

La evaluación de cursos virtuales desde una perspectiva integral: los indicadores de calidad

María Marta Kagel

MARÍA MARTA KAGEL: *Doctora en Investigación e Innovación Educativa de la Universidad de Málaga. España. Magíster en Gestión de Proyectos Educativos. CAECE. Cum Laude. Especialización en el Uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación aplicado a la Educación a Distancia. UCES. Bachiller Superior y Profesora en Historia. Facultad de Historia y Letras de USAL. Directora de Investigación UCES : La articulación en los postgrados. Estudio de los indicadores para la mejora de su calidad.*

Resumen

La evaluación de la educación a distancia es un requisito que debe interesar a las universidades para conocer la eficacia de ese método de estudios. Para ello, deberían establecer un sistema de control que asegure su calidad, rentabilidad y utilidad, pero no solamente en materia económica, sino también en la mejora del nivel educativo.

El trabajo desarrolla los pasos para la elaboración de un modelo evaluativo de los programas formativos on line para la capacitación. Pretende ir más allá de la simple satisfacción de los alumnos, busca involucrarlos activamente para que resulten verdaderos hacedores del proceso de calidad, especialmente cuando se trata de adultos que desean capacitarse.

Si las herramientas en entornos virtuales se trabajan desde lo pedagógico didáctico ayudarán realmente a que el curso adquiera calidad, y si los estudiantes participan y se interesan por el trabajo del otro, el proceso en cascada se hará una realidad inmejorable y, en consecuencia, será mayor el nivel de impacto logrado.

PALABRAS CLAVE: educación a distancia, evaluación, estándares de calidad, calidad y rentabilidad.

Fundamentación del trabajo

El objetivo central de la formación presencial o a distancia es formar graduados en distintas áreas de conocimiento para insertarlos en diferentes sectores profesionales. En los últimos tiempos, en la enseñanza a distancia, se ha puesto mucho énfasis en la pertinencia de los contenidos, en los diseños gráficos atractivos, en la incorporación de nuevas tecnologías. Uno de los aspectos que aún se observan poco estudiados es la formación de competencias que logran los alumnos, dejando de lado aspectos como la congruencia del modelo pedagógico anunciado y las consideraciones didácticas del armado de los módulos y de sus actividades.

Por otro lado, se descuida la definitiva apropiación por parte del alumno de los contenidos y la incorporación de las competencias buscadas. En síntesis, el nivel de impacto logrado en sus participantes. Es conveniente recordar, como afirma García Aretio, que la educación a distancia se basa en un diálogo didáctico mediado entre el profesor y el estudiante que, ubicado en un espacio diferente del de aquel, aprende de forma independiente.

Por lo tanto, las universidades deberían estar interesadas en conocer la eficacia de dichos programas, y en cómo establecer un sistema de control que asegure su calidad, rentabilidad y utilidad, no solo económica, sino también en la mejora de su nivel educativo.

Este trabajo proviene de profundas observaciones sobre experiencias para la formación y capacitación de profesores de una misma institución a partir de las redes.

Parte del supuesto de que la capacitación y la implementación de nuevas modalidades en la administración o gestión del aprendizaje se transmiten al resto del personal como en un proceso de cascada.

El presente trabajo recoge los pasos para la elaboración de un modelo evaluativo de los programas formativos on line para la capacitación. El objetivo general de esta propuesta se centra en el desarrollo y validación de un modelo de calidad, de acuerdo a indicadores para la evaluación de cursos a distancia y proyectos de mejora.

De acuerdo con la investigación realizada sobre procesos de calidad en programas a distancia, se observan aspectos que todavía no se han investigado, quedan espacios vacíos que ocupa la clásica y tradicional lista de *indicadores* muy generales que no atienden al proceso que vive el alumno a través de esta nueva formación.

