

Propuesta metodológica para la aplicación del *benchmarking* internacional en la evaluación de la calidad de la educación superior virtual

Renata Marciniak

Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), España |
marciniak.renata@e-campus.uab.cat

Fecha de presentación: abril de 2014
Fecha de aceptación: noviembre de 2014
Fecha de publicación: julio de 2015

Cita recomendada

Marciniak, R. (2015). Propuesta metodológica para la aplicación del *benchmarking* internacional en la evaluación de la calidad de la educación superior virtual. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 12(3). pp. 46-61. doi <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v12i3.2163>

Resumen

El objetivo de este trabajo consiste en proporcionar una metodología de *benchmarking* que permita a las universidades que ofrezcan educación virtual compararse con las mejores universidades a nivel internacional al objeto de mejorar la calidad de su educación virtual. Para comprobar la idoneidad de la metodología propuesta, esta se aplica a la Universidad Virtual de Polonia (PUW). Como universidad socia (líder) se elige la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). El *benchmarking* realizado ha permitido obtener unos resultados sólidos para la elaboración y posterior implantación de un completo plan de acción de mejora que permitirá mejorar a corto y medio plazo la calidad de la educación virtual de la Universidad Virtual de Polonia. Por ello, se concluye que la metodología de *benchmarking* propuesta es adecuada para evaluar y mejorar la calidad de la educación superior virtual.

Palabras clave

benchmarking, educación superior virtual, evaluación, calidad

Methodological proposal for the application of international benchmarking in order to assess the quality of virtual higher education

Abstract

This research focuses on providing a benchmarking methodology that allows any university offering virtual education (e-learning or b-learning) to compare itself to the best international universities in order to improve the quality of the virtual education offered. In order to verify the adequacy of the proposed methodology, it has been applied to the Polish Virtual University (PUW). On the other hand, the Open University of Catalonia (UOC) was chosen as the leading partner university. The benchmarking performed has allowed the author to obtain solid results in order to draw up and implement a complete action plan for improvement, which will make it possible to increase, in the short and medium terms, the quality of the virtual education offered by PUW. It is therefore concluded that the proposed benchmarking methodology is adequate in order to assess and improve the quality of virtual higher education.

Keywords

benchmarking, virtual higher education, education assessment, quality of education

1. Introducción

El desarrollo de entornos virtuales de aprendizaje, la aparición de la competitividad en estos entornos y las condiciones y expectativas de los estudiantes requieren de las universidades el desarrollo de un enfoque orientado hacia la calidad de la educación virtual y la aplicación de los métodos que puedan ayudarles a mejorar dicha calidad. Uno de esos métodos es el *benchmarking*, que es el proceso sistemático que emprende una organización concreta para aprender de los mejores a nivel local (*benchmarking* nacional) o mundial (*benchmarking* internacional) mediante la evaluación comparativa de productos, servicios, procesos, métodos, procedimientos y estrategias (Fazlagić, 2006). A través de esta comparación, la universidad recibe el conocimiento sobre la calidad de la educación en otras universidades e identifica las razones por las cuales estas obtienen mejores resultados, para así aprender de ellas y mejorar la calidad de una acción determinada (Cobo, 2009).

Actualmente, el *benchmarking* se aplica cada vez más en la gestión de la calidad en la educación superior virtual, lo que confirman varios proyectos relacionados con la aplicación de este método en el campo de la educación superior virtual que ya se han puesto en marcha. En la tabla 1 recogemos aquellos que presentan un mayor interés para nuestra investigación empírica.

Tabla 1. Algunos proyectos de *benchmarking* realizados en el campo de la educación superior virtual

Nombre	Institución coordinadora. Periodo de realización	Objetivo de benchmarking	Áreas de benchmarking
BENVIC	Universitat Oberta de Catalunya 1999-2001	Desarrollar y aplicar criterios de evaluación para promover estándares de calidad en la educación a distancia virtual.	<ul style="list-style-type: none"> • Base y misión institucional • Recursos de aprendizaje • Apoyo al profesorado • Evaluación de aprendizaje • Accesibilidad • Eficacia • Recursos tecnológicos • Ejecución institucional
ACODE	Australasian Council on Open, Distance and e-Learning 2004-presente	Apoyar la mejora continua de la calidad de la educación virtual.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de institución y gobernanza • Planificación para la mejora de la calidad • Desarrollo profesional/personal • Apoyo al profesorado • Apoyo a los estudiantes
MASSIVE	Universidad de Granada 2005-2007	Promover, a través de un enfoque de evaluación entre pares, un modelo de servicios de apoyo mutuo a las universidades europeas que ofrecen la educación virtual.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias universitarias • Integración de las TIC en el proceso de enseñanza y aprendizaje • Evolución de bibliotecas universitarias • Apoyo al profesorado • Apoyo a los estudiantes • Diseño de cursos virtuales
eMM	University of Manchester 2005-2008 (Primera fase)	Proporcionar información a los directivos interesados en la comprensión de la capacidad de educación virtual de su institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje • Soporte • Evaluación • Organización

