

Estrategia de evaluación de la calidad de los cursos virtuales

Strategy for evaluating the quality of virtual courses

Edgar Javier Carmona¹

<https://orcid.org/0000-0001-6399-2842>

Lina María Gallego²

Iris Jiménez -Pitre³

<https://orcid.org/0000-0002-8109-7013>

Resumen: En la educación superior se observa un crecimiento en la oferta de cursos virtuales y con ello surge la necesidad de velar por la calidad de estos procesos académicos. Este proyecto pretende sensibilizar la comunidad universitaria en la cultura de la calidad en la educación virtual. Para ello se revisaron diferentes estrategias de evaluación de la calidad de los cursos. Se tomó una muestra de cursos, se recopiló información de egresados, docentes y estudiantes y se entrevistó a los responsables de las mencionadas instancias. Finalmente se diseñó y se evaluó un instrumento para la observación de los cursos con la intención de que proporcione una alternativa para la de evaluación de cursos en la búsqueda de la calidad.

Palabras clave: Educación virtual; cursos virtuales; calidad de la educación virtual; TIC.

Abstract: In higher education there is a growth in the offer of virtual courses and with this arises the need to ensure the quality of these academic processes. This project aims to sensitize the university community in the culture of quality in virtual education. For this, different strategies for evaluating the quality of the courses were reviewed. A sample of courses was taken, information was collected from graduates, teachers, and students, and those responsible for the aforementioned instances were interviewed. Finally, an own instrument was designed and evaluated for the observation of the courses was designed and evaluated with the intention of providing an alternative for the evaluation of courses in the search for quality.

Keywords: Virtual education; virtual courses; quality of virtual education; ICT.

1. Introducción

La educación superior virtual data de pocas décadas de experiencias y se produce como una evolución del sistema de educación a distancia (EaD). Si bien, la virtualidad llegó de manera experimental a las universidades para la formación de docentes y cursos libres, en la medida que el modelo se fue probando, se fue integrando a la totalidad de los procesos educativos de las universidades hasta llegar a crear carreras virtuales.

La evolución de la EaD en Colombia está ligada a la incursión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación.

1. UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, COLOMBIA. ecarmona@uniquindio.edu.co

2. UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, COLOMBIA. linag@uniquindio.edu.co

3. UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA, COLOMBIA. iajimenez@uniguajira.edu.co

Se ha pasado de las incipientes experiencias que utilizaban el correo como medio favorito, la utilización de algunos programas, hasta el uso de plataformas creadas para aprender y enseñar. Es así como actualmente, es reconocida la expresión *educación virtual*, dado el amplio espectro de ofertas de formación virtual de todo nivel, que van desde cursos libres, pasando por programas universitarios parciales o completos y hasta universidades totalmente virtuales. Pero, es necesario partir de la concepción de Educación Virtual.

Entender la educación virtual implica referenciar a su más significativo componente: el e-Learning. Cuando se habla de educación, se está haciendo referencia a un sistema complejo en el cual intervienen múltiples variables sociales, económicas, culturales, biológicas, psicológicas, etc. Y como principal elemento de este sistema, justamente en el centro de él se encuentra el aprendizaje. Todo sistema educativo gira en torno a la producción de aprendizajes, pues en la educación virtual el aprendizaje se equipará a e-Learning, pero con las consabidas diferencias, dado que estamos en presencia de un sistema bien particular, es decir, un sistema donde algunos de los esquemas tradicionales no funcionan.

En el mismo sentido, UNESCO (2005), expresa que uno de los requisitos básicos de la educación del siglo XXI es preparar a la población para que pueda participar en una economía fundada en el conocimiento, con perspectivas socioculturales generales y situando al ser humano en el centro del enfoque sobre el cual giran todos los aprendizajes, aquí es donde las TIC se convierten en mediadoras para el cumplimiento de este objetivo, así como para contribuir parcialmente al cumplimiento del objetivo 4 de la Agenda 2030 que contiene los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) aprobados por los Estados Miembros de la ONU, en septiembre de 2015 en la Cumbre para el Desarrollo Sostenible. El objetivo 4: Educación de calidad busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos y en la inclusión y calidad la educación virtual puede realizar.

