como propósito fundamental describir el modelo de evaluación en el que la UDUAL ha centrado sus actividades de capacitación y de apoyo al mejoramiento académico de la educación superior en América Latina y el Caribe como parte de un programa de trabajo denominado “Proyecto Universidad Siglo XXI”. Este proyecto tuvo su inicio en 1998 cuando la Asamblea General de la UDUAL -integrada por los rectores de todas las instituciones afiliadas a ella- encomendó a su Secretaría General el diseño de un proyecto para apoyar el mejoramiento académico de las universidades latinoamericanas por medio de la formación de recursos humanos en el campo de la evaluación educativa. En el primer año del proyecto se impartieron, en diferentes países y prácticamente de manera simultánea, seis talleres para formar coordinadores de autoevaluación. En su segundo año, con la pretensión de iniciar la formación de pares evaluadores externos como complemento del quehacer de la autoevaluación la UDUAL invitó al Dr. Jorge González González, miembro del personal

académico de la Facultad de Ciencias de la UNAM y, en esos tiempos, vocal ejecutivo del comité de ciencias naturales y exactas de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior de México (CIEES), para organizar una segunda ronda de talleres en el campo de la evaluación externa.

La incorporación del Dr. González fue fundamental para el desarrollo del Proyecto Universidad Siglo XXI. En su experiencia de años en la UNAM y en los CIEES, el Dr. González había creado un modelo de evaluación que daba respuesta a una necesidad que se había identificado desde los primeros talleres, en el sentido de que América Latina pudiera contar con un sistema de evaluación adecuado a sus propias características y requerimientos educativos. Un sistema que tuviera como eje el mejoramiento permanente de la calidad educativa antes que cualquier otro interés y que considerara a la educación superior como un proceso integral en el que la evaluación y la planeación fueran elementos de suyo inseparables.

La UDUAL adoptó entonces el Modelo “V” de evaluación – planeación del Dr. González y con esta visión integral se organizó el Diplomado Latinoamericano en Evaluación Universitaria con cuatro módulos que comprenden las diferentes modalidades de la evaluación: autoevaluación, evaluación externa, acreditación y certificación profesional universitaria.

Después de 11 años de actividades de capacitación hemos tenido ya varias generaciones del diplomado que a la fecha ha formado alrededor de 700 evaluadores de más de 200 universidades de 21 países latinoamericanos. A partir del diplomado, en agosto de 2007 se creó la Red Internacional de Evaluadores, organismo autónomo en el que se están incorporando los evaluadores formados con el Modelo “V” quienes están participando, ya sea como tutores en los talleres; o bien, como pares disciplinarios en procesos de acreditación internacional de programas, dependencias e instituciones.

Por otra parte, en noviembre de 2008, en una etapa más de avance del Proyecto Universidad Siglo XXI, el Consejo Ejecutivo de la UDUAL aprobó la puesta en marcha del

Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, SEACESALC, así como de sus líneas estratégicas, cuyos propósitos son promover y consolidar los sistemas nacionales y regionales de evaluación, acreditación y certificación profesional universitaria, así como estimular el establecimiento de programas que hagan posible la equiparabilidad, el reconocimiento y la transferencia de actividades académicas y créditos, el intercambio y la movilidad de estudiantes, personal académico y líneas de investigación, la creación de posgrados colegiados y el reconocimiento internacional de títulos y grados.

El Modelo “V” constituye un meta modelo que puede aplicarse en diferentes espacios, niveles y modalidades de educación. En su concepción teórica, el Modelo “V” sostiene que los fenómenos educativos constituyen procesos que tienen una historia y un contexto particulares, que aunque mantienen identidad se modifican continuamente (una universidad es siempre la misma, pero sus funciones sustantivas evolucionan, el número de sus alumnos, profesores y planes de estudio se va incrementando a través del tiempo, su número de *campus* también se modifica, su legislación y reglamentos se reestructuran, etc.). Al mismo tiempo, estos procesos tienen lugar en diferentes dimensiones, necesariamente articuladas: individuos (estudiantes y personal académico), programa educativo, dependencia e institución, que a su vez impactan en diferentes ámbitos y son, al mismo tiempo, influenciados por ellos: local, regional, nacional, regional multinacional y mundial.