Nombre	Institución coordinadora. Periodo de realización	Objetivo de benchmarking	Áreas de benchmarking
E-xcellence	EADTU (European Association of Distance Teaching Universities) 2008-2012	Ayudar a las universidades a mejorar la calidad, el atractivo y la accesibilidad de la educación virtual a través de la creación de estándares de excelencia de dicha educación.	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión estratégica ● Diseño curricular ● Diseño del curso ● Entrega del curso ● Apoyo al profesorado ● Apoyo al estudiante

Fuente: Elaboración propia a partir de Cano *et al.* (2012), Cobo (2009), Devedžić *et al.* (2011), EADTU (2011), Op de Beeck *et al.* (2012), Keppell *et al.* (2011) y Marshall (2009)

Estos y otros proyectos que podríamos haber citado, cuya utilidad resulta indudable, han hecho posible el análisis comparativo entre universidades seleccionadas de diferentes países a través de un conjunto de criterios que reflejan la información por comparar, pero no han diseñado metodologías que puedan servir como soporte práctico a las universidades para llevar a cabo de forma correcta y satisfactoria el citado método. Para llenar este hueco, el objetivo del presente trabajo está orientado a la elaboración de una metodología destinada a la realización del *benchmarking* con todas las fases imprescindibles para llevarlo a cabo entre las universidades de diferentes países que ofrecen educación virtual y desean mejorar la calidad de dicha educación.

2. La evaluación de la calidad de la educación virtual superior

La calidad de la educación virtual es un aspecto complejo, sobre todo, por su carácter multifactorial. Algunos autores relacionan dicha calidad con los procesos, productos y servicios del aprendizaje que se basan en el uso de la información y las tecnologías de la comunicación (Marúm-Espinosa, 2011). Otros autores (Ardila-Rodríguez, 2011) se refieren a la calidad en educación virtual como: satisfacción de usuarios, excelencia del sistema, efectividad del proceso, resultados académicos positivos y buen impacto social. Para Silvio (2006), dicha calidad debe ser entendida como la unión entre excelencia académica, equidad y pertinencia social. En su opinión, aportar a la calidad de la educación virtual significa estudiarla desde las notas singulares y particulares que la constituyen y determinan, así como considerar las variables, criterios e indicadores específicos derivados de las propias características de la modalidad virtual. El mismo autor sigue diciendo que la calidad de la educación virtual no es comparable con –ni puede reducirse a– los criterios otorgados para la educación presencial. Requiere metodologías particulares y modelos de evaluación adecuados al objeto y a los distintos contextos en los que se produce y desarrolla la educación virtual.

Rubio (2003) destaca dos tipos de modelos que pueden utilizarse para evaluar la calidad en la educación virtual:

- 1) Enfoque parcial. Está centrado principalmente en alguna de las siguientes evaluaciones:
 - a) Evaluación de la actividad formativa
 - b) Evaluación de los materiales de formación
 - c) Evaluación de las plataformas tecnológicas
 - d) Evaluación financiera

2) Enfoque global. Es la evaluación que tiene presente el conjunto total de elementos que intervienen en una solución *e-learning* a la hora de establecer líneas y criterios para gestionar o evaluar su calidad. Dentro de este enfoque se distinguen dos tendencias:

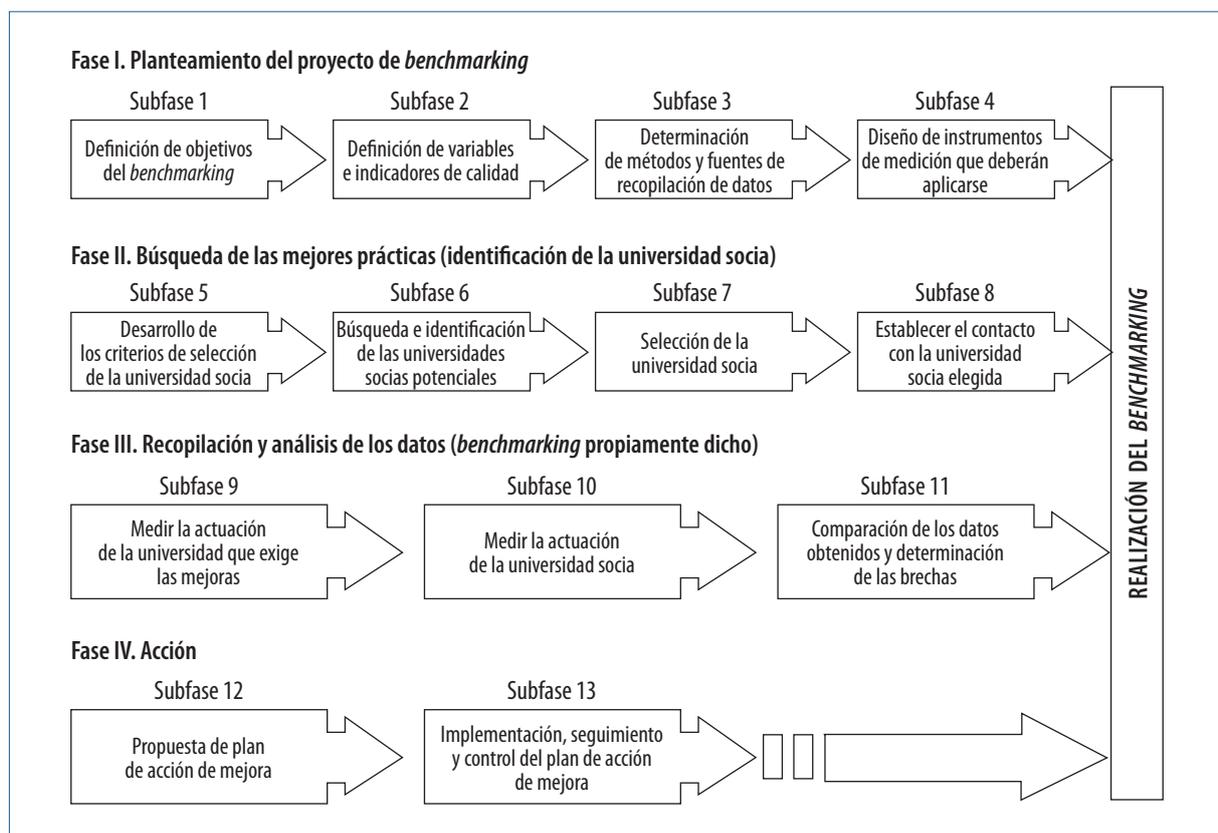
- a) Los sistemas de evaluación centrados en modelos y/o estándares de la TQM (Total Quality Management)
- b) Los sistemas basados en la práctica del *benchmarking*