Algunos estudios sobre esta temática muestran como tendencia el reemplazo de la *calidad por la cantidad*. Es así que se privilegia el nivel de deserción de los alumnos, los cursos más elegidos y la cantidad de graduados. Todos son aspectos cuantitativos interesantes para analizar el estado de los cursos, pero insuficientes frente a las demandas actuales de una sociedad que exige respuestas sobre temas como la producción de conocimientos, nivel de innovaciones y de impacto en la sociedad, análisis de tendencias, etc.

Otros estudios muestran al *bajo desgranamiento* en un curso virtual como un factor de calidad, cuando en realidad debería servir para analizar las causas que motivan ese hecho, y desestimarlo si se lo mira aisladamente como un indicador para la calidad.

Este análisis pretende ir más allá de la *simple satisfacción de los alumnos*. En función de la variedad de sus necesidades, se buscará ahondar en ellas, en los avances personales de los integrantes, en el acceso de los entornos de aprendizaje más óptimos. Sin lugar a dudas, para lograr estos resultados, es necesario que el alumno se involucre activamente.

Todos estos aspectos centran al alumno en un verdadero hacedor del proceso de calidad, más aun entre adultos que desean capacitarse con una formación y trayectoria realizada. En síntesis, la evaluación de cursos virtuales nos invita a dejar de lado aspectos parciales y a tener *una perspectiva integrada y holística* que abarque a todos los actores y dimensiones de la capacitación virtual y su nivel de impacto en cada uno de los integrantes. Es por eso que parte de este estudio está basada en la aplicación de un instrumento de autoevaluación para los alumnos como es la *rúbrica*, que permite evaluar el proceso de articulación de las competencias adquiridas por el alumno en su proceso de formación

La calidad de la educación a distancia, desde *un enfoque sistémico*, se puede expresar como las características de los insumos, procesos y productos educativos que la singularizan y la hacen distinguirse. La calidad de un curso virtual de capacitación, entonces, supera a un resultado obtenido por ese curso en un momento determinado. Estamos frente a un concepto más profundo e innovador, pues implica un proceso sistemático y continuo de mejora sobre todos y cada uno de sus elementos que lo integran y sobre el cambio que ejerce en la persona y en su contexto.

La búsqueda de la calidad y, en especial, la determinación de los indicadores a pesar de todos los inconvenientes suscitados por su aplicación a diferentes contextos ha probado ser un camino adecuado para instalar un *proceso de mejora* en los programas de formación en este mundo de permanente cambio.

En los comienzos de la modalidad a distancia, se dejaron de lado aspectos centrales, como los resultados de los aprendizajes y las competencias adquiridas en cada uno de los alumnos, aun cuando estos últimos aspectos son fundamentales. Este proceso de mejora lo dará, sin lugar a dudas, lo que se refiere a la formación.

La consolidación de un nuevo paradigma, donde el desarrollo de las personas se muestra como un proceso muy complejo en el que se insertan múltiples variables, da lugar a la aparición de nuevos factores que producen una interacción tan dinámica como inaccesible en muchos casos.

Las dificultades analizadas sobre los resultados de los cursos de formación a distancia, como lo menciona Potashnik & Capper, suelen estar motivadas por una valoración excesiva de los aspectos técnicos con descuido de los pedagógicos; se observan dificultades en planificaciones inadecuadas, materiales utilizados de manera fragmentada y aplicados de manera superficial. Estos señalamientos han despertado inquietudes en los ámbitos universitarios en la búsqueda de soluciones para que los cursos o programas a distancia tengan la calidad deseada en términos académicos y sean un aporte valiosos para los estudiantes.

No es posible concebir la calidad en un programa de formación on line en una sola dimensión o como una simple suma de factores secuencialmente articulados. Esto sería un grave error.

Siguiendo la lógica de esta argumentación, la calidad de la educación a distancia, como ya hemos expresado, se obtiene cuando existe un proceso de interacción y de apropiación constante entre el alumno y los contenidos y entre los alumnos entre sí.

Según esta nueva perspectiva, el tema central está en evaluar un proceso de formación en cursos de capacitación virtual a través de su propio análisis interno tomando como eje: *la articulación en el diseño del curso virtual* en ciertas dimensiones que consideramos centrales para la formación de competencias del alumno.