Es importante, con miras a clarificar el concepto de Educación Virtual, redundar en los beneficios que ésta ha producido a la sociedad, por ello hay que dejar claro que se está en presencia de una herramienta poderosa que a lo mejor en algunas instituciones y círculos se ha menospreciado o no se le ha dado la importancia que requiere. En ese sentido, la educación virtual no es “otra” educación, y mucho menos es una educación pobre, ni para pobres o de menor calidad, intensidad o contenidos. Ese es un prejuicio que erróneamente la sociedad ha creado. De hecho, reconocidas universidades del mundo tienen programas virtuales de calidad. Hay que superar la falsa creencia de que la educación a distancia, y la virtual, se han promocionado como alternativas para personas con escaso tiempo, o de restricciones de movilidad o de recursos económicos, por tanto, constituye una educación pobre para pobres (Castillo et al., 2017).

Por tanto, el estudio de los sistemas de educación virtual se remite al análisis de la educación a distancia, pero en el marco de este proyecto se acotará a los procesos de formación virtuales en la Universidad del Quindío. En este sentido, se han realizado varias acciones que van desde la formación de docentes, creación de grupos de desarrollo, la oferta de cursos virtuales, también se han realizado varios proyectos de investigación, que dan cuenta de una labor continua desde el año 2.000, cuando se inició el acercamiento a estas tecnologías en la Universidad.

El ámbito educativo moderno le ofrece al estudiante una amplia gama de posibilidades enmarcadas en la era digital. Ello implica un reto para la capacidad de adaptación del profesor, puesto que el nuevo contexto de la sociedad actual requiere replantear las formas tradicionales de asumir los procesos de enseñanza - aprendizaje. Es indudable que este reto no involucra solamente los aspectos técnicos, sino todas las variables que intervienen en la educación, ya que las vertiginosas innovaciones científicas y fundamentalmente tecnológicas, suponen un importante desfase de co-

nocimientos teóricos y prácticos del cuerpo docente en todos los campos de estudio. La formación permanente del profesorado, entonces puede orientarse al desarrollo de destrezas para la búsqueda y tratamiento de información, a través del desarrollo de software, para su uso con fines educativos. En este sentido (Moreno et al., 2015) afirman:

Siempre que se escriben algunas líneas sobre tecnología y virtualidad aplicadas a la educación, queda la sensación de que éstas son insuficientes o corren el riesgo de caer muy rápidamente en una versión desactualizada. ... las nuevas aplicaciones tecnológicas y del internet, superan, en mucho, a la gran mayoría de sus mismos profesores.

Es notorio que la educación superior a distancia y virtual está creciendo ampliamente en Colombia y en todo el mundo.

Tal dinámica es de una enorme magnitud y complejidad en tanto ella refiere a temas didácticos, pedagógicos, tecnológicos, organizacionales, jurídicos, económicos; de recursos de aprendizaje, sistemas de evaluación y procesos de certificación. Nuevos estudiantes, nuevas competencias docentes y nuevas formas de evaluación, de regulación o de competencia, junto con una amplia diversidad institucional en Colombia que plantea la necesidad de su reflexión y análisis colectivo (Castillo et al., 2017).

Desde una mirada a la calidad educativa, entiendo que éste es un tema tan complejo que los gobiernos de todas las naciones se ocupan de él, muchos sin lograr conseguir esos niveles de calidad deseados. Justamente, en ese intento por medir la calidad, varias instituciones han realizado trabajos significativos, algunos de los cuales se describen a continuación:

CALED

Una experiencia significativa América Latina es la del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED)⁴, que lleva varios años trabajando en función de la calidad de la educación virtual. Se creó en el 2005 en el marco del Congreso sobre Calidad y Acreditación Internacional en Educación Superior a Distancia celebrado en la Universidad Técnica Particular de Loja (Ecuador). Tiene como objetivo principal contribuir al mejoramiento de la calidad en la enseñanza superior a distancia en todas las instituciones de América Latina y el Caribe, asesorando en los procesos propios de la educación a distancia y específicamente en la autoevaluación de los programas que lo requieran (CALED, 2017; Ávalos Lira & Meza Meza).

