

## INDICADORES DE CALIDAD DE LOS CURSOS VIRTUALES

Sheila Lima de Moura<sup>1</sup>

Orientadora Dra Ligia Silva Leite<sup>2</sup>

**Resumen.** *La búsqueda de indicadores de calidad en cursos virtuales nos remite a una reflexión sobre los factores que determinan el padrón de excelencia de la actividad educativa bajo la perspectiva del alumno. Estudios recientes señalan aspectos esenciales que deben llevarse en cuenta para garantizar la calidad de los procesos virtuales de enseñanza-aprendizaje.*

*Al intentar comprender el padrón de referencia creado por experiencias ya vividas, y su influencia al juzgar la calidad, se propone el abordaje del tema abarcando un grupo de alumnos y ex-alumnos de cursos virtuales destinados al desarrollo profesional. Con base en la Técnica Delphi se desarrollarán y aplicarán cuestionarios on line con opciones de respuestas que establecerán el grado de relevancia de los indicadores. La síntesis de los resultados de cada cuestionario será enviada a los participantes, seguido de la presentación on line del próximo cuestionario.*

### LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

La sociedad se modifica en ritmo acelerado. La influencia de las nuevas tecnologías es significativa no solamente en la vida de las personas, sino también en la mayoría de las instituciones, en lo que concierne al desempeño de sus profesionales (Rowley, Lujan, Dolence, 1998).

Entre los valores más destacados por las instituciones sobresalen la autonomía y el autodesarrollo, fundamentales para la construcción de nuevos conocimientos. En la actualidad, el profesional busca oportunidades de aprendizaje independientemente de los planes de desarrollo trazados por la institución a la que pertenece (Bates, 2000).

Del punto de vista de la dinámica del mercado, él logra identificar la necesidad de ampliar sus conocimientos y estar atento al surgimiento de nuevas tecnologías, empleadas como herramientas de gestión de sus actividades y negocios (Stewart, 1998).

---

<sup>1</sup> Mestranda em Educação, Universidade Católica de Petrópolis; Pós-graduada em Recursos Humanos, Fundação Getúlio Vargas; Certificação em Planning and Managing Technology-based Distributed Learning, University of British Columbia. Consultora em Desenvolvimento de Recursos Humanos.

<sup>2</sup> Professora pesquisadora do Programa de Pós-graduação em Educação da Universidade Católica de Petrópolis; Professora orientadora do Programa de Doutorado em Instructional Design and Distance Education da Nova Southeastern University. Pós-Doutora em Tecnologia Educacional, University of Pittsburg.

La creación de cursos virtuales basados en nuevas tecnologías - correo electrónico, chat, forum, video-conferencia, web y cd-rom - atiende a una demanda creciente de los últimos años (The Institute Higher Education Policy, 2000). Estos deben tener calidad suficiente para motivar al alumnado a que aprenda y domine las competencias esenciales para los profesionales del siglo XXI.

En la Conference Board of Canadá (1991), tales competencias han sido identificadas: la comunicación - leer, escribir, hablar y oír - el autoaprendizaje, la relación interpersonal - ética, actitudes positivas, responsabilidad -, el trabajo en equipo, la flexibilidad ante cambios, la resolución de problemas - pensamiento crítico, lógico y numérico - y la búsqueda de información.

Con respecto a los cursos virtuales, además de la tecnología que estimule discutir, analizar, buscar soluciones y tomar decisiones, es necesario que haya una coexistencia con los requisitos pedagógicos - coherencia entre los objetivos del aprendizaje, metodología, seguimiento y evaluación - ya reconocidos (Bates, 2000). Siendo así, las instituciones, al ofrecer cursos virtuales de calidad, otorgarán un acceso mayor a los medios capaces de viabilizar la construcción del conocimiento - el ejercicio de la autonomía y el autodesarrollo del alumno - (Rowley, Lujan, Dolence, 1998).