La importancia de los indicadores en los cursos virtuales de capacitación

En la búsqueda de indicadores que nos demuestren la calidad de los cursos de formación on line existen dos grandes tendencias:

Por un lado, una fuente de información para la determinación de indicadores se

encuentra en los estudios basados en los estándares. Estos sirven para realizar una autoevaluación de una manera permanente.

Por otro lado, los sistemas basados en la práctica del benchmarking, que pretenden dar herramientas e indicaciones para mejorar las prácticas a partir de la observación, la comparación y la cooperación basada en las *buenas prácticas*. Estos nos marcan tendencias, valiosas observaciones y diferentes validaciones, según sean los contextos.

El interrogante surgido, motivador de la presente investigación es acerca de los criterios que deben incorporarse en la planificación de un curso virtual para asegurar su calidad. En líneas generales, podemos afirmar que los criterios (factor crítico para el buen funcionamiento de un curso) están unidos a la Institución, a los estudiantes, a los materiales didácticos, a los servicios de apoyo, a los medios tecnológicos y a la evaluación. Estos criterios deben ser incorporados a la planificación, pero los consideramos insuficientes.

Una visión más integradora nos remite a destacar otros componentes, como el proceso de enseñanza aprendizaje, los recursos de aprendizaje, el nivel de impacto de lo enseñado, la congruencia del curso, el nivel de articulación, las relaciones entre los objetivos y la producción final, la satisfacción lograda sobre la necesidad planteada y sobre las expectativas generadas. Seguido a esta consideración está el estándar, nivel o grado definido para que algo pueda considerarse aceptable. El indicador es un instrumento de medida, es una magnitud que permite identificar el cumplimiento del estándar.

Consideramos que la elaboración de *un indicador de calidad* de los cursos on line ayuda a constatar la formación de competencias en el alumno, como también el logro de los objetivos conceptuales, procedimentales y actitudinales que se pretende alcanzar. Para el logro de la calidad de los cursos de capacitación virtual, se debe propiciar que los alumnos realicen transferencias y producciones para poder mejorar su práctica y la realidad que lo circunda generando nuevos conocimientos. En síntesis, una formación de competencias.

El indicador nos permite significar algún concepto con indicios y o señales; también nos ofrece, a partir de un fenómeno que se analiza, observar otros que no estaban percibidos.

La aplicación de indicadores ha permitido modificar rumbos en el trabajo académico, construir escenarios futuros y reorientar el trabajo administrativo.

Este nuevo paradigma nos sumerge en una preocupación por medir los resultados en la modalidad distancia.

Sin lugar a dudas, es necesario evaluar la calidad de los procesos, pero lo más difícil es hallar los indicadores que los observen y den cuenta de los objetivos propuestos

El proceso de aprendizaje se va logrando en cada lectura, en cada participación del foro, en cada actividad. Por lo tanto, podemos considerar que la interactividad de los contenidos, la intercomunicación con los otros participantes y el seguimiento del tutor propician la formación de competencias en el alumno.

Es indudable que la enseñanza virtual no está exclusivamente definida en la presentación atractiva de los contenidos o por la incorporación de tecnologías sofisticadas, aunque signifiquen dos elementos primordiales que no deben dejarse de lado.

Merece ser destacado que, indudablemente, existen diferentes indicadores de calidad, cuyas características estarán dadas por la dimensión que representen.

Por un lado, se destacan los indicadores que expresan las relaciones y el grado de vinculación entre las metas y objetivos.

Algunos indicadores representan el nivel de articulación entre los diferentes componentes del curso virtual, aspecto crítico en la mayoría de los casos.

Por otra parte, se desprende como indicador la pertinencia de los contenidos según los objetivos planteados y las actividades de acuerdo con la necesidad didáctica que sustenten.

Otros indicadores expresan el nivel académico buscado y los resultados observados en el alumno por el nivel de transferencia de los contenidos que logra hacia nuevas situaciones.