El CALED ha desarrollado varios proyectos, y elaborado guías con el objetivo de elaborar directrices e instrumentos para la evaluación, acreditación y certificación de programas y servicios de educación superior a distancia. Entre las guías se citan:

- Guía de evaluación para cursos virtuales de formación continua.
- Guía de evaluación para cursos virtuales accesibles.
- Guía de autoevaluación para programas de pregrado a distancia.

El modelo de autoevaluación diseñado por CALED ha sido implementado en varias universidades, bien como pruebas piloto, otras veces se han aplicado en el contexto de proyectos nacionales e internacionales asimismo para dar respuesta a la inquietud de las instituciones participantes, en el deseo de mejorar sus programas y poder compararse a nivel internacional. Entre estas instituciones se puede citar: la Universidad Abierta para Adultos de República Dominicana, la Universidad Uniminuto, la Universidad Católica del Norte en Colombia, la Universidad Central

⁴ Forman parte de CALED instituciones como: CREAD, AIESAD, VIRTUAL EDUCA, UDAL, OUI, UTPL, OEA, OEI, ISTEAC, ICDELAC, la Cátedra Unesco de educación a Distancia. Y universidades como: UNAM, UNED-CR, UNAD, PUCP, IUA, UCN, CEDER, UNISUL, UAPA, UNED ESPAÑA.

de Venezuela, la UNAM de México, en la Universidad Técnica Particular de Loja en Ecuador y la Universidad Arturo Prat de Chile, esta última universidad en tres programas de postgrado.

CALED ha diseñado la *Guía de autoevaluación para cursos virtuales de formación continua*, que permite a las instituciones poner en práctica el modelo de Estándares de Calidad. Este modelo divide el estudio de los cursos en Áreas, Subáreas, Estándares e Indicadores tal como se aprecia en las Figuras 1 y 2.



Figura 1. El Modelo de Evaluación de Cursos Virtuales.

Fuente: (CALED, 2017).

ÁREA	SUB-ÁREA	ESTÁNDARES/ INDICADORES
1. TECNOLOGÍA	Infraestructura tecnológica	3 estándares- 7 indicadores
	Disponibilidad, rendimiento y capacidad	3 estándares - 7 indicadores
	Seguridad y privacidad	3 estándares- 7 indicadores
	Accesibilidad	1 estándar - 5 indicadores
	Usabilidad y Navegabilidad	1 estándar- 5 indicadores
	Mantenimiento	3 estándares -6 indicadores
2. FORMACIÓN	Equipo Docente	1 estándar- 2 indicadores
	Alumnos	1 estándar- 1 indicador
3. DISEÑO INSTRUCCIONAL	Orientaciones generales del curso	1 estándar- 3 indicadores
	Objetivos	1 estándar- 1 indicador
	Contenidos	2 estándares- 7 indicadores
	Interacción	1 estándar- 5 indicadores
	Seguimiento y Tutoría	3 estándares- 9 indicadores
	Evaluación	1 estándar- 7 indicadores
4. SERVICIOS Y SOPORTE	Servicios de información	1 estándar- 4 indicadores
	Atención al alumno	1 estándar- 4 indicadores
TOTAL 4 ÁREAS	16 Subáreas	27 Estándares y 80 indicadores

Figura 2. Estructura del Modelo de Evaluación de Cursos Virtuales.

Fuente: (CALED 2017, p15).

Para llevar a cabo el proceso de autoevaluación, el CALED sugiere a las universidades considerar varias fases: organización de un equipo de autoevaluación, análisis del modelo de evaluación, estrategias de organización y ejecución finalmente elaboración de un informe final. Entendiendo que la autoevaluación no es una lista de chequeo, sino un plan organizado de trabajo, en el cual el instrumento y su aplicación son sólo una parte del proceso (CALED, 2017).

