



UNIVERSIDAD  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

## **Estándares de Calidad en la Educación a Distancia: Caso de estudio**

Standards of quality in distance education: Case Study

Oscar Beloso Medina

Rector Fundador y Presidente del Consejo Superior de la  
Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE

Presidente URBE University

Campus URBE. Prolongación Circunvalación No. 2 con Av. 16 Guajira,  
al lado de la Plaza de Toros. Maracaibo Estado Zulia Venezuela

Teléfono: +58 261 2008723

[obm@urbe.edu](mailto:obm@urbe.edu)

### **RESUMEN**

El trabajo tiene como propósito realizar un análisis argumentativo sobre la metamorfosis evidenciada en los estándares de calidad de la educación a distancia que se desarrolla en la URBE, la cual permite generación de conocimiento a través del uso de la plataforma tecnológica, que ha servido como instrumento conector entre el estudiante y el tutor en línea. Mediante una revisión documental con un diseño bibliográfico se explica su trazabilidad, así como la forma de gestionar el proceso en el transcurrir del tiempo. También se hace un inventario de las ventajas aportadas y desventajas que deben ser asumidas como una oportunidad de mejora, para luego realizar un balance de los resultados obtenidos. Concluyendo que los indicadores de calidad que están presentes en el modelo educativo de la URBE, para medir la gestión y el resultado son la interactividad, integración, participación, innovación, colaboración y evaluación.

Palabras clave: Estándares de Calidad; Educación a Distancia; Modelo Educativo

### **ABSTRACT**

The purpose of this paper is to make an argumentative analysis on evidenced metamorphosis in the standards of quality for distance education which takes place in URBE, at the same time allowing the generation of knowledge, through the use of the technological platform that has served as a connector between the students and advisors online. This is a document review with a bibliographic design that explains its traceability, as well as of how to manage the process in the course of time. Also, there is an inventory of the provided advantages and disadvantages which must be taken as an opportunity for improvement, then making an assessment of the results obtained. It is concluded that the quality indicators that are present in the educational model of URBE, that measures



UNIVERSIDAD  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

management and outcomes are: interactivity, integration, participation, innovation, collaboration and assessment.

**Keywords:** Quality standards; Distance education; Educational model

\*Médico cirujano. Doctor en Ciencias pedagógicas. Doctor en Educación. Postdoctor Gerencia en las organizaciones. Profesor universitario. Investigador adscrito al Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la URBE. Rector Fundador y Presidente del Consejo superior de la URBE. Autor de libros especializados y artículos científicos en revistas nacionales e internacionales. En 1982 funda el Colegio Universitario Rafael Beloso Chacín (CUNIBE) y en 1989 la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín.

### **A manera de introducción**

Hablar de estándares de calidad es referirse a los niveles mínimos o máximos deseados que debe tener una acción que se ejecuta en función de alcanzar un propósito, partiendo que en una organización, independientemente de su naturaleza, es importante establecer los horizontes deseables a lograr.

Por ello, en un campo tan importante y vital para toda la humanidad como es la educación, los estándares de calidad se convierten en un parámetro de referencia a los fines de desarrollar actividades que garanticen eficacia en los procesos de aprendizaje que se cumplen. Caso especial los estudios a distancia, pues la sistemática desarrollada debe garantizar la estandarización de cada uno de las técnicas que forman parte de esta metodología. De igual forma, incentivan e inspiran el mejoramiento continuo de las prácticas evaluativas que se implementan.

Partiendo de esta premisa, el trabajo tiene como propósito realizar un análisis argumentativo sobre la metamorfosis evidenciada en los estándares de calidad de la educación a distancia que se desarrolla en la URBE. Considerando que para la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, la calidad significa aportar valor al cliente, esto se traduce en ofrecer un producto y un servicio superior al que el usuario espera recibir. De allí, que el reto central a enfrentar por la educación a distancia en la búsqueda de evaluar la calidad de sus procesos, es el de requerir, la construcción de indicadores que reflejen los objetivos centrales planteados.



UNIVERSIDAD  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

### **Abordaje de la situación analizada**

En aras de realizar el abordaje de la situación analizada, se examina en específico el caso de estudio al que se refiere, en este sentido, es preciso definir los Estándares de Calidad desde la perspectiva del CAD de la OCDE (2010) quienes los conceptualizan como los fundamentos esenciales para dotar de calidad a cualquier proceso o producto y se destinan a los gestores o responsables de los procesos evaluativos. No se trata de normas de uso obligatorio, sino de orientaciones para una buena práctica. Los Estándares tienen por objeto mejorar la calidad para, fundamentalmente, reforzar la aportación de los procesos evaluativos a la mejora de los resultados. Más en concreto, se espera que su aplicación mejore la calidad de los procesos y productos.