De esta manera, la intencionalidad del Modelo “V” es propiciar el fortalecimiento, aseguramiento y mejora permanente de la calidad atendiendo a que el mejoramiento de cada uno de los componentes de un sistema educativo, a su vez tendrá repercusiones en el mejoramiento de los otros componentes del sistema en sus diferentes dimensiones.

Bajo esta concepción, de acuerdo con el Modelo “V” la evaluación es un proceso de investigación cuya intención es conocer y valorar la realidad para transformarla. Se asume que todo fenómeno educativo constituye un objeto de estudio susceptible de ser conocido, y cuyas manifestaciones, condiciones, relaciones y resultados son factibles de describir,

explicar, interpretar y predecir. Por lo tanto, en el Modelo “V” la investigación evaluativa es:

- Una acción de reflexión sobre intenciones, resultados, procesos, procedimientos y condiciones, para medir o estimar logros, alcances y necesidades.
- Un método para adquirir, organizar y procesar información como evidencia de resultados obtenidos
- Un proceso de contrastación y retroalimentación que valora los resultados en función de lo esperado.
- Un evento que revisa al objeto buscando alternativas para mejorarlo; o bien, para prevenir o solucionar problemas.

En el proceso de evaluación – planeación el Modelo “V” utiliza cuatro referentes como paradigmas con los que se confrontan los procesos y los resultados educativos:

- a) Referente institucional – Se refiere a la intencionalidad y objetivos que persigue la institución en la formación de profesionales así como a sus resultados y logros. Determina el sello que la institución imprime a la comunidad que la constituye en términos del énfasis en las funciones sustantivas: docencia, investigación, difusión y vinculación o proyección social.
- b) Referente disciplinario – Se refiere al conjunto de conocimientos que el estudiante deberá dominar al finalizar su formación académica. Se define por el avance de la disciplina y el desarrollo de proyectos de investigación en el ámbito universal.
- c) Referente profesional – Hace referencia a las habilidades, destrezas y aptitudes que debe adquirir el estudiante al concluir su formación académica. Este referente se caracteriza por la diversidad de prácticas profesionales vinculadas con el entorno local y nacional, pero también con sus posibilidades de inserción internacional, ya sea en el campo de la investigación o la docencia, y en el desempeño profesional en el sector público o en el privado.

- d) Referente social – En éste se produce la integración de los referentes anteriores en la formación integral de profesionales comprometidos con su entorno cultural y humano. Hace referencia a la contribución de los profesionales y de la institución al mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de los miembros de la comunidad, en sus ámbitos local, regional, nacional e internacional.

Con estos referentes como paradigmas de contrastación se confrontan los componentes del proceso educativo que se configuran en tres ejes estructurales:

- a) **Superestructura:** que se refiere a las intenciones, el deber ser y la aspiración de ser de la institución, de la dependencia y del propio programa educativo. Esas intenciones están plasmadas en elementos como la misión, visión, proyecto general de desarrollo, modelo educativo y perfil del egresado. Constituyen el marco rector que orienta la formación de profesionales.
- b) **Estructura:** hace referencia a la forma en que las intenciones se hacen realidad en el proceso de enseñanza aprendizaje y en las funciones sustantivas de la universidad. Este eje lo forman el plan de estudios, los estudiantes, las líneas de investigación o desarrollo, los programas de difusión y vinculación, y la interacción de estos elementos con los estudiantes y el personal académico.
- c) **Infraestructura:** son los recursos y condiciones que determinan la viabilidad y la operación del proceso de enseñanza aprendizaje, para cumplir con las intenciones propuestas. La infraestructura incluye las instalaciones, recursos mobiliarios, materiales, de equipo, financieros, de servicios, sistemas de información, gestión y administración.