QM (Quality Matters)

Más ajustado al estado de los cursos virtuales, se encontró una iniciativa nacida en la Universidad de Maryland con la finalidad de buscar una forma de medir la calidad de los cursos virtuales. Desde entonces ha evolucionado creándose una institución que promueve la mejora continua en el diseño de cursos online. Realmente se ha convertido en una filosofía de calidad que se centra en la utilización de una rúbrica que contiene 43 estándares, agrupados en 8 categorías que son:

1. Introducción y visión general del curso (9 estándares)
2. Objetivos de aprendizaje (5 Estándares)
3. Medición y evaluación (5 estándares)
4. Materiales instruccionales (6 estándares)
5. Actividades del curso e interacción con los estudiantes (4 estándares)
6. Tecnología del curso (5 estándares)
7. Apoyo a los alumnos (4 estándares)
8. Accesibilidad y usabilidad (5 estándares)

Cada estándar tiene una puntuación entre 1 y 3, que refleja la importancia del estándar, es decir, la ponderación que se le quiera asignar. Si algún curso se quiere certificar de calidad, debe pasar por la revisión de tres expertos, quienes asumen el rol de estudiante y califican el curso. Una puntuación superior a 85, se permite certificarse como un curso de calidad (Valero, 2015).

La rúbrica antes mencionada tiene dos posibles usos, el primero como herramienta de autoevaluación, donde los cursos son revisados por las propias instituciones, en búsqueda del mejoramiento, sin necesidad de pasar por un proceso formal de acreditación y el segundo someterse a la valoración de los expertos que la institución ofrece con fines de certificación.

Caso Colombia

En Colombia, el Modelo CNA (Conejo Nacional de Acreditación), considera que la enseñanza a distancia y virtual, se fundamenta en concepto de acreditación, concepto de calidad, criterios de calidad, actores del proceso de acreditación y metodología de evaluación. Ello constituye un conjunto de factores, características e indicadores que sirven como instrumento en la valoración de los diversos elementos que intervienen la calidad de una institución o de un programa (Maldonado, 2018).

El estado colombiano ha mostrado interés en la formación virtual a través del MEN que define la educación virtual como la una modalidad de la educación a distancia; que implica una nueva visión de las exigencias del entorno económico, social y político, así como de las relaciones pedagógicas y de las TIC. Con ello se reitera en la concepción de que la educación virtual es un subconjunto de la educación a distancia. Según el Decreto 1075 de 2015 la educación superior en Colombia se desarrolla en dos metodologías: presencial y distancia, la metodología distancia se desarrolla en modalidad distancia y modalidad virtual, teniendo en cuenta que ambas están contempladas dentro de la metodología distancia para diferenciarlas se denominan modalidad distancia tradicional y modalidad virtual. La modalidad distancia tradicional requiere de centros tutoriales donde los estudiantes hacen presencia.

De otra parte, la Ley 1753 de 2015 crea los Sistemas Nacionales de Educación y, entre ellos, crea el Sistema Nacional de Calidad para la Educación Terciaria -SISNACET, una oportunidad para revisar fortalezas y debilidades y hacer las modificaciones necesarias. Implica además garantizar la calidad en la implementación del Sistema Nacional de Educación Terciaria -SNET y que este a su vez contribuya a mejorar la calidad de la oferta de educación virtual. SISNACET es el conjunto de procesos, lineamientos, actores, sistemas de información y modelos, que buscan garantizar el mejoramiento continuo de la calidad de la oferta educativa en educación terciaria en Colombia.

En el 2013 el MEN publicó el documento lineamientos de calidad para la verificación de condiciones de calidad para los programas virtuales y a distancia, estas condiciones se sintetizan en: justificación, contenidos curriculares, organización de las actividades académicas, investigación, personal docente, medios educativos, infraestructura física, mecanismos de selección y evaluación, estructura académico administrativa, autoevaluación, bienestar universitario y recursos financieros. De ahí se destaca como algunos criterios de calidad son inherentes a la institución, mientras que otros hacen referencia a la forma como están estructurados los cursos y los recursos que se requieren para el normal funcionamiento de ellos (MEN, 2013).

Según el MEN la calidad es el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, contruidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales (Decreto 1330, 2019).

De estos lineamientos que el MEN propone, ésta investigación centró la atención en los ítems que están relacionados directamente con la estructuración de los cursos dado el enfoque de esta investigación.

