

Por María Isabelle Nieto Ramos

LEARNING REVIEW les acerca una introducción a los procesos de evaluación de calidad educativa online utilizados en la actualidad, y relaciona una serie de organizaciones comprometidas con la búsqueda de mejores mecanismos de control y evaluación que desean integrarse en la cultura institucional.

En el mundo de la educación es fundamental tener una visión clara de la calidad en el e-Learning, ya que alcanzar altos niveles de calidad genera una gran demanda por parte de los alumnos y, por otro lado, se ha convertido en el eslogan de las políticas educativas y los profesionales.

El concepto de calidad en la percepción pública y el debate actual ha adquirido la importancia de un *leitmotiv* para el ámbito educativo, desarrollándose hasta ahora diferentes conceptos y enfoques para distintos contextos y fines.

Qué entendemos por calidad en e-Learning

Antonio Seoane Pardo reconoce que la calidad en e-Learning es "La efectiva adquisición de una serie de competencias, habilidades, conocimientos y destrezas por parte de un conjunto de alumnos, mediante el desarrollo de contenidos de aprendizaje adecuados, impartidos a través de unas herramientas web eficientes y con el apoyo de una red de servicios añadidos, cuyo proceso -desde el desarrollo de los contenidos hasta la adquisición de competencias y el análisis de la intervención formativa en su conjunto- está garantizado por un exhaustivo y personalizado proceso de evaluación y certificación, y monitorizado por un equipo humano que ejerce una labor tutorial integral durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje"¹.

Existen dos aspectos que funcionan como contexto en esta definición: la calidad en función de la tecnología, y la calidad en función de la formación, la pedagogía y la asistencia. Parecería que la noción de calidad incluye solamente el servicio en sí, pero la formación afecta a todos y cada uno de los componentes del proceso, logrando la participación y el compromiso de todos los actores involucrados en el e-Learning. Se considera que si respetamos las nociones descritas aquí, lograremos la excelencia en cualquier proyecto de educación en la web.

Indicadores de calidad e-learning

Estamos acostumbrados a considerar ciertos indicadores de calidad utilizados por las organizaciones como indicadores de calidad en e-Learning. Esto se debe a que no existe un sistema concreto de evaluación de normas de calidad y desempeño en la formación online aún.

Tenemos así por ejemplo las normas ISO 9000, el Modelo EFQM de Excelencia o ASTD. Dentro de lo que son los estándares internacionales del aprendizaje en línea, podemos encontrar la labor del grupo ISO/IEC JTC1/SC36².

Existen organizaciones comprometidas en generar mejores prácticas en la Gestión de la Calidad en la formación virtual, tal es el caso de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), que en julio de 2008 publicó la Norma UNE 66181.

Existen organizaciones comprometidas en generar mejores prácticas en la Gestión de la Calidad en la formación virtual, tal es el caso de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), que en julio de 2008 publicó la Norma UNE 66181.

La implementación de esta norma busca acortar la brecha entre necesidades y expectativas a fin de asegurar el nivel de satisfacción; esto se logra teniendo parámetros delimitados en cuanto a las características de los programas formativos, informando sobre sus características a quienes quieran seguirlos. La norma también colabora en mejorar la credibilidad y fiabilidad del mercado de la formación virtual en general.

La UNE 66181 contempla sólo la formación no reglada, principalmente aquella destinada a la incorporación al mercado laboral o a personas que quieren mejorar su condición laboral actual.

Organismos de Control

La excelencia académica es un objetivo prioritario para muchas instituciones, para lo cual es necesario también pertenecer a un organismo específico de control y evaluación. Si bien existen muchos alrededor del mundo, aquí señalaremos sólo algunos; sin embargo pueden dejar sus sugerencias en la versión online de este artículo.

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) <http://www.aneca.es/>
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) <http://www.eng.a.eu/>
- European Foundation for Quality in e-Learning (EFQUEL) <http://www.qualityfoundation.org/>
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED) <http://www.utpl.edu.ec/caled/>
- Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES) <http://www.riaces.net/> de la que forman parte la Asociación Dominicana para el Autoestudio y la Acreditación (ADAAC), la Comisión Nacional de Acreditación (CNAP) de Chile, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia, la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEAU) de Argentina, entre otras.

La implantación de un sistema de normas de calidad en la educación virtual mejora considerablemente la productividad de la enseñanza, ya que se centra en la accesibilidad, la facilidad de asimilación y la empleabilidad para el usuario, reduciendo rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.

En Francia, en cambio, existe una muy interesante iniciativa de e-learning: la elaboración de una cualificación profesional de la e-formación, a cargo del Office Professionnel de Qualification des Organismes de Formation (OPQF) www.opqf.com. La cualificación se distingue de la certificación (normas ISO) en que no se trata de medir la conformidad respecto de un referente, sino de que los homólogos reconozcan la profesionalidad. Para ello, busca la imparcialidad del juicio mediante la constitución de un expediente sometido a diversos lectores y a un comité de cualificación, compuesto por representantes de los profesionales, de los clientes de la formación y del Ministerio de Trabajo.

Beneficios de aplicación

La implantación de un sistema de normas de calidad en la educación virtual mejora considerablemente la productividad de la enseñanza, ya que se centra en la accesibilidad, la facilidad de asimilación y la empleabilidad para el usuario, reduciendo rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.

Así pues, el desarrollo de la calidad, que es relevante para los procesos educativos, puede describirse como la "suma de todas las actividades y los esfuerzos llevados a cabo para mejorar el proceso de aprendizaje"³, y comparar ofertas formativas para identificar si ellas pueden cubrir las necesidades que tiene el usuario.

¹ www.slideshare.net/odiefer/elearning-una-apuesta-por-la-calidad-en-la-formacin

² www.jtc1sc36.org

³ Ulf-Daniel Ehlers, director del European Foundation for Quality in e-Learning en www.elearningpapers.eu, N° 2 Enero 2007.