La calidad, según Demo (1994), representa el desafío de humanizar la realidad y la convivencia social, a partir de valores y fines considerados deseables, necesarios y éticamente sostenibles; apunta hacia la dimensión de la intensidad ante la expectativa de las personas, e impacta como competencia humana en el proceso de desarrollo del hombre, teniendo como estrategia primordial la educación y el conocimiento.

Bajo el punto de vista de la educación, la calidad es el compromiso con la cualificación del individuo, centrada en la construcción del conocimiento y en la participación social.

La búsqueda de indicadores de calidad nos remite a la reflexión sobre los factores que determinan el padrón de excelencia de la actividad educativa desde la perspectiva del alumno\_ sujeto y agente de los procesos de aprendizaje y desarrollo social.

## **LA URGENCIA EN APRENDER**

La sociedad actual revela un ambiente de competitividad creciente. Las instituciones buscan nuevas formas de lograr una ventaja competitiva sostenida a través de

un ambiente de aprendizaje permanente (Senge, 1990). Estas deben ser capaces de crear, adquirir y transferir conocimiento, así como traducirlo en nuevas formas de comportamiento (Garvin, 1993).

El conocimiento, por ser algo valioso, necesita ser gerenciado (gestión del conocimiento), y creado continuamente para garantizar a la institución una ventaja competitiva sostenible. Según Nonaka y Takeuchi (1995), generar conocimiento consiste en la capacidad de una institución, como un todo, de crear nuevos conocimientos, diseminarlos e incorporarlos en sus servicios y sistemas.

Otro aspecto relevante es el papel de la tecnología de la información como canal para creación e intercambio de conocimiento. Más precisamente, Moran (1995), nos recuerda que la tecnología de la información lidia con el almacenaje y recuperación de informaciones en amplia escala y velocidad, que, interactuando con individuos, puede generar conocimiento.

La existencia de una gran variedad de tecnologías disponibles en el medio educativo, institucional y familiar es un hecho. El desafío es hallar nuevas maneras de enseñar y aprender que preparen a los profesionales para las incertidumbres del siglo XXI. Siendo así, Bates (1995) subraya que se requiere de las instituciones la construcción de un ambiente de enseñanza y aprendizaje que integre investigación, navegación, comprensión de la información, aplicación del conocimiento y desarrollo de las competencias.

Según Lévy (1999), por primera vez en la historia de la humanidad, las competencias adquiridas al principio de la carrera se volverán obsoletas a lo largo de la actividad profesional. Trabajar significa aprender, transmitir y producir conocimientos. Si el conocimiento es fundamental para un mejor desempeño profesional (Meister, 1999), urge reconsiderar el tiempo destinado a las actividades de aprendizaje, dejando de verlas como eventos para los cuales las personas se desplazan constantemente de su ambiente de trabajo.

Ante esta realidad, los cursos a distancia reciben un nuevo impulso. Dentro de poco, los profesionales buscarán cursos a distancia que puedan realizarse en cualquier sitio, en el tiempo más adecuado a cada uno, y que aprovechen los recursos de las nuevas tecnologías - correo electrónico, chat, video-conferencia, Web y cd-rom. De esta forma, será posible discutir las ideas con alguien ajeno a su ambiente, gracias a las redes de comunicación. Según la opinión de Gómez (1999), la capacidad de aprender aliada a la interacción ampliará y enriquecerá el conocimiento.

Posiblemente, dentro de algunos años será común dedicar horas del tiempo de trabajo a aprender (Harman y Horman, 1993), y habrá una demanda aún mayor de profesionales buscando cursos virtuales, debido a la urgencia por aprender.