Adicionalmente, en el 2016 el MEN publicó el documento *Condiciones específicas de calidad para la oferta de programas de metodología a distancia, en modalidades virtual y combinada (blended learning)*, donde se consolida la política estatal en materia de educación virtual y se estructura las condiciones de calidad para garantizar la oferta calidad tanto de formación cien por ciento virtual, como los sistemas combinados.

Otras experiencias

En la actualidad existen varias organizaciones dedicadas al estudio de la calidad en la formación utilizando e-learning, siempre bajo la necesidad cada vez mayor de sistematizar los procesos y, en especial, la creación de materiales educativos compartidos y de calidad.

Entre las organizaciones relacionadas con ello se puede citar: ADL (La *Advanced Distributed Learning*), AICC (*Aviation Industry Computer Based Trainig Comitte o Comité de la Industria de la Aviación para el aprendizaje basado en Computadoras*), CEN (*Comité Europeo de Normalización*), IEEE (*Institute of Electrical and Electronic Engineers, y dentro de él, el LTSC o Comité de Estandarización de las Tecnologías Aplicadas al Aprendizaje*), IMS GLC (*IMS Global Learning Consortium*), ISO/IEC (*International Standards Organisation en colaboración con International Electrotechnical Commission*) ARIADNE (*Alliance of Remote Instruction Authoring and distribution Network for Europe*), DCMI (*Dublin Core Metadata Intiative*) y W3C (*World Wide Web Consortium*) (Suárez & Salinas, 2016; Carmona, 2016).

En la Universidad del Quindío, desde hace más de dos décadas se viene adelantando procesos formativos en la modalidad virtual. La necesidad surge primero en el proyecto Aula virtual de la Facultad de Educación y luego en la Unidad de Virtualización, que centralizó todos los procesos de apropiación y uso de las TIC. En este marco se publicaron los lineamientos que en materia de virtual asumía la Universidad, Esta propuesta afrontaba el problema desde cuatro componentes básicos: pedagógicos, comunicativos, tecnológicos y organizacionales que a la postre significaron la estrategia virtual en los escenarios universitarios para los programas académicos virtuales (Rodríguez & Espinoza, 2017).

2. Metodología

La presente investigación ubicada en el contexto educativo y por tanto como fenómeno social, tiene fundamento en procesos de carácter inductivo tales como describir y explorar, lo que permite

realizar una mirada a profundidad del fenómeno de la calidad de la Educación Virtual a través de la observación de los cursos.

Además, según su naturaleza, es decir, el planteamiento del problema de investigación y la formulación de sus objetivos, se ubica como una “investigación cualitativa orientada a la comprensión, cuyo objetivo es describir e interpretar la realidad educativa desde dentro” (Ulloa Arteaga et al., 2017), por cuanto se hizo una observación de los cursos a partir de la Plataforma Moodle y los diferentes actores del proceso educativo, centrando la atención en describir e interpretar la realidad de la Educación Virtual en la Universidad del Quindío. En lo que respecta a la parte descriptiva se recolectó la información de los cursos ofrecidos con base a ello se diseñaron instrumentos de evaluación para medir el estado actual de los procesos.

Para afrontar el problema de investigación, se dividió el trabajo en las siguientes fases:

1. Revisión bibliográfica de los conceptos relacionados con la calidad de la educación virtual, los procesos de evaluación y autoevaluación y las tendencias actuales en educación en esta modalidad. Se pretendió conocer los aspectos epistemológicos implicados en el objetivo central de la investigación.
2. Búsqueda de instrumentos de evaluación de la calidad reconocidos a nivel nacional e internacional para la educación virtual y diseño de un instrumento propio, basado en las experiencias anteriores y en procesos de certificación de la calidad en la Universidad del Quindío; algunos indicadores de los encontrados en esas experiencias forman parte del instrumento de evaluación de este proyecto.
3. Integración de la observación de los cursos ofrecidos en la Universidad y la opinión de la comunidad académica tanto para la Unidad de Virtualización como para el Programa CIDBA en una matriz (por instancia) que contiene los indicadores construidos en el paso 2) y los resultados encontrados (Figura 3), así como la ponderación de los indicadores y la respectiva calificación asignada por el equipo investigador.