El análisis de los elementos de estos tres ejes tiene el fin de valorar, si las intenciones y el proyecto general de desarrollo de la universidad, la dependencia y el programa (superestructura) se están cumpliendo por medio de la organización de las actividades diseñadas para ello (estructura), y si los recursos y condiciones (infraestructura) conducen a cumplir con las actividades para el logro de las intenciones. El análisis de cada elemento, se

hace con base en indicadores paramétricos y preguntas orientadoras derivadas de criterios como los de adecuación, coherencia, congruencia y pertinencia, lo que permite valorar su situación con respecto a sí mismos y en su interacción con los otros ejes, al mismo tiempo que considera las diferentes dimensiones en las que tiene lugar el proceso de enseñanza – aprendizaje, desde la dimensión local hasta la internacional. Todo ello conduce a identificar las fortalezas que es necesario conservar y consolidar, así como los aspectos que es preciso modificar o mejorar.

En este esquema, el proceso de evaluación parte de la formulación de un paradigma de calidad (conjunto de indicadores paramétricos) específico para el programa particular de que se trate. Un ejemplo de dichos indicadores se muestra a continuación:

FACTORES	ALGUNOS INDICADORES PARAMÉTRICOS
Misión	El programa es congruente con la misión de la IES
Proyecto General de Desarrollo	Los elementos de planeación y evaluación del programa están considerados en el proyecto general de desarrollo
Perfil del egresado	El programa define los atributos de información, capacitación y formación que debe adquirir el egresado El perfil del egresado es pertinente a las necesidades para las que fue creado
Concepción del proceso de enseñanza-aprendizaje	El programa define el papel del profesor, el papel del alumno y el papel de los medios y técnicas de enseñanza-aprendizaje El papel del profesor, del alumno y de los medios es adecuado a las características de la educación a distancia
Plan de estudios	La estructura curricular del plan de estudios es adecuada al perfil del egresado Los requisitos de ingreso promueven la equidad
Proceso de enseñanza-aprendizaje	Las actividades que realizan el profesor y los alumnos son adecuadas para cumplir con el perfil del egresado El uso de los medios y técnicas del aprendizaje a distancia es adecuado para cumplir con el perfil del egresado
Materiales, equipo y servicios	El uso de los materiales, equipo y servicios de que dispone el programa es funcional y adecuado para cumplir con el perfil del egresado
Financiamiento	Los recursos financieros son adecuados para cumplir con los requerimientos del plan de estudios

En cuanto a los instrumentos y procedimientos para llevar a cabo el proceso de evaluación-planeación con el Modelo “V”, es preciso anotar que la evaluación es una actividad que se desarrolla en equipo y en la que es indispensable que participe la comunidad académica del programa que se está evaluando: autoridades, alumnos, egresados, personal académico, personal administrativo y de apoyo, empleadores. Asimismo, la obtención y análisis de la información puede llevarse a cabo por muy diversos medios y, sobre todo, haciendo uso de las propias herramientas de la educación a distancia, tal es el caso del ambiente Web 2, dadas sus posibilidades de trabajo interactivo y en redes. En este sentido, las preguntas orientadoras pueden ser respondidas, analizadas y discutidas en diversas aplicaciones como blogs, wikis, multimedia, etc.

Finalmente, el ejercicio de planeación integral de la educación a distancia debe tomar en consideración la distancia que existe entre lo deseable, lo posible, lo viable y lo factible; es decir, para transitar de lo deseable a lo posible se requiere el conocimiento de la realidad (disponer de información); por su parte, pasar de lo posible a lo viable requiere disponer de condiciones de trabajo (la existencia de recursos humanos con conocimientos y capacidad de trabajo); y por último, el tránsito de lo viable a lo factible sólo será posible mediante la acción misma; es decir, a través de la puesta en marcha de un proyecto general de desarrollo que establezca las grandes metas a alcanzar a largo plazo, de las cuales se deriven las líneas estratégicas que describan los objetivos y procedimientos a lograr en un mediano plazo, y que, a su vez, den lugar a los programas de acción a corto plazo que habrán de determinar responsables, fechas y condiciones a seguir para alcanzar el imperativo de educación de calidad permanente para todos.

Enero, 2010