## **LA CALIDAD DE LOS CURSOS VIRTUALES**

Antes esta realidad, surgen dos cuestiones: una, la calidad de los cursos virtuales ofrecidos , y otra, cómo evaluarlos. Elliot Masie (2001) compara la calidad de estos cursos a la de los libros: algunos son muy buenos, otros son pésimos. Es necesario probarlos, pedir informaciones y seguir recomendaciones. Relata que ya ha hecho más de cien cursos *on line*, de los cuales evaluó unos diez como excelentes, otros sesenta como buenos, y los demás, pésimos. Según su opinión, probar estos cursos en la Web se ha transformado en una especie de *hobby*.

Opiniones semejantes han sido presentadas por seis debatedores de un seminario virtual sobre la perspectiva del alumno en la educación on line (Aquifolium Educacional, 2002). Todos narran alguna experiencia fracasada, señalando aspectos que deben reverse y reformularse, entre otros: ausencia de infraestructura tecnológica adecuada, falta de coherencia entre los objetivos propuestos y el desarrollo del curso, actuación inexpresiva o poco eficaz del instructor, y el uso de material de cursos presenciales en cursos *on line*. Por consiguiente, el rumbo del debate se dirigió hacia la cuestión de cómo saber si un curso es bueno antes de inscribirse.

Algunos países han adoptado medidas que reflejan intentos de establecer padrones de calidad, estructuras de credibilidad de instituciones virtuales y políticas de desarrollo en esta área. En los Estados Unidos, Canadá y Nueva Zelanda, las agencias de certificación de cursos están desarrollando estrategias para asegurar la calidad de los cursos virtuales , como respuesta a la creciente demanda existente en dichos países. Las universidades abiertas de Inglaterra, India y Hong Kong han adoptado medidas de garantía de calidad (Hope, 2001).

Otro ejemplo es el de las directrices establecidas por la New Zealand Universities Academic Audit Unit para External Quality Assurance for the Virtual Institution, sobre las condiciones que debe presentar una institución para realizar cualquier curso o programa: resultados de aprendizaje comunicados claramente a los alumnos, contenido y metodología de enseñanza que ayuden al alumno a alcanzar los resultados del aprendizaje destinados a

adquirir nuevos conocimientos y a desarrollar competencias, y una evaluación aplicada con rigor, para medir el alcance de los resultados (Hope, 2001).

Allan Tait( 2001), organizó una colección de siete estudios de casos en los que reflexiona sobre el desarrollo de la garantía de la calidad en universidades abiertas y de aprendizaje a distancia, en países como Alemania, Noruega, Israel, India, Reino Unido, Hong Kong y Canadá, representando, de esta manera, distintos contextos sociales , económicos y educativos. El autor intenta demostrar que la garantía de la calidad no es apenas una opción de las instituciones modernas, sino un conjunto de valores sobre la naturaleza de la calidad y los intereses de la directiva de las instituciones, que debe discutirse.

Asimismo, observa que el análisis de casos internacionales es material esencial en un mundo globalizado, pero la solución encontrada debe ser particular. Constata, incluso, como evidencia de la garantía de la calidad, la tendencia a la convergencia de las metodologías, rompiendo barreras entre la educación a distancia y la educación presencial.

## **LA BUSQUEDA DE INDICADORES DE CALIDAD**

Al buscar la identificación de los indicadores de calidad se pretende, sobre todo, comprender los pensamientos y sentimientos del cliente con respecto al servicio ofrecido, y al prestador de este servicio. Es necesario, por lo tanto, obtener informaciones sobre la manera como el cliente ve el servicio, la forma presentada a éste, y lo que él realmente está intentando comprar (Albrecht, 1992).

Estos nuevos conceptos sobre calidad se basan en el desarrollo de una cultura volcada hacia el cliente y orientada hacia el préstamo de servicios. Se entiende como servicio la suma de todos los valores otorgados al cliente, tangibles o no, que van a influir en la evaluación de la calidad del servicio. El modelo de producción - calidad total - se ha superado por la búsqueda de un modelo cultural para la excelencia de servicio, surgiendo un conjunto nuevo de percepciones e ideas con respecto a productos y servicios, perfil profesional del que presta servicios, funciones de los cargos y gerenciamiento de servicio (Albrecht, 1994).