INDICADORES EVALUADOS DEL PROGRAMA CIDBA						
Categorías e indicadores para el instrumento de medición de calidad.						
1. ASPECTOS TÉCNICOS (hacen referencia a aspectos técnicos generales)						
No	INDICADORES	FUENTE	VALORACIÓN			REDACCIÓN
			A ¹	B ²	A*B ³	
1.1	Se ha implementado un plan operativo sobre medidas de seguridad (protección de contraseñas, cifrado, exámenes en línea o supervisión segura, etc.). • Documento que especifique el plan operativo. • ¿Quién es el encargado de ejecutar el plan operativo?	Entrevista al Director ⁴	0	6,25%	0	En el Programa de CIDBA no se ha hecho ese proceso, tampoco lo han contemplado, porque no tienen quien responda desde la administración con el aseguramiento de la información especialmente en esa parte.
1.2	Se cuenta con un plan de recuperación de desastres para los equipos y los sistemas informáticos. • ¿En qué consiste el plan de recuperación de desastres? • ¿Cómo se ejecuta el plan? • ¿Quién y con qué frecuencia realizan copias de seguridad de los datos y cursos?	Entrevista al Director	8	6,25%	0.5	La Universidad del Quindío contrató un proveedor externo, EDULAB, para tener copias de seguridad cada 48 horas de toda la información contenida en la Plataforma Moodle. Antes las copias de seguridad estaban a cargo del operador Columbus cada siete (7) días.

¹ A: Calificación del cumplimiento del indicador en escala de 0-10.

² B: Ponderación de cada indicador.

³ A*B: Puntaje obtenido para el indicador.

⁴ Entrevista al Director hace referencia a la entrevista realizada al Director del Programa CIDBA.

Figura 3. Matriz de Indicadores de Observación

4. Una vez construida la matriz de indicadores, se hizo una observación de los cursos. Para ello consideraron los dos centros de formación virtual que tiene la Universidad del Quindío: el Programa CIDBA y la Unidad de Virtualización (UdV), para ello se tomó una muestra de cursos, previa concertación y autorización de las dependencias. Con las claves asignadas, se hizo la observación detallada a 19 cursos del Programa CIDBA y 9 cursos de la UDV, la información se recolectó en las matrices de observación.
5. Recolección y análisis de la opinión de la comunidad académica implicada en la formación virtual: estudiantes, docentes y egresados.
6. Presentación de los resultados en las unidades académicas e informe final.

La Universidad del Quindío tiene dos grandes líneas de acción en la Educación Virtual, de una parte, está el Programa Ciencias de la Información, Bibliotecología y Archivística (CIDBA) en metodología virtual y de otro lado hay que considerar la Unidad de Virtualización, dependencia que viene trabajando desde hace ya dos décadas en la formación de docentes para la virtualidad y en utilización de estos recursos como apoyo a la metodología presencial. Estas dos formas de trabajo de la educación virtual, tienen servidores independientes, administración diferente y operativamente tienen poca coincidencia, de un lado porque los cursos que orientan son diferentes y de otra porque su población objeto es también diferente.

Como parte del proceso en esta investigación, para entender de primera mano la situación, se recolectó la información, mediante el siguiente proceso y el uso de instrumentos:

- Entrevistas al Director del programa CIDBA. La primera fue una entrevista de carácter general donde se buscó entender el funcionamiento del Programa, el único programa cien por ciento virtual con que cuenta la Universidad del Quindío. La segunda entrevista fue para recolectar información que se consignó en el documento que se denominó Matriz de Indicadores.
- Entrevistas a la Directora de la Unidad de Virtualización. Al empezar la investigación y luego para diligenciar los indicadores de la matriz.
- Encuesta a estudiantes para obtener la visión de ellos en cuanto a los elementos de los cursos, como también el nivel de satisfacción que ellos tenían. El mecanismo se hizo mediante la herramienta de Google Forms, así mismo se envió el formulario a los estudiantes de pregrado que hubieran cursado y aprobado el semestre anterior uno de los cursos virtuales ofertados a nivel institucional. Respondieron la encuesta 125 estudiantes del Programa CIDBA y 123 estudiantes de diferentes programas que han tomado cursos en la Unidad de Virtualización.
- Encuesta a Docentes utilizando el mismo mecanismo para recabar el sentir de los docentes que impartieron al menos dos cursos virtuales. Además, para el Programa de CIDBA que los docentes tuvieran mínimo dos años de experiencia en el Programa. Este instrumento fue respondido por 21 docentes del programa CIDBA y 37 docentes de la Unidad de Virtualización.