De lo anterior se infiere que la URBE apuesta por la Educación a Distancia, la cual debe ser desarrollada con estándares de calidad, como los mencionados anteriormente, con esta premisa realiza la mejor inversión en tecnologías de información que permitan facilitar el proceso enseñanza y aprendizaje. Considerando que, la educación a distancia está considerada hoy como una alternativa que no solo representa una ventajosa modalidad educativa para contrarrestar las dificultades económicas que condicionan los propósitos de cambio, en los cuales están comprometidas una gran cantidad de organizaciones universitarias, sino que también constituye un recurso de incalculable importancia política como método apropiado para democratizar en forma más efectiva el servicio educativo, al permitir una mayor ampliación del universo educativo.

Así mismo, asistiendo al afianzamiento en un entorno de globalización, la fusión progresiva de las nuevas tecnologías y la implementación creciente de redes telemáticas, en específico Internet, permiten que la mayoría de las universidades hayan traído importantes transformaciones sobre la manera de aprender y adquirir el conocimiento.

De igual forma, internet se ha perfilado como la herramienta principal para las grandes audiencias facilitando la comunicación entre los actores que intervienen en el aprendizaje. En este sentido, los proyectos de educación a distancia motivados por los entornos universitarios lo han utilizado para promocionar la educación a estudiantes que no acceden al campus regularmente, ofreciendo aplicaciones como correo electrónico, listas de distribución, Chat, foros, pizarras compartidas y video conferencias, que facilitan la comunicación de usuarios remotos, estudiante y tutor en línea.



**UNIVERSIDAD**  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

Por ello, cuando se habla de estándares de calidad en el proceso de educación a distancia de la URBE, el enfoque está direccionado en crear los medios, el sistema, los procesos y las estrategias educativas para fomentar de modo reflexivo, creativo, crítico, eficiente y efectivo el desarrollo humano integral. Porque los estándares de calidad establecidos van desde la producción y acondicionamiento del aula virtual hasta la ejecución del proceso de aprendizaje, es por esta razón que se ha conformado un equipo multidisciplinario, el cual permite garantizar productos educativos que proporcionen resultados exitosos.

Este equipo, al que se hace referencia, está conformado por diseñadores instruccionales, diseñadores gráficos, correctores de texto y estilo, programadores, especialistas de contenidos en diferentes áreas, paneles de expertos para las respectivas validaciones y otros profesionales académicos que realizan el control y seguimiento de todo el proceso educativo. De esta forma, se convierte el producto educativo final, en una herramienta de fácil acceso y con una interacción amigable para los usuarios, su administración está dirigida por los docentes y el equipo de asistencia en línea, ejerciendo un respectivo control y seguimiento, tanto académico como tecnológico.

Entre los objetivos en materia de educación a distancia de URBE destacan:

- Desarrollar e implementar propuestas educativas bajo los principios de equidad, calidad e innovación.
- Diversificar la oferta académica.
- Innovar en la producción y ejecución de estrategias de aprendizaje en línea.
- Impulsar proyectos de investigación y desarrollo dentro de la educación a distancia que potencien el diseño, ejecución y evaluación de propuestas educativas innovadoras.
- Propiciar el trabajo colaborativo de todos los involucrados en el proceso de educación a distancia.

## **Fundamentación teórica referencial**

### **Estándares de calidad**

Para la OCDE (2010) constituye una guía de buenas prácticas en materia de evaluación del desarrollo, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los procesos y los productos de evaluación y facilitar la colaboración. Estos Estándares, elaborados de forma consensuada, definen las dimensiones cualitativas de las diversas fases de un proceso típico de evaluación: definición del propósito, planificación, diseño, puesta en práctica, comunicación de resultados y



UNIVERSIDAD  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

aprendizaje y utilización de los resultados de la evaluación. Los Estándares comienzan con una serie de consideraciones generales que deben tenerse presentes durante todo el proceso de evaluación.

### Indicadores

Para Ley Fuentes (2010) en el ámbito de la educación los indicadores han servido como aspectos clave en la planeación, definición, desarrollo e implementación de políticas. Esta situación se da a partir de esta virtud que tienen los indicadores de mostrar anticipadamente algunas situaciones y de construir escenarios futuros, abriendo también la posibilidad no sólo de conocerlos sino, en su caso, transformarlos. Y agrega la referida autora que los **Indicadores de calidad** proporcionan unas bases claras para la evaluación de la calidad, ya que permiten determinar con cierta precisión indicadores identificados *con criterios y predictores de funcionalidad, eficacia y eficiencia*, susceptibles, en muchos casos, de cuantificación. Asimismo, la constatación de incoherencias entre los componentes básicos de una institución universitaria o de la educación superior en una determinada comunidad, constituye el mejor punto de partida y la guía más precisa para tomar decisiones optimizantes en una dirección específica.