En síntesis, el nivel de congruencia entre los objetivos propuestos, el nivel de contenidos seleccionados y la determinación de las actividades son indicadores que integran a todos los demás por la importancia que revisten. Se articulan con todas las partes del curso

El trabajo colaborativo como construcción de conocimientos

Tomando como punto de partida que “el trabajo colaborativo es la construcción de conocimientos, esto supone que la colaboración entre personas” es un principio muy aplicable también a todas las personas que ayudan a la organización

de las universidades, pero no basta con ponerlos a trabajar juntos para que se produzca un aprendizaje rico que invite hacia una mejora constante.

En definitiva, se trata de esto: capacitar y compartir on line, desde una base pedagógica didáctica que lo sustente, sosteniendo una formación virtual a través de redes y destacando las características significativas que tiene el trabajo colaborativo en entornos virtuales.

Tomamos como definición de trabajo colaborativo el siguiente concepto:

“Trabajo colaborativo: situaciones de interacción social en las cuales un grupo de sujetos ha de conseguir realizar una tarea predefinida en la cual el objetivo final de logro es la suma de la consecución de los objetivos individuales de cada miembro del grupo en situaciones de ayuda mutua no competitivas”¹

No se debe considerar que la innovación esté dada por las nuevas tecnologías incorporadas a los cursos a distancia. Las comunidades innovadoras serían aquellas que incorporan “pensamiento lateral”, e intentan ver otros puntos de vista e ideas que salgan de la estructura preestablecida por la administración. Este pensamiento lateral facilita la aplicación y uso de las TICs.

Las herramientas en entornos virtuales como el foro ayudan a que todos se interesen por el trabajo del otro, el proceso en cascada se transforma en una realidad inmejorable.

Modelos de evaluación de programa de capacitación virtual

Los objetivos generales que se persiguen con la elaboración de un modelo de evaluación de programa son los siguientes:

1. Evaluar la eficacia y la eficiencia del programa.
2. Mejorar y optimizar el programa.

El proceso de evaluación de un programa de educación a distancia como de un curso on line requiere necesarias etapas para poder abarcar las múltiples miradas que implica un proceso evaluativo.

Por lo tanto, es necesario, entonces, considerar dos aspectos de un proceso evaluativo:

- Evaluación permanente referida a las acciones en el proyecto educativo.

1 Prendes Espinosa, Universidad de Murcia.

- Evaluación para cada curso teniendo en cuenta lo previsto y lo logrado.
- Para realizar este programa de evaluación, se ha tenido en cuenta:
 - ¿Qué evaluar?
 - ¿Para qué y cuándo evaluar?
 - ¿Cómo evaluar

Metodología

Para la evaluación de los cursos virtuales de capacitación, se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos en los tres momentos de la actividad: antes de los cursos de capacitación on line, durante y después del proceso de capacitación on line. El proceso de evaluación de un programa de capacitación presupone, en primer lugar, definir los propósitos de evaluación, en este caso, la articulación con respecto a ciertas dimensiones; y, en segundo lugar, delimitar *variables, elementos, indicadores y criterios* para establecer el nivel y calidad del programa en funcionamiento.

La metodología implicó un proceso de indagación exploratoria con técnicas variadas y fuentes de investigación diversas.

Para analizar la calidad de un curso de formación on line, es conveniente un sistema de evaluación basado en indicadores que aporten datos significativos y puedan proporcionar una visión integrada de la función de los cursos de capacitación virtual.

Actualmente, se ha llegado hasta la formulación de los indicadores y se han despedido las desventajas y los aciertos más sobresalientes.

Se ha confeccionado, a modo de ensayo, un cuestionario de evaluación, tomando en cuenta las competencias y producción de conocimientos. Este fue suministrado a diferentes grupos de alumnos en distintos cursos de capacitación. (Anexo I)

Pasos y criterios para definir el modelo de evaluación

Las distintas fases de la investigación han sido las siguientes:

1. Elaboración de un modelo teórico sobre evaluación de los cursos de capacitación.

2. Análisis de los principales resultados de la investigación sobre las comunidades de práctica implantadas.
3. Análisis de las buenas prácticas de cursos on line basados en trabajo colaborativo, como formador de competencias.
4. Elaboración del modelo de evaluación.