La calidad de servicios basada en la cultura lleva a las instituciones a actuar más por valores compartidos que por padrones. Estos, en vez de ser un fin en sí mismos, son meras herramientas para alcanzar la excelencia.

Para Tony Bates (2000) “la calidad es como un mantra , fácil de entonar, pero muy difícil de implantar” (p.64). Sin embargo, estudios y encuestas se desarrollan en las instituciones, para lograr un padrón de calidad que garantice los mejores resultados de aprendizaje de los alumnos en los cursos virtuales.

En Canadá, además de las agencias de acreditación de cursos virtuales, el gobierno instituye un fondo de investigación, con el objeto de producir el guía Consumer-Based Quality Guidelines for Learning Technologies and Distance Education, que contiene orientaciones sobre la calidad de productos y servicios educativos, con foco principal en la eficiencia y la eficacia, teniendo siempre como referencia el consumidor.

Bajo su punto de vista, los resultados del aprendizaje poseen la mayor importancia. En seguida, vienen los procesos y las prácticas educativas, y por último, el diseño de instrucción, el desarrollo del curso o programa y la disponibilidad de los productos y servicios para el aprendizaje.

El guía presenta una lista de características de cursos y programas con alto padrón de calidad basado en los resultados de aprendizaje, en los atributos de excelencia de los procesos de enseñanza-aprendizaje (que incluyen evaluación de los procesos, uso de los recursos de tecnología de información y comunicación, y soporte del sistema), en la gestión de los recursos humanos y en los componentes esenciales de programas y cursos.

Los estudiosos creen que la aplicación de estas directrices conquistará la confianza en la elección de cursos y programas ofrecidos por las instituciones canadienses vía Internet ( Hope, 2001).

The Institute for Higher Education Policy (2001) realizó un estudio con profesores, administradores y alumnos de seis instituciones, líderes en educación a distancia vía Internet y con experiencias importantes en esta área. A los encuestados se les indagó sobre el grado de intensidad con respecto a la presencia y la importancia de 45 *benchmarks*<sup>3</sup> , comprobando en qué medida se les ha seguido, y si existe diferencia con respecto a la calidad académica.

El resultado final de la encuesta fue la presentación de 24 *benchmarks*, esenciales para asegurar la calidad en la educación a distancia vía Internet, divididas en 7 categorías de medidas de calidad - políticas y estrategias institucionales, desarrollo de cursos, proceso

---

<sup>3</sup> Eses 45 *benchmarks* son el resultado de una compilación de los puntos recomendados por las organizaciones así como sugeridos en varios artículos y publicaciones (The Institute for Higher Education Policy, 2001).

de enseñanza-aprendizaje, estructura del curso, servicio de soporte al alumnos, capacitación profesional para la enseñanza *on line*, evaluación de resultados.

El profesor Tony Bates, con más de 30 años de experiencia en la implantación, gestión y realización de estudios en la aplicación de tecnología en enseñanza a distancia para la educación superior, destaca en su libro *Managing Technological Change: Strategies for College and University Leaders* (2000), aspectos de calidad que deben considerarse con respecto al valor del contenido (para atender a la demanda o necesidad de conocimiento), al uso apropiado de recursos de media (para producción de materiales de enseñanza), a la estructura del diseño institucional (para facilitar la interacción entre el alumno y los materiales de aprendizaje), a la disponibilidad de los materiales (para *download*), y al soporte al alumno (en el uso de los recursos del sistema para navegación e interactividad con los otros alumnos). Según el autor, todos estos items son necesarios para garantizar la más alta calidad de la enseñanza y el aprendizaje.