Como podemos observar, dentro del marco de la gestión de la calidad de la educación virtual, una universidad puede evaluar esta de diversas formas, con el fin de alcanzar el nivel más alto de la calidad considerada y los mejores resultados en función de sus condiciones de competitividad. Una de estas evaluaciones es el *benchmarking*, cuya esencia radica en la búsqueda de las mejores prácticas.

3. Metodología propuesta para llevar a cabo un *benchmarking* internacional de la calidad de la educación superior virtual

Hoy en día existen metodologías que proponen cómo debe llevarse a cabo un *benchmarking*. Sin embargo, dichas metodologías están pensadas, sobre todo, para aplicarse en el sector industrial y es difícil aplicarlas al *benchmarking* de la calidad de la educación virtual, ya que no tienen en cuenta este contexto específico. Por eso, se propone una metodología propia (ver figura 1) para realizar este tipo de *benchmarking*, en la que se establecen todas las fases y subfases imprescindibles para llevarlo a cabo.

Figura 1. Metodología del *benchmarking* internacional de la calidad de la educación superior virtual propuesta



Según la figura 1, el proceso de *benchmarking* propuesto se divide en cuatro fases y trece subfases que se describen a continuación.

Fase I. Planteamiento del proyecto de *benchmarking*

Subfase 1: Definición de objetivos del benchmarking

El punto de partida de *benchmarking* es la subfase de la definición de los objetivos durante la cual se establecen las tareas del proyecto de *benchmarking*.

Subfase 2: Definición de variables e indicadores de calidad

En esta subfase hay que determinar cuáles son las variables que se desean medir y los indicadores de calidad.

Subfase 3: Determinación de métodos y fuentes de recopilación de datos

En esta subfase se debe establecer el tipo de información necesaria para aportar elementos de ayuda al proceso de investigación. La recopilación de los datos es de suma importancia, y se deben obtener los datos de distintas fuentes.

Subfase 4: Diseño de instrumentos de medición que deberán aplicarse

Al final de la fase I se desarrollan unos instrumentos de recopilación de datos que serán utilizados durante todo el proceso de *benchmarking*.

Fase II. Búsqueda de las mejores prácticas (identificación de la universidad socia)

Subfase 5: Desarrollo de los criterios de selección de la universidad socia

La fase II se inicia con el desarrollo de los criterios de inclusión de las universidades que serán objeto de búsqueda de la universidad socia (la universidad con las mejores prácticas comparables).

Subfase 6: Búsqueda e identificación de las universidades socias potenciales

Esta subfase exige una exhaustiva búsqueda de información secundaria con el objeto de identificar qué universidad es la mejor en determinada variable. A partir de dicha información deben identificarse las universidades que se caracterizan por poseer las «mejores prácticas» e iniciar el proceso de selección de potenciales universidades socias.

Subfase 7: Selección de la universidad socia

Elegir la universidad que cumple mejor todos los criterios establecidos en la subfase 5.

Subfase 8: Establecer el contacto con la universidad socia elegida

Es el momento en el que se realiza el primer contacto formal con la universidad socia elegida. Por ello, se debe contactar con los responsables de dicha universidad e informar claramente de los objetivos del estudio y de por qué se considera que la universidad contactada es una de las «mejores en su clase», así como preguntar sobre el interés del colaborador en participar en el estudio.

Fase III. Recopilación y análisis de los datos (*benchmarking* propiamente dicho)

Subfase 9: Medir la actuación de la universidad que exige las mejoras

A partir de los indicadores elaborados en la subfase 3 se recogen datos internos para medir el desempeño de la universidad en las variables elegidas, utilizando las fuentes e instrumentos de recogida de los datos elaborados en la subfase mencionada.

Subfase 10: Medir la actuación de la universidad social

A partir de los indicadores elaborados en la subfase 3 se recogen datos internos para medir el desempeño de la universidad social en las variables elegidas, utilizando las fuentes e instrumentos de recogida de los datos elaborados en la subfase mencionada.