Se consideró que los egresados, sobre todos los de los últimos años, tienen una visión más global de lo que es la formación virtual, por tanto, se elaboró un instrumento para ellos. Respondieron 64 egresados del Programa CIDBA.

3. Resultados y discusión

Tal como se anotó, los programas virtuales en Latinoamérica han contado con diferentes alternativas en lo que se refiere a los procesos de verificación de la calidad (CALED, QM, entre otros). En Colombia existe una clara normatividad al respecto en cabeza del MEN y las instituciones universitarias tienen dependencias completas dedicadas a verificar las condiciones de calidad.

Elaboración de la Matriz de observaciones

Tomando como punto de partida las experiencias del QM y del CALED y otros aportes, se elaboró un instrumento para la observación de los cursos, que se denominó Matriz de Indicadores. En síntesis, lo que se hizo fue dividir el espectro observable en siete categorías y cada categoría en indicadores (Figura 4).

Se diseñó una herramienta para la valoración de la calidad de los cursos virtuales. Este es, sin lugar a dudas, un paso significativo en el proceso de buscar mejores niveles de calidad educativa entendiendo esta como un sistema complejo.

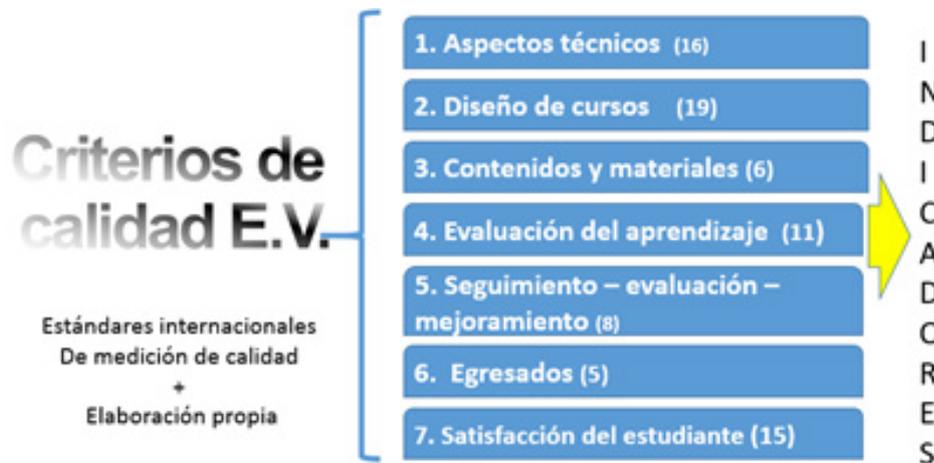


Figura 4. Criterios para Evaluar la Calidad de los Cursos en la Universidad del Quindío

4. Conclusiones

Del trabajo realizado y la experiencia en la observación y recolección de información se pueden resaltar los siguientes aspectos:

- Una práctica favorable que se convierte en un factor de éxito en la educación virtual, es la comunicación e interacción entre el docente y el estudiante. Si los procesos comunicativos han sido motor en la gestión empresarial, también han probado ser factor preponderante en la generación de aprendizajes. Por tanto, son buenas prácticas, aquellas que hacen uso intensivo de herramientas para la comunicación. En este sentido la comunicación incentiva al estudiante a continuar su formación, clarifica los procesos y facilita el acompañamiento en esta metodología que carece de encuentros presenciales.
- El involucrar en el diseño de cursos virtuales, equipos de producción que incluyan diseñadores gráficos, pedagogos, técnicos y expertos en contenidos, favorece el aspecto y contenido de los cursos no solo por el trabajo interdisciplinario, sino también, porque un curso es de calidad si tiene coherencia entre los lineamientos que fundamentan su diseño: pedagógicos, comunicativos, organizacionales y tecnológicos.
- Es buena práctica someter a las instituciones, programas, cursos y docentes a procesos permanentes de evaluación de la calidad. Todas las variables curriculares que puedan ser modificables o manipulables, se deben evaluar. Si no existen procesos de evaluación definidos, la revisión de pares o compañeros es una buena alternativa.
- Es común en los cursos virtuales utilizar un cronograma que incluya todas las actividades, de