I Etapa: Evaluación de los cursos de capacitación

En primera instancia, se partió de definir estándares de calidad de acuerdo con la meta establecida en el marco de los programas de capacitación on line. El trabajo comenzó con la elaboración de un modelo teórico después de una revisión bibliográfica sobre el tema. Posteriormente, se observaron los resultados obtenidos en los cursos de capacitación on line para profesores y para administrativos. Si bien eran cursos orientados a diferentes perfiles de alumnos, los criterios e indicadores son similares.

De acuerdo con lo investigado, y los datos obtenidos a través de diferentes herramientas, como entrevistas y cuestionarios que se aplicaron a docentes y alumnos, se pudo constatar que el *nivel de calidad de un curso de capacitación on line* está dado por varias instancias que pasaremos a detallar:

- el grado de apropiación que el alumno logre con los contenidos que le permitirá aplicarlos a nuevas situaciones,
- el trabajo colaborativo, dado que el nivel de participación que el alumno logre le permitirá la conformación de nuevos conocimientos,
- la interacción que tenga el alumno con los demás participantes, ya que le permitirá la formación de competencias esperadas.
- el seguimiento ordenado y coherente del tutor sobre el proceso de aprendizaje que lleva cada alumno; esto le permitirá adquirir una metodología sobre su hacer y realizar una autoevaluación permanente, y
- el nivel de articulación que tenga el curso en sus diferentes componentes: contenidos, actividades, evaluación, objetivos, diseño de materiales.

Esta etapa ha servido para la elaboración de los indicadores que guiarán la evaluación de los cursos de capacitación.

II Etapa: Análisis de los principales resultados de la investigación sobre las comunidades de práctica implantadas

Una vez elaborado el modelo teórico, se analizaron los resultados obtenidos de diferentes cursos de capacitación on line de la siguiente forma:

- a- Estudio inicial: Se recogen los datos necesarios a través de la indagación teórica y del estudio de las buenas prácticas sobre los cursos de capacitación virtual referidos a todos los agentes implicados en el programa: administración, equipamientos, profesorado, alumnos.
- b- Desarrollo del proceso: Se analiza la implementación e interdependencia de los actores del curso a través de la diferencia de sus roles y del trabajo colaborativo en las redes.
- c- Evaluación: La autorregulación de los alumnos y su nivel de producción.

En esta etapa, se procedió a la toma de cuestionarios y a las entrevistas. Sus resultados dieron sustento al diseño del modelo de evaluación de cursos de capacitación virtual

III Etapa: Análisis de las buenas prácticas de cursos on line basados en la interacción y el trabajo colaborativo como formador de competencias

Debemos considerar que las innovaciones cumplen con su cometido cuando logran cambiar comportamientos en las organizaciones y en las personas que la integran. En las condiciones descritas, se observa que, a través del curso on line, las personas involucradas y, por consecuencia, la comunidad, después de un trabajo colaborativo desde las redes, generan nuevas competencias; y, además, se incorpora fácilmente el pensamiento lateral, pues intenta ver otros puntos de vista, superando la estructura preestablecida.

A través del proceso de recopilación de datos sobre las buenas prácticas para la formación de competencias en la educación virtual, se elaboran los indicadores y el modelo de evaluación.

IV Etapa: Elaboración de los indicadores y el modelo de evaluación

El modelo elaborado para la evaluación de curso de capacitación virtual se sustenta en los siguientes supuestos:

La elaboración de los indicadores fueron enmarcados en cinco ámbitos:

Articulación, formación, interacción, nivel de materiales, entorno tecnológico, innovación y nivel de impacto

1. Nivel de articulación

La evaluación de la actividad integradora de un programa de estudios tiene como objeto llevar a la práctica la *transversalidad*, referida como la confluencia de contenidos de varias disciplinas, con el fin de generar la apropiación de conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes que contribuyan a la formación integral del alumno. Por lo tanto, el nivel de articulación que tiene un curso de capacitación puede ser un camino muy efectivo para la búsqueda de la calidad de su producción final.