En otro orden de ideas, al referirse al proceso de determinación, de acuerdo a la Propuesta de Estándares de calidad en la educación superior a distancia, es preciso señalar que se encuadran dentro de una estructura jerárquica de tres niveles: 1) criterio, 2) estándar y 3) indicador. El criterio es un factor crítico para el buen funcionamiento de una organización, mientras que el indicador de calidad es una magnitud más operativa que permite identificar el cumplimiento de un estándar, tal y como se refleja en la norma ISO 9001 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos".

De igual forma y en relación a lo planteado, las consideraciones de Juran (1988) hacia la calidad de un producto pueden extrapolarse a un servicio y en consecuencia a un programa a distancia. Además conduce a buscar un marco relacionado no sólo con los requisitos exigibles de calidad sino también con la gestión propia del programa. Con esto no se pretende buscar un enfoque económico, sino tener presente que una alta calidad de un programa no tiene porqué excluir una buena gestión de los recursos por parte del personal involucrado.

Con respecto a lo planteado, Beloso (2008) señala que sin duda alguna las organizaciones universitarias tienen el deber y la necesidad de controlar sus actividades y más concretamente los resultados obtenidos, para lograrlo es



UNIVERSIDAD  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

ineludible el establecimiento de estándares que garanticen la calidad de sus procesos.

### **La educación a distancia**

El uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación está produciendo cambios sustanciales que afectan distintos dominios de la sociedad. Especialmente en lo que respecta a la educación a distancia, en este sentido, la forma de llevar a cabo los procesos educativos se ha visto especialmente influida por los efectos y alcances de las nuevas tecnologías, creándose entornos de información que modifican las actividades de enseñanza-aprendizaje. Todo ello se manifiesta en un enfoque distinto de lo que se entiende por comunicación, cooperación e interacción en el aula.

Por ello, la posibilidad de uso de las herramientas de comunicación se relaciona con la presencia del computador con propósitos educativos. Esto ha suministrado una nueva dimensión a la educación a distancia, lo que se ha traducido en formas de interacción novedosas.

Por otro lado, Internet, la red de computadoras repartidas por todo el mundo e interconectadas entre sí, constituye un canal de comunicación en escala mundial. Cada día crece el número de institutos educativos que tienen acceso a ella y a las múltiples posibilidades de comunicación que ofrece, tales como las conferencias electrónicas (chats y foros), el correo electrónico, las listas de discusión, los grupos de noticias, las video comunicaciones y el acceso a las páginas web. Internet permite dos formas básicas de comunicación: sincrónica y asincrónica.

### **Referente situacional del contexto analizado**

Creada el 5 de octubre de 1989, la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín comienza sus actividades académicas el 26 de marzo del siguiente año con 567 estudiantes y 100 profesores, en torno a las Facultades de: Ingeniería, Ciencias Administrativas y Ciencias de la Informática, con las Escuelas de Ingeniería en Computación, Administración de Empresas, Administración Comercial e Informática.

En septiembre de 1990, se establece la comunidad universitaria de la URBE en lo que es su sede definitiva; en el cruce de la Circunvalación N° 2 con la avenida Guajira, en la dinámica y creciente zona norte de Maracaibo. Con la maduración del proyecto, se incorpora una nueva alternativa profesional: Ingeniería Electrónica.



**UNIVERSIDAD**  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

El 5 de octubre de 1995, a los seis años de la fundación de la URBE, se incorpora la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas con la Escuela de Derecho, y la Facultad de Ciencias Administrativas suma dos nuevas licenciaturas: Contaduría Pública y Relaciones Industriales.

Se inician los programas de postgrado (Doctorados, Maestría y Especialización), así como el desarrollo de más de sesenta (60) líneas de investigación en los Centros de Investigación de Ciencias Administrativas y de Computación e Informática; y egresa la Primera Promoción de Licenciados e Ingenieros. Para noviembre de 1996, el Día del Estudiante Universitario, se marca el ingreso definitivo a la súper autopista de la información con la puesta en funcionamiento de internet.

Posteriormente, se incorpora la Facultad de Humanidades con la Escuela de Comunicación Social, la Facultad de Ingeniería agrega la carrera de Ingeniería Industrial, y la Facultad de Ciencias de la Informática crece con la licenciatura en Diseño Gráfico.

Además, se dio un gran paso de avance tecnológico educativo con la creación de los Estudios a Distancia, basados en una plataforma tecnológica que acopla todos los elementos de uso de la Red Mundial Internet y su instruccionalidad.

