



Bases utilizadas en el concurso de cursos de Educación a Distancia del Sistema FORMATUR: una aproximación a la evaluación de la calidad de cursos de EaD

EJE TEMÁTICO: Calidad, Currículo y Diseño Instruccional en Educación a Distancia

DrC José Miguel Rodríguez Parrilla

E-mail: parrilla@formatur.cu
jmrparrilla@yahoo.com