tal forma que el estudiante pueda programar sus entregas y les permita entregar las actividades a tiempo, es una buena práctica, se recomienda llevar un calendario.

- La usabilidad y accesibilidad, son conceptos validados y compartidos a nivel internacional, presentados por diferentes entes especializados en estandarización. En consonancia, transversalidad, diseño funcional, gestión administrativa, licenciamiento y unidad conceptual, son conceptos que responden a reflexiones en torno a las peculiaridades educativas y contextuales, pero de poca atención en la institución.

5. Referencias

- Ulloa Arteaga, H., Gutiérrez Rodríguez, M. A., Nares González, M. L., & Gutiérrez Villarreal, S. L. (2020). Importancia de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa para la Educación. *EDUCATECONCIENCIA*, 16(17), 163-174. <http://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/132>
- Ávalos Lira, E., & Meza Meza, A. M. (2015). La acreditación de programas académicos en a educación superior virtual y a distancia: algunos problemas frecuentes para una evaluación exitosa. En *Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe* (pp. 131-160). Universidad Técnica Particular de Loja. <https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/2015/los-problemas-de-la-evaluacion-de-la-educacion-a-distancia-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>
- CALED. (2017). *Guía de Autoevaluación para cursos virtuales*. UTPL.
- Carmona, E. J. (2016). *Educción virtual, una ventana a la calidad educativa*. Editorial Elizcom.
- Castillo, É. Y., García, N. N., Corredor, C. M., & Malaver, C. E. C. (2017). Evolución de la educación superior a distancia: desafíos y oportunidades para su gestión. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (50), 81-105. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/814>
- Maldonado, R. J. (2018). Evaluación de la calidad de la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe. Avances y desafíos. Universidad Técnica Particular de Loja – UTPL (Ecuador). <http://www.caled-ead.org/es/publicaciones/libros-caled>
- MEN. (2010). *Decreto 1295*. MEN.
- MEN. (2012). *Recursos Educativo Abiertos Colombia*. Bogotá Colombia: Graficando Servicios Integrados. http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/articles-313597_reda.pdf
- MEN (2013). *Competencias TIC para el desarrollo docente*. Imprenta Nacional.
- MEN (2013). *Lineamientos para la verificación de las condiciones de calidad de los programas virtuales y a distancia*. MEN. www.mineducacion.gov.co/1759/articles-338171_archivo_pdf.pdf
- MEN. (2016). *Condiciones específicas de calidad para la oferta de programas de metodología a distancia, en modalidades virtual y combinada (BLENDED LEARNING)*. MEN.
- Moreno, C., del Pilar, A., & Perilla, R. (2015). La educación superior a distancia tradicional y virtual: Una perspectiva desde la economía de la educación. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, 17(26), 219-242.
- Rama, C., & Dominguez G. J. (2015). *El aseguramiento de la calidad de la educación virtual*. Virtual Educa.

- Rodríguez, R., & Espinoza, L. (2017). Trabajo colaborativo y estrategias de aprendizaje en entornos virtuales en jóvenes universitarios. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(14), 86-109.
- Suárez, E., & Salinas, E. (2016). Fundamentos para la producción de cursos virtuales a partir de especificaciones de estándares e-Learnin. *CONOCIMIENTO PARA EL DESARROLLO*, 7(1).
- Valero, J. C. (2015). *Aplicando QM (Quallity MAtteres) al diseño de cursos en línea*. Cognos On Line.
- Virtual Educa, CALED, UTPL. (2015). *Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe*. Ediloja.