Subfase 11: Comparación de los datos obtenidos y determinación de las brechas

En este paso se comparan los criterios de la universidad con la universidad que ha servido como punto de referencia (universidad social). Se identifica la diferencia entre dichos criterios y se determinan las brechas existentes entre ellos.

Fase IV. Acción

Subfase 12: Propuesta de plan de acción de mejora

En esta subfase se diseña un plan de mejora con acciones concretas que permitan a la universidad alcanzar las mejores prácticas.

Subfase 13: Implementación, seguimiento y control del plan de acción de mejora

Esta subfase consiste en la implantación del plan elaborado, así como en el seguimiento y control de su realización.

4. Aplicación empírica de la metodología propuesta. Resultados de la investigación

Para comprobar la eficacia de la metodología propuesta, esta se aplicó a la Universidad Virtual de Polonia (PUW) durante los meses de abril-agosto de 2013.¹ Dicho *benchmarking* se llevó a cabo según la metodología presentada en la figura 1.

Fase I. Planteamiento del proyecto de *benchmarking*

Subfase 1: Definición de objetivos del benchmarking

El objetivo principal del *benchmarking* realizado fue evaluar la calidad de la educación que ofrece la PUW con el propósito de conocer en profundidad dicha calidad, y, en comparación con un líder, definir la distancia entre la PUW y el líder, así como las direcciones deseadas para mejorar la calidad de la educación ofrecida por la PUW.

1. Según la literatura especializada, el *benchmarking* puede durar desde pocos días hasta varios meses. Su periodo de duración depende, sobre todo, de los datos que se quieran recoger y los métodos empleados para su recopilación (Stapenhurst, 2009; Levy y Valcik, 2012). En nuestro caso, el rango temporal de cuatro meses fue adecuado para recopilar, analizar y reportar los datos recogidos.

Subfase 2: Definición de variables e indicadores de calidad

Analizando la tabla 1 se puede concluir que las típicas variables del *benchmarking* de la educación superior virtual se pueden clasificar en cinco grandes apartados:

1. Plan estratégico
2. Contexto institucional
3. Actores educativos
4. Procesos de enseñanza-aprendizaje
5. Plataformas virtuales

Las precitadas variables fueron aplicadas en la presente investigación. A continuación se presenta la tabla de operacionalización de las variables (tabla 2), en la que se define cada variable y se presenta un conjunto de criterios e indicadores utilizados para valorarlas.

Tabla 2. Operacionalización de las variables

<i>Variables</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Criterios</i>	<i>Indicadores</i>
Plan estratégico	Un documento que sintetiza a nivel estratégico el posicionamiento actual y futuro de la universidad	Visión	Define claramente el futuro deseado.
			Es motivadora para todos los miembros de la universidad.
		Misión	Explica para qué existe la universidad.
			Es alcanzable.
		Valores	Pueden guiar a los gerentes en sus actividades.
			Fomentan el espíritu de grupo en la universidad.
		Objetivos estratégicos	Son ambiciosos.
			Son coherentes.
			Son reales.
Contexto institucional	Un conjunto de recursos y características específicas de la universidad	Infraestructura	La universidad cuenta con los espacios físicos para sus necesidades.
			La universidad dispone de una o más bibliotecas virtuales.
			Hay estándares de configuración de la infraestructura tecnológica.
		Recursos humanos	Carga docente (ratio docente/estudiante).
			Están definidas (por escrito) las funciones del personal docente, técnico y administrativo.
Agentes educativos	Las personas involucradas en el proceso de enseñanza-aprendizaje	Estudiantes	Se informa a los estudiantes del perfil de ingreso y egreso respecto a los estudios.
			Hay servicios adicionales para los estudiantes.
			Existen normativas que definen los derechos y deberes de los estudiantes.
		Docentes-tutores	Existen procedimientos de selección de los docentes-tutores.
			Hay sistemas establecidos para la evaluación de los docentes-tutores.

<i>Variables</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Criterios</i>	<i>Indicadores</i>
Proceso de enseñanza-aprendizaje	El movimiento de la actividad cognoscitiva de los estudiantes bajo la dirección del docente-tutor, hacia el dominio de los conocimientos y las habilidades	Programa de estudios	Se definen los destinatarios del programa.
			El programa es actual.
		Materiales y recursos didácticos	Son variados.
			Hay recursos para personas con necesidades especiales.
			Hay mecanismos de validación de los materiales didácticos.
		Metodología	Las estrategias de enseñanza utilizadas por los docentes-tutores son variadas.
			Se promueve y acompaña el aprendizaje.
			Se proporciona al estudiante retroalimentación.
		Tutoría	Hay instrucciones sobre las vías de comunicación con el tutor.
			Están definidas las funciones de los tutores.
			Se monitorea y sigue la tutoría.
		Actividades de aprendizaje	Las actividades son variadas.
			Hay cronograma de actividades.
			Se describe el método de entrega de las actividades.
Evaluación de los aprendizajes	Se establece la metodología de evaluación.		
	Se involucra a los estudiantes en los procesos de evaluación.		
Plataforma virtual	La herramienta virtual utilizada como soporte al proceso educativo virtual	Gestión de cursos por los usuarios	Hay herramientas de gestión de actividades.
			Hay espacios de trabajo en grupos.
			Hay herramientas para crear un PLE.
		Gestión de comunicación	Comunicación asincrónica.
			Comunicación sincrónica.
		Evaluación y seguimiento	Hay ejercicios de evaluación.
			Hay ejercicios de autoevaluación.
		Estandarización	La plataforma cumple con estándar SCORM.
			La plataforma está sujeta a estándares de accesibilidad A/AA.