La profesora Ligia Leite se dedica al estudio del proceso de decisión tecnológica del profesor en el ambiente del aula presencial y virtual. Los últimos años ha desarrollado cursos *on line* para la capacitación de profesores, y ha participado también en el tutelaje del curso de doctorado en educación a distancia de la Nova Southeastern University (USA). Según Leite (2002), en Brasil se busca una forma más eficaz de diseñar, desarrollar, ofrecer y evaluar los cursos *on line*, y “no es la tecnología en sí que define la calidad de este tipo de producto, sino sus bases teóricas, su modelo pedagógico, diseño de instrucción y la manera como se desarrolla junto a su público-blanco”. Añade que la construcción del modelo pedagógico no será suficiente para garantizar la calidad de los cursos *on line*, pues es necesaria una infraestructura tecnológica que dé apoyo a la comunicación *on line*.

## **INVESTIGANDO LA CALIDAD**

La calidad en este trabajo se fundamenta en el desarrollo de una cultura volcada hacia el cliente y orientada al préstamo de servicios. Desde el punto de vista del cliente, la evaluación de la calidad se relaciona al contexto o ambiente de servicio. Sus actitudes personales, valores, creencias, deseos y expectativas van a influir, sin duda, sobre su juicio (Albrecht, 1992). Entre las posibles informaciones que pueden ayudar a crear el esquema de referencia del cliente, se encuentran las expectativas basadas en experiencias anteriores. Por eso, el objeto de la pesquisa que desarrollamos se dirige a actuales alumnos y ex-

alumnos de cursos virtuales destinados al desarrollo profesional de quienes desean adquirir nuevos conocimientos.

La propuesta metodológica es, mediante la Técnica Delphi, identificar indicadores de calidad que permitan construir un conjunto de directrices que orienten los profesionales en la evaluación de cursos virtuales. Se busca, de esta forma, entender el padrón de referencia creado a partir de experiencias ya vividas y que van a influir en el juicio de la calidad de los cursos virtuales. El proceso abracará alumnos y ex-alumnos de cursos virtuales destinados al desarrollo profesional. Se les presentará un cuestionario *on line* sobre los indicadores de calidad, que trata de cuestiones específicas del tema en el que se registrarán opiniones (juicios de valor) y evaluaciones de puntos de vista distintos. Se busca, así, caracterizar una convergencia o dispersión de opiniones. Se les enviará a los participantes la síntesis de los resultados del primer cuestionario ,seguida de la presentación del próximo cuestionario *on line*. Las interacciones, denominadas rondas, terminarán cuando se logre un consenso o casi consenso.

La metodología empleada, Técnica Delphi, se caracteriza por el anonimato de los participantes, por la representación estadística (medidas de tendencia central y de dispersión) de la distribución de los resultados, y por el *feedback* de respuestas del grupo para reevaluación en las rondas.

El anonimato de las respuestas y el hecho de la no realización de una reunión física reducen la influencia de la capacidad de persuasión del participante, la irreductibilidad en abandonar posturas asumidas y la dominación de grupos mayoritarios con respecto a opiniones minoritarias (Wright y Giovinazzo, 2000).

Cabe resaltar la importancia de la comunicación vía Internet como herramienta eficaz para este estudio, pues permite la participación de personas ubicadas en distintas áreas geográficas con mayor rapidez en el proceso de desarrollo del estudio. Otro aspecto que cabe señalar es la realización del estudio en un ambiente virtual semejante al de los cursos realizados por los alumnos y ex-alumnos de los cursos en cuestión.

Ante los conceptos, ideas y experiencias presentados por expertos y estudiosos de la educación *on line*, se cree que la calidad de los cursos virtuales podría evaluarse con objetividad por los alumnos en potencial, mediante indicadores, así como existen criterios que se aceptan y reconocen para seleccionar y evaluar, por ejemplo, la calidad de un libro.



## BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl e BRADFORD, Laurence. *Serviços com qualidade*. São Paulo: Makron Books, 1992.

\_\_\_\_\_. *Serviços Internos*. São Paulo: Pioneira, 1994.