2. Formación

Este ámbito incluye indicadores donde algunos son difíciles de observar, pero son fundamentales para definir los resultados del curso. Significan el nivel de estudio logrado a través del curso y las competencias adquiridas.

La mayoría de los estudios realizados sobre la evaluación de la calidad de los cursos versan sobre el registro de los porcentajes de egresados, el nivel de deserción, la variación en el número de inscriptos, pero el estudio sobre las competencias adquiridas es aún débil; no se cuenta con investigaciones que registren su impacto.

Existen diferentes enfoques de las competencias a nivel internacional:

- Enfoque conductal: Cuando el curso busca formar en competencias clave.
- Enfoque constructivista: Cuando su punto central es el análisis y resolución de problemas.
- Enfoque funcionalista: Cuando se centra en la aplicación del análisis funcional.

- Enfoque integrador: Cuando el curso busca formar las competencias basadas también en la integración de los contenidos y generar nuevos conocimientos a través de la interacción con el entorno y con los demás participantes. Este enfoque es en el que se ha basado la presente investigación.

Las competencias adquiridas por los alumnos de cada curso de capacitación deben encontrarse claramente diferenciadas, pues son factores de articulación permanente en cursos virtuales. Las *competencias* que se desean desarrollar son variadas y diferentes por las metas de los cursos y la temática que abordan. Por un lado, es la autorregulación del alumno, lograda por el grado de interacción, seguimiento del tutor y el proceso de enseñanza aprendizaje dado e incorporado por el alumno.

Otra competencia para incorporar en la formación es la transferibilidad, entendida como la capacidad de una experiencia para permitir la repetición de sus elementos esenciales en un contexto distinto del de su creación donde, con elevadas probabilidades de éxito, se ha de llevar a cabo.

3. Innovación y nivel de impacto

Entendemos por innovación a la introducción o mejora de elementos en un sistema mediante actuaciones realizadas, tanto en lo referente a la gestión como al servicio que se presta, con el objetivo de perfeccionar su funcionamiento interno y su relación con el entorno, y con un impacto visible en el resultado de dichas actuaciones.

La efectividad puede ser entendida como la consecución de los objetivos establecidos; esta consecución implica la existencia de un impacto, de un cambio observable y positivamente valorado en el ámbito sobre el cual se ha centrado la actuación llevada a cabo. Así, una experiencia que no llegue a producir impactos, o en la que no se logren los objetivos esperados, es una experiencia no exitosa. El nivel de impacto está ligado al grado de transferibilidad que tenga el alumno de ubicar lo aprendido en nuevos contextos

4. Materiales

Los materiales tienen una finalidad de enseñanza, por lo que su naturaleza les impone estar basados en una propuesta pedagógica. Dada la importancia que revisten en el proceso de enseñanza aprendizaje, son un factor importante de articulación y ayuda a la formación de competencias del alumno. Un criterio de calidad es analizar las concepciones de aprendizaje que subyacen en diferentes materiales educativos. Así también la valoración de las posibilidades educativas y las

restricciones que pueden tener los diferentes materiales para ser aplicados en cursos a distancia. Los materiales diseñados por el profesor que conduce el proceso de enseñanza aprendizaje es la situación óptima, dado que la articulación se genera desde su esencia. Un trabajo de equipo integrado por los docentes del curso, para realizar el diseño de los materiales, es sin duda un criterio que asegurará la calidad de la producción final, pues reflejarán un concepto integrado y una secuencia lógica en su planificación de materiales.

5. Entorno tecnológico

Estos nuevos entornos exigen una configuración didáctica diferente, amigable, atractiva para el alumno y para el profesor. Así como los diferentes materiales multimediales permiten la interacción del alumno con el profesor; los contenidos y las actividades de los cursos, carreras y proyectos aseguran el cumplimiento de los anteriores indicadores.