Fuente: Elaboración propia a partir de Duart y Martínez (2001), Espinosa y González (2006), García Aretio (1998), Giorgetti *et al.* (2013), HEQC (1997), Ornellas y Muñoz (2012), Sánchez (2009) y Sarramona (2001)

Subfase 3: Determinación de métodos y fuentes de recopilación de datos

En la recopilación de datos se aplicó el análisis documental y las técnicas de investigación social: entrevistas semiestructuradas presenciales y observación no participante del aula virtual.

En el análisis documental se utilizaron tanto fuentes primarias como fuentes secundarias.

Entre las fuentes secundarias se encontró, entre otras, la documentación facilitada por las universidades investigadas relativa a las variables evaluadas: planes estratégicos, programas de estudios, ofertas de los estudios ofrecidos, datos estadísticos sobre los estudiantes, guías didácticas y materiales didácticos.

Como fuentes secundarias se utilizaron, entre otras, los materiales informativos de los ministerios de Educación Superior de Polonia y de España, los informes de la Asociación de E-learning Polaca, los informes de la Comisión de Acreditación Polaca, los informes de la ANECA, los informes de la AQU, prensa especializada e internet.

Se llevaron a cabo un total de ocho entrevistas semiestructuradas para comprender mejor las principales cuestiones de estudio. Las entrevistas mencionadas se realizaron con los directores de programas virtuales (2), con los responsables de recursos humanos (2), con los administradores de aula virtual (2) y con los docentes-tutores (2).

Las observaciones no participativas de las aulas virtuales permitieron valorar la calidad del entorno virtual a través del cual se realiza la educación virtual ofrecida por las universidades investigadas.

Además, la autora aplicó sus conocimientos sobre la calidad de educación virtual adquiridos durante muchos años de experiencia profesional como docente-tutora en la PUW, y a partir de los estudios virtuales que realizó en diferentes universidades virtuales, entre otras la UOC, la UNED y la Institución de Formación Docente Virtual-Educa (Argentina).

Subfase 4: Diseño de instrumentos de medición que deberán aplicarse

Al objeto de recoger la información necesaria para realizar el *benchmarking* se elaboraron cinco protocolos de evaluación comparativa que sirvieron como pauta de observación y evaluación comparativa, que debía rellenar la investigadora. Dichos protocolos fueron los siguientes:

- Un protocolo de evaluación comparativa de los planes estratégicos
- Un protocolo de evaluación comparativa del contexto institucional
- Un protocolo de evaluación comparativa del proceso de enseñanza-aprendizaje
- Un protocolo de evaluación comparativa de los agentes educativos
- Un protocolo de evaluación comparativa de las plataformas virtuales

Los resultados aportados por los protocolos se configuraron mediante la escala de Likert, que varía de 1 (nulo cumplimiento del indicador) a 4 (grado de cumplimiento alto). Asimismo, a cada indicador le correspondió también un espacio de observación donde se escribieron los comentarios (evaluación cualitativa), ya que se consideró que una evaluación debe permitir plantear valores subjetivos. Para ello se dejó una zona en la que se justificó la evaluación y se realizaron comentarios que completarán la información objetiva obtenida a través de los protocolos (ver la tabla 3).

Los protocolos elaborados se sometieron, para su validación, a un grupo de cuatro expertos del área relacionada con la educación superior virtual.

Fase II. Búsqueda de las mejores prácticas (identificación de la universidad socia)

Como universidad socia se decidió elegir una universidad española, sobre todo porque las universidades españolas cuentan con una educación virtual desarrollada y de buena calidad, lo que se nota en algunos ranking internacionales, entre ellos el *Ranking 2013 MBA Online* del *Financial Times* (Financial Times, 2013) o el *Ranking Mundial de Universidades en la Web* (CSIC, 2013).

A continuación se describe el procedimiento de selección de la universidad socia.

En la subfase 5 se desarrollaron seis criterios de selección de la universidad socia: modalidad online, disponibilidad de las TIC, diversidad de los cursos, otros servicios incluidos, calidad y prestigio.

En la subfase 6, en el primer paso, se procedió a analizar 41 universidades españolas de educación superior con carreras online y cursos virtuales.

Luego, se preseleccionaron y valoraron detalladamente cuatro universidades, utilizando para dicha preselección los criterios mencionados anteriormente.

En la subfase 7 se eligió como universidad socia la UOC, ya que, de las universidades españolas analizadas, fue la que mejor cumplió todos los criterios de selección de universidad socia.

En la última subfase 8 de esta fase se envió una carta a la universidad socia solicitando su autorización para llevar a cabo el *benchmarking* y explicando en qué iba a consistir este proceso.

Fase III. Recopilación y análisis de los datos

Subfases 9 y 10: Análisis interno de la PUW y de la UOC

Estas subfases consistieron en la obtención de información sobre la universidad socia y la calidad de su educación virtual, pero previamente se identificó la calidad de dicha educación en la PUW para ampliar la visibilidad de las mejoras posibles. Esta información se recogió rellenando los protocolos de evaluación comparativa y utilizando las fuentes de recogida de datos descritos anteriormente en la subfase 3.