AQUIFOLIUM EDUCACIONAL. *Educação Online: a perspectiva do aluno*. Disponível em: <<http://www.aquifolium.com.br/educacional/>>. Acesso em: 15 mar. 2002.

BATES, Tony. *Managing technological change: strategies for college and university leaders*. San Francisco: Jossey Bass, 2000.

\_\_\_\_\_. *The Future of Learning*. First Presented at the Minister's Forum on Adult Learning, 1995, Alberta, Canada. Disponível em: <

<http://bates.cstudies.ubc.ca/brisbane.html>>. Acesso em: 15 ene. 2001.

DEMO, Pedro. *Educação e Qualidade*. Campinas: Papirus, 1994.

GARVIN, David A. *Building a Learning Organization*. In: Harvard Business Review on Knowledge Management. Boston: Harvard Business School Press, 1998. p. 47-80.

HARMAN, W. W., HORMAN, J. *O trabalho criativo: O papel construtivo dos negócios numa sociedade em transformação*. São Paulo: Cultrix, 1993.

HOPE, Andrea. *Quality Assurance* In.: FARRELL, G. (ed.). *The Changing Face of Virtual Education*. Vancouver: Commonwealth of Learning, 2001. Disponível em:

<[http://www.col.org/virtualed/virtual2pdfs/V2\\_chapter7.pdf](http://www.col.org/virtualed/virtual2pdfs/V2_chapter7.pdf)>. Acesso em: 21 ene 2002.

LEITE, Ligia. *Tecnologia, construção e produção do conhecimento*. Anotações das aulas do curso de mestrado em educação, Universidade Católica de Petrópolis, 2002.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 43, 1999.

MASIE, Elliot. *Ensinando e-learning*. Entrevista: Info Exame Online, Março 2001.

Disponível em: <<http://www.elearningbrasil.com.br/clipping/clipping.asp?id=38>>. Acesso em: 2 abr.2001.

MEISTER, Jeanne C. *Educação corporativa: a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas*. São Paulo: Makron Books, 1999.

MORAN, José Manuel. *Novas tecnologias e o reencantamento do mundo*. In: Revista Tecnologia Educacional. Rio de Janeiro: vol 23, setembro-outubro, 1995, p.24-26.

NONAKA, Ikujiro, TAKEUCHI, Hirotaka. *Criação de Conhecimento na Empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica de inovação*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1997.

- ROWLEY, D.J., LUJAN, H.D. and DOLENCE, M.. *Strategic choices for the academy*. San Francisco: Jossey Bass, 1998.
- SENGE, Peter. *A 5ª Disciplina*. 1.ed. São Paulo: Editora Best Seller,1990.
- STEWART, Thomas A. *Capital intelectual*. 1.ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1998.
- TAIT, Allan. *International perspectives on quality assurance in open and distance learning: the importance of context*. In: \_\_\_\_\_ (ed.). *Quality assurance in higher education: selected case studies*. Vancouver: Commonwealth of Learning, 1997. Disponível em: <<http://www.col.org/10th/about/images/qa.pdf>> Acesso em: 21 ene. 2002.
- THE INSTITUTE FOR HIGHER EDUCATION POLICY. *Quality on the line*. Washington, U.S.A., 2001. Disponível em <<http://www.ihep.com/Pubs/PDF/Quality.pdf>>. Acesso em: 21 ene. 2002.
- WRIGHT, James T. C., GIOVINAZZO, Renata. Delphi: uma ferramenta de apoio ao planejamento prospectivo. Caderno de Pesquisa em Administração. FIA/FEA/USP: São Paulo:, v.01,n.12, 2º trimestre, p.54-65. Disponível em: <<http://www.fea.usp.br/Fia/profuturo/artigos/art50.htm>>. Acesso em: 15 oct. 2001.

**[VOLVER AL INDICE TEMAS](#)**