Formación	El nivel de aprendizaje	Proceso observado de aprender a aprender. Adquisición de los conocimientos y aplicación a nuevas situaciones. Armado de los cursos con una base pedagógica de sustento. Identificación de la relevancia de los temas y contenidos. Identificación del proceso enseñanza aprendizaje virtual y nivel de impacto en los alumnos. Actualización y profundización de los contenidos. Diseño de actividades propuestas con un nivel de retroalimentación permanente. Nivel de profundidad de contenidos.
	Seguimiento del proceso	Seguimiento y evaluación del desempeño de los alumnos por parte de los tutores. Herramientas relevantes y seleccionadas por el tutor. Nivel abierto y permanente de

		<p>comunicación con el tutor. Motivación permanente a sus integrantes para un mayor compromiso. Acciones para disminuir la sensación de aislamiento. Devolución con rapidez de las demandas. Interpretación eficiente de las consignas por los alumnos.</p>
	Competencias	<p>Identificación y selección de temas que estimulen un pensamiento reflexivo. Actividades que desarrollen competencias.</p>
	Autorregulación del alumno	<p>Nivel de autonomía alcanzado a través del curso. Participación efectiva del alumno en los grupos de colaboración. Reflexión crítica del alumno sobre su propia práctica.</p>
Nivel de los Materiales	Diseño de los materiales	<p>Base pedagógica que sustente los materiales. Materiales diseñados para el desarrollo de la capacidad de analizar, de crear, por parte del alumno. Materiales suficientes para la comprensión del curso. Materiales orientados a los objetivos de aprendizaje.</p>
Nivel de Interacción	Trabajo colaborativo	<p>Nivel del trabajo colaborativo. Interacción de los medios de comunicación, imprescindibles para el trabajo colaborativo. Motivación e interés en los alumnos por el trabajo colaborativo.</p>
	Los tutores	<p>Relación interactiva con los tutores.</p>

		<p>Nivel de interacción logrado entre la relación de los alumnos con los docentes.</p> <p>Interactividad lograda por el tutor entre la relación del alumno con los materiales y con TIC.</p> <p>Interacción mantenida con el entorno tecnológico.</p> <p>Respuestas pertinentes y de acuerdo a lo pedido por parte del tutor.</p> <p>Seguimiento y evaluación del desempeño de los alumnos por los tutores.</p>
Entorno tecnológico		<p>Evaluación permanente de los recursos de la plataforma.</p> <p>Recursos accesibles de la plataforma.</p> <p>Nivel de navegabilidad.</p> <p>Rapidez en la devolución de las demandas.</p>
Nivel de impacto e innovación	Impacto	<p>Nivel de actuaciones a nivel de gestión, investigación que produzca cambios en su entorno.</p> <p>Relación del curso con las necesidades del afuera.</p> <p>Producciones de los alumnos con propuestas de cambios para la mejora de su profesión.</p>
	Innovación	<p>Aplicación de las herramientas adquiridas a sus trabajos habituales.</p> <p>Nivel de cambio en trabajos producidos por el alumno.</p> <p>Producción innovadora por parte de los alumnos.</p> <p>Producción innovadora en los materiales utilizados.</p> <p>A modo de ejemplo se incorpora una plantilla de un posible cuestionario. (Anexo I)</p>

Conclusiones

Este análisis pretende ir más allá de la *simple satisfacción del alumno* y ponerlo en el encuadre de la formación del alumno.

En función de la variedad de las necesidades de los integrantes de un curso de capacitación, se buscará ahondar en estas, en sus avances personales, en la orientación que requiere, en el acceso a los entornos de aprendizaje más óptimos. Sin lugar a dudas, para lograr estos resultados, es necesario que el alumno se involucre activamente, desafío que también deberá tener en cuenta en los cursos de capacitación on line. Todos estos aspectos centran al alumno en un verdadero hacedor del proceso de calidad, más aun en el nivel de curso de capacitación que atiende a personas con una formación y trayectoria realizada.