### **Aspectos metodológicos**

El trabajo fue realizado utilizando una revisión documental a la plataforma filosófica, reglamentos, manuales y políticas en materia de educación a distancia de la URBE, con un diseño bibliográfico se explica su trazabilidad, así como la forma de gestionar el proceso en el transcurrir del tiempo. Fundamentando esta metodología en los aportes de Pelekais et al (2015), quienes afirman que la investigación documental es formal por cuanto se encarga de registrar, analizar e interpretar la información contenida en soportes de información registrada. El contexto analizado estuvo centrado en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, ubicada en la ciudad de Maracaibo, estado Zulia, Venezuela.

### **Aproximación a los resultados evidenciados**

Al examinar el trabajo realizado en la universidad, se evidencia que en el modelo de estudios a distancia implementado en URBE, se insertan los siguientes indicadores de calidad:



UNIVERSIDAD  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

**Interactividad.-** Referido a la generación de respuestas relacionada con cada intervención en función de la naturaleza de ésta, y la respuesta es diferenciada e inmediata (con un plazo fijo y conocido de respuesta). Es decir, la interacción se realiza entre el material disponible en la web y el estudiante, entre el estudiante y el docente tutor y entre los mismos estudiantes.

**Integración.-** Se dispone de una comunicación interactiva estudiantes – docentes – asistente en línea, relacionadas con las actividades planificadas dentro de cada asignatura bajo la modalidad semipresencial o a distancia.

**Participación.-** Describe al proceso interactivo entre los estudiantes – docentes – asistente en línea, a través de las herramientas de comunicación presentes durante la ejecución de la asignatura bajo la modalidad semipresencial o a distancia.

**Innovación.-** En la incorporación y aportaciones de estrategias instruccionales y tecnológicas dentro de las asignaturas, bajo la modalidad semipresencial o a distancia.

**Colaborativo.-** Porque ofrece a sus estudiantes y docentes en línea procedimientos y recursos de trabajo colaborativo, a fin de facilitarles el logro de los objetivos establecidos.

**Evaluación.-** La evaluación de las asignaturas bajo la modalidad semipresencial o a distancia, están basadas en las competencias requeridas a fin de lograr, de acuerdo al área de estudio, que estén diseñadas de acuerdo con la planificación establecida por cada semestre, invitando al estudiante a la investigación. Así mismo, se evalúa la gestión del docente tutor y de la producción incluida en la web, durante el proceso de aprendizaje en línea.

Estos indicadores de gestión de calidad son importantes en las organizaciones que ofrecen servicios de educación a Distancia; es el equipo multidisciplinario de los Estudios a Distancia y su dirección estratégica, entre los cuales se encuentran el Director y el Coordinador de Calidad, los supervisores natos y permanentes de todos los procesos medulares que en esa organización se cumplen, razón por lo cual, son piezas claves y permanentes para lograr una educación de calidad y una gestión exitosa, por cuanto la efectividad en cada uno de los procesos medulares que se llevan a cabo en la organización, son los que van a incidir directamente en la excelencia de la gestión.



UNIVERSIDAD  
RAFAEL BELLOSO CHACÍN

### Reflexiones Finales

Hay que creer en la innovación y ver la educación a distancia como el presente y el futuro, la misma no es está concebida para competir o imitar la presencialidad, sino para producir soluciones educativas que permitan a los usuarios mejorar su capacidad para acceder, codificar, procesar, compartir o construir conocimiento en entornos mediados por las tecnologías de información y comunicación.

### Referencias Bibliográficas

Belloso, O (2008) La gerencia efectiva en las universidades venezolanas. Ediciones Astro Data S.A. Maracaibo. Venezuela

Juran, J (1988) Planning for Quality. The Free Press. New York

Ley Fuentes, M (2010) Construyendo la calidad. Indicadores y criterios de calidad para la educación a distancia. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:n6DvsN6pP9gJ:redes-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%2520Y%2520LIBROS/EVALUACION/EFQM/INDICADORES%2520Y%2520CRITERIOS%2520DE%2520CALIDAD%2520ED%2520A%2520DISTANCIA.doc+&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=ve>. Consultado Octubre 2015.

OCDE (2010) Estándares de calidad para la evaluación del desarrollo. Disponible en: <http://www.oecd.org/dac/evaluation/dcdndep/46297655.pdf>. Consultado Octubre 2015.

Pelekais, C; El Kadi, O; Seijo, C; Neuman. N (2015) El ABC de la Investigación. Pauta Pedagógica. Ediciones Astro Data S.A. Maracaibo. Venezuela

Portal consultado: [www.urbe.edu](http://www.urbe.edu)