Siendo consciente de las limitaciones impuestas por este tipo de artículo, en la tabla 3 se presenta un ejemplo del protocolo rellenado.

Tabla 3. Ejemplo de protocolo de evaluación comparativo rellenado

Actividades de aprendizaje								
Indicadores	Grado de cumplimiento de indicadores (notas)							
1. Las actividades son variadas	PUW				UOC			
	1	2	3	4	1	2	3	4
	Observación: Depende de las asignaturas, pero en la mayor parte de ellas las actividades son las mismas, es decir, participación en el foro de debate y redacción de un trabajo final.				Observación: Las actividades de aprendizaje se dividen en dos grupos: 1) Actividades de aplicación (actividades individuales y actividades no inmersivas). 2) Actividades de indagación (actividades colaborativas y actividades inmersivas).			
2. Hay cronograma de actividades	1	2	3	4	1	2	3	4
	Observación: No hay ningún cronograma de actividades.				Observación: En el apartado «Planificación del aprendizaje» de la guía de aprendizaje, el estudiante puede consultar el mapa de navegación del curso. En este mapa se presentan todas las actividades del curso y su temporalización.			
3. Se describe el método de entrega de las actividades	1	2	3	4	1	2	3	4
	Observación: El estudiante debe depositar las actividades resueltas en el buzón de entrega de actividades del aula.				Observación: El estudiante hará llegar las actividades resueltas a través del buzón de entrega de actividades del aula.			

Subfase 11: Comparación de los datos obtenidos y determinación de las brechas

Una vez identificada la calidad de la educación virtual de la PUW, se determinó la situación de dicha universidad respecto a la calidad de la educación de la universidad socia, lo que permitió identificar brechas (ver tabla 4) en cinco áreas de la calidad de la educación investigada, así como las causas de estas brechas.

A continuación, se describen brevemente dichas brechas.

Tabla 4. Las brechas de calidad en la educación virtual entre la PUW y la UOC

Nota media de criterio*					
Variables	Criterios	1	2	3	4
Plan estratégico	Visión	◆			●
	Misión		◆	●	
	Valores	◆			●
	Objetivos estratégicos		◆		●
Contexto institucional	Infraestructura		◆		●
	Recursos humanos			◆	●
Agentes educativos	Estudiantes		◆		●
	Docentes		◆	●	
Proceso de enseñanza-aprendizaje	Programa de estudios			◆	●
	Recursos didácticos		◆		●
	Metodología			◆	●
	Tutoría			◆	●
	Actividades de aprendizaje		◆		●
	Evaluación de los aprendizajes			◆	●
Plataforma virtual	Gestión de cursos por los usuarios			◆	●
	Gestión de recursos de comunicación			◆	●
	Evaluación, seguimiento y autoevaluación		◆	◆	●
	Soporte de estandarización		◆		●

Explicaciones: PUW ◆ ◆ ; UOC ● ●

* La nota media de criterio es la suma de notas de los indicadores dividida por el número total de indicadores en el marco de cada criterio

Una primera variable eran los planes estratégicos de las universidades. La gran debilidad de la PUW en este campo radica en el hecho de no tener definidos ni la visión ni los valores que puedan guiarla hacia el desarrollo futuro. Además, la misión y los objetivos estratégicos de la PUW están notablemente peor definidos que los de la UOC.

En segundo lugar, una variable importante que establece una brecha positiva y negativa respecto de la universidad socia corresponde al contexto institucional. La brecha positiva es que la carga docente de la PUW es menor

que la de la universidad socia. La brecha negativa consiste, sobre todo, en la falta de biblioteca virtual, estrategias de disponibilidad de servicios tecnológicos y gestión de recursos humanos en la PUW.

En cuanto a los agentes educativos, se hace evidente la brecha negativa de la PUW frente a la UOC debido a que la PUW no ofrece a los estudiantes ningún servicio adicional: no les orienta sobre la entrada en el mercado laboral ni les anima a la participación en eventos académicos o científicos y/o programas de investigación. Además, los propios docentes de la PUW no participan en dichos eventos. Asimismo, la PUW no dispone de ningún procedimiento prefijado de selección de los docentes-tutores.

Respecto a la variable «proceso de enseñanza-aprendizaje», también existe una brecha negativa importante en la PUW frente a la UOC. La brecha se relaciona, sobre todo, con la actualización y el procedimiento de elaboración de los programas de estudios, la falta de recursos didácticos, las estrategias y tecnologías de aprendizaje, las actividades poco variadas y la carencia de los criterios de calificación bien detallados y sistemas de evaluación entre iguales.

En cuanto a la última variable, «plataforma virtual», la brecha negativa de la PUW frente a la UOC consiste en que la plataforma virtual de la PUW ofrece pocas herramientas para el trabajo en grupo y ninguna herramienta para que los estudiantes puedan crear un entorno personal de aprendizaje (PLE), al contrario que la plataforma de la UOC, que propone un amplio abanico de herramientas tanto para el trabajo colaborativo como para la creación de un PLE. Además, la plataforma de la PUW no está sujeta a estándares de accesibilidad, ya que no ofrece la posibilidad de estudiar a personas con necesidades especiales.

Fase IV. Acción

Subfase 12: Propuesta del plan de acción de mejora

Para cerrar o reducir las brechas identificadas en la fase III se diseñó un plan de mejora consistente en acciones concretas que permitirán a la PUW, además de acortar dichas brechas, alcanzar las mejores prácticas.

La tabla 5 presenta un ejemplo del plan elaborado para la PUW.

Tabla 5. Ejemplo del plan para mejorar las actividades de aprendizaje

Objetivo estratégico: mejorar las actividades de aprendizaje		
Objetivos específicos	Acciones	Indicadores
1. Ofrecer actividades de diferentes tipos	1.1. Poner en marcha varias actividades de aplicación y de trabajo colaborativo.	N.º de actividades
		Resultado de la encuesta con los estudiantes
2. Apoyar a los estudiantes en la realización de las actividades	2.1. Ofrecer pautas para la realización de actividades.	Resultado de la encuesta con los estudiantes
	2.2. Responder a las preguntas de los estudiantes en 2 días.	
3. Elaborar cronograma de actividades	3.1. Planificar las actividades de aprendizaje junto con la elaboración del currículo.	Currículo de estudios
	3.2. Para cada asignatura, elaborar un cronograma de actividades antes de empezar un curso y colocarlo en el aula virtual.	Cronograma de actividades

Subfase 13: Implementación, seguimiento y control del plan de acción de mejora

Esta subfase consiste en la implantación del plan elaborado, así como en el seguimiento y control de su realización. Es una subfase muy importante, porque si algo falla en ella no se alcanzarán los objetivos estratégicos

planteados para mejorar la calidad de la educación virtual de la PUW. Para evitar este riesgo se ha elaborado un conjunto de indicadores más significativos dirigidos a evaluar la correcta realización de cada una de las etapas de la subfase.

4. Conclusiones finales

De acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología de *benchmarking* propuesta en la Universidad Virtual de Polonia, se puede concluir lo siguiente:

Sobre la metodología

La metodología elaborada establece todas las fases imprescindibles para la realización del *benchmarking* internacional de la calidad de la educación superior virtual. No se trata de una metodología estática, sino que permite una aplicación dinámica con base en las evoluciones y cambios de los modelos de evaluación de la calidad de la educación virtual mediante la adaptación, eliminación y/o incorporación de nuevos indicadores y/o variables evaluados.

Sobre la aplicación de la metodología

La aplicación de la metodología permitió comprobar su total utilidad y su gran potencial a la hora de mejorar la calidad de la educación superior virtual mediante la detección de buenas prácticas y la obtención de datos relevantes que sirven de base para evaluar de manera comparativa la calidad de la educación a distancia en estas universidades y elaborar un plan de acción de mejora continua de dicha educación a distancia.

Sobre la utilidad de la metodología

La metodología se elaboró con el fin de realizar y poner en marcha el *benchmarking* internacional de la calidad de la educación virtual en las universidades polacas que prestan servicios educativos online. La aplicación del análisis comparativo con un líder internacional permitió llevar a cabo un diagnóstico profundo de la calidad actual de la educación virtual de la universidad polaca escogida y, además, aplicar las mejores prácticas para incrementar el nivel de dicha calidad, así como iniciar el proceso de aprendizaje de las mejores universidades virtuales de nivel internacional. La existencia de esta metodología clara y objetiva permitió aplicar los resultados obtenidos en la elaboración de un plan de acción de mejora continua de la calidad de la educación virtual de dicha universidad.

Se cree que el uso de la metodología desarrollada y expuesta en el presente artículo puede ir más allá del inicialmente propuesto, convirtiéndose en una herramienta que aporte valor añadido y conocimiento a instituciones que ofrecen educación virtual (tanto en Polonia como en otros países) y que presentan situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas situaciones.