En síntesis, dejar de lado aspectos parciales y tener *una perspectiva integrada y holística* que abarque a todos los actores y dimensiones del sistema.

La calidad de los cursos de capacitación virtual desde *un enfoque sistémico* se puede expresar como las características de los insumos, procesos y productos educativos que la singularizan y la hacen distinguirse. La calidad implica un proceso sistemático y continuo de mejora sobre todos y cada uno de sus elementos. En este marco, la gestión de la calidad en programas tendrá un carácter dinámico, procesal y permanente unido a un proceso de evaluación y acreditación.

Destacamos algunos de los resultados más ponderado. Han sido:

- La necesidad de un planteo pedagógico en los cursos de capacitación virtual que sea explícito y claro.
- Los materiales utilizados muestran una elaboración pedagógica del profesor.
- La interacción permanente posibilita un interés en la superación del alumno.
- La posibilidad de compartir experiencias y soluciones ha permitido construir nuevos significados para ser aplicados en su práctica profesional.
- La capacitación y la implementación de nuevas modalidades en la administración o gestión del aprendizaje se transmiten al resto del personal como en un proceso de cascada.
- El trabajo colaborativo a través de las redes permite la construcción de conocimientos sobre la base de la colaboración entre personas.
- Programas formativos on line para la capacitación y mejora constante de la organización de las universidades.

En definitiva, se trata de esto: Capacitar y compartir on line, desde una base pedagógica didáctica que lo sustente, sosteniendo una formación virtual a través de redes y desatacando las características significativas que tiene el trabajo colaborativo en entornos virtuales.

No se debe considerar la innovación como “tecnología”. Las comunidades innovadoras son aquellas que pueden incorporar un “pensamiento lateral” e intentan ver otros puntos de vista e ideas que salgan de la estructura preestablecida por la administración o la gestión determinada. Este pensamiento lateral lo facilita la aplicación y uso de las TICs.

Pensar en términos de evaluación por competencias en la aplicación de las TIC en cursos virtuales es todo un desafío, ya que implica reconocer variables como la comprensión y transferencia de los conocimientos tecnológicos a situaciones de la vida real y del aula, requiere relacionar, interpretar, inferir, interpolar, inventar, aplicar, aplicar los saberes en la resolución de problemas, interactuar en el mundo real.

Si las herramientas en entornos virtuales se trabajan desde lo pedagógico didáctico ayudan a que el curso adquiera calidad, y si los integrantes del curso participan y se interesen por el trabajo del otro el proceso en cascada se hace una realidad inmejorable.

Bibliografía

- BARKER, K. (2002). Canadian Recommended E-learning Guidelines (CanREGs). FuturEd. http://www.amtec.ca/site/publications/reports/CanREGs_Eng.pdf
- CEBRIÁN DE LA SERNA, M. (2003) *Enseñanza Virtual para la innovación universitaria*. Editorial Narcea.
- CORONADO, G. (2004). *Innovación. Proyecto de evaluación*. Universidad de Guadalajara.
- CORVALÁN, A. M. (2000) El uso de indicadores: requisito fundamental para alcanzar la educación en el año 2002. <http://www.unesco.cl/pdf/actyeven/ppe/boletin/artesp/46-1.pdf>
- DUART, J.M y A. SANGRÁ (2000). Formación universitaria por medio de la web: un modelo integrador para el aprendizaje superior. DUART, J.M y A. SANGRÁ (comp.) *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa.

- HARVEY, I y D. GREEN (1993). *Defining quality. Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1), 9-34.
- LINDSAY, A.W. (1982). Institutional performance in higher education: The efficiency dimension. *Review of Educational Research*, 52 (2), 175-199.
- MORA, J.P. (1991). *Calidad y rendimiento en las instituciones universitarias*. Madrid. Consejo de Universidades.
- PRENDES ESPINOSA M. P. (S/F) *Trabajo colaborativo en espacios virtuales*. Universidad de Murcia. <http://trabajocolaborativoenred.wordpress.com/>