Bibliografía

- Ardila-Rodríguez, M. (2011). Indicadores de calidad de las plataformas educativas digitales. *Educación y Educadores* 14(1), 189-206. doi: <http://dx.doi.org/10.5294/edu.2011.14.1.10>
- BENVIC. (2002). *Benchmarking of virtual campuses*. Consultado en: <http://www.benvic.odl.org/>
- Cano, C., Fernández Sanz, L., Pages, L., Villalba, M.ª T., Temesio, S. y Motz, R. (2012). *Modelos de madurez de la enseñanza virtual ¿Consideran la accesibilidad?* En L. Bengochea y N. Piedra (eds.), *ATICA 2012. IV Congreso Internacional sobre Aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Avanzadas* (págs. 100-108). Loja: Universidad Técnica Particular de Loja. Consultado en: http://www.esvial.org/wp-content/files/Atica2012_pp101-109.pdf
- Cobo Romani, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer - Revista de Estudios de Comunicación*, 14(27), 295-318.
- CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas). (2013). *Ranking Mundial de Universidades en la Web*. Consultado en: http://www.webometrics.info/es/About_Us
- Devedžić, V., Šćepanović, S. y Kraljevski, I. (2011). *E-Learning benchmarking. Methodology and tools review*. Consultado en: <http://www.dlweb.kg.ac.rs/files/DEV1.3%20EN.pdf>
- Duart, J. M. y Martínez, M. J. (2001). Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje. UOC. Consultado en: <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0109041/duartmartin.html>
- EADTU (Asociación Europea de Universidades de Educación a Distancia). (2011). *E-xcellence in E-learning associates in quality*. Consultado en: <http://virtualcampuses.eu/index.php/E-xcellence>
- Espinoza, O. y González, L. E. (2006). Procesos universitarios dinámicos. El Modelo de Gestión de la Calidad Total. *Calidad de la Educación*, 1(24), 15-34.
- Fazlagić, A. J. (2006). *Intellectual Capital and Benchmarking*. Poznań: Rys STUDIO.
- Financial Times (2013). *Online MBA Listing 2013*. Consultado en: <http://rankings.ft.com/exportranking/online-mba-listing-2013/pdf>
- García Aretio, L. (1998). Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 1(1), 63-85.
- García Aretio, L. (2003). La educación a distancia. Una visión global. *Boletín Ilustre Colegio de Doctores y Licenciados de España*. N.º 146, págs. 13-27.
- Giogetti, C. G., Romero, L. y Vera, M. (2013). Diseño de un modelo de evaluación de la calidad específico para EaD. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 10(2), 54-68. Consultado en: <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v10n2-giorgetti-romero-vera/v10n2-giorgettiromero-vera-es>; <http://doi.dx.org/10.7238/rusc.v10i2.1742>
- Gros, B. (ed.). (2011). *Evaluación y retos de la evaluación virtual: construyendo el e-learning del siglo XXI*. Barcelona: UOC.
- HEQC (Consejo de Calidad en la Educación Superior). (1997). *Directrices para la Educación a Distancia*. Gran Bretaña: HEQC.
- Levy, G. D. y Valcik, N. A. (2012). *Benchmarking in Institutional Research: New Directions for Institutional Research*. Tallahassee: John Wiley & Sons.
- Marshall, S. (2009). *ACODE Benchmarks - eMM version 2.3 Concordance. Report to the Australasian Council of Open and Distance Education*. Wellington: Victoria University of Wellington.
- Marúm-Espinosa, E. (2011). Calidad en el servicio en la Educación a Distancia. Una perspectiva desde México. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 14(2), 49-62.

- Op de Beeck, I., Camilleri, A. y Bijnens, M. (2012). *Research results on European and international e-learning quality, certification and benchmarking schemes and methodologies*. Bélgica: VISCED Consortium.
- Ornellas, A. y Muñoz P. C. (2012). Aprendizaje basado en proyectos audiovisuales colaborativos en un entorno e-learning. Análisis de una experiencia desarrollada en la Universitat Oberta de Catalunya. *Innovación Educativa*. N.º 22, págs. 143-156.
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(2). Consultado en: http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm
- Sánchez Rodríguez, J. (2009). Plataformas de enseñanza virtual para entornos educativos. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*. N.º 34, págs. 217-233.
- Sangrà, A. y Duart, J. (1999). Formació universitària per mitjà del web: un model integrador per a l'aprenentatge superior. En: A. Sangrà y J. Duart (eds.), *Aprenentatge i virtualitat* (págs. 55-78). Barcelona: UOC.
- Sarramona, J. (2001). Evaluación de programas de educación a distancia. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 1(1), 1-24.
- Silva Quiroz, J. (2011). *Diseño y moderación de entornos virtuales de aprendizaje*. Barcelona: UOC.
- Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 3(1). Consultado en: <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/silvio.pdf>
- Stapenhurst, T. (2009). *The Benchmarking Book: A How-to-guide to Best Practice for Managers and Practitioners*. Oxford: Routledge. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-7506-8905-2.00012-9>

Sobre la autora

Renata Marciniak

marciniak.renata@e-campus.uab.cat

Doctoranda en Educación por la Facultad de Pedagogía Aplicada de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), España

Renata Marciniak, de nacionalidad polaca, es Licenciada y Maestra en Organización y Gestión de Empresas por la Escuela Superior de Gestión de Katowice y Doctora en Ciencias Económico-Administrativas por la Universidad Económica de Cracovia. También es Especialista en Entornos Virtuales de Aprendizaje por el Instituto de Formación Docente Virtual Educa de Buenos Aires, habiendo superado en el mismo unos estudios de postgrado en este campo. Ha sido profesora de la modalidad presencial y virtual en diversas universidades polacas. Actualmente está realizando el programa de Doctorado en Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona, en la que obtuvo el título oficial de Máster en Investigación en Educación. Es autora de dos libros y numerosos artículos dentro de libros colectivos. Además, ha publicado decenas de artículos en revistas científicas y ha participado en diversos congresos y jornadas como ponente. Su principal tema de interés científico es la calidad en la educación superior virtual, junto con las estrategias de enseñanza y los modelos de evaluación de programas de estudios de dicha educación.

Facultad de Pedagogía Aplicada
Universidad Autónoma de Barcelona
Edificio G
Campus de la UAB
08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)
España



Los textos publicados en esta revista están sujetos –si no se indica lo contrario– a una licencia de Reconocimiento 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos, comunicarlos públicamente y hacer obras derivadas siempre que reconozca los créditos de las obras (autoría, nombre de la revista, institución editora) de la manera especificada por los autores o por la revista. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/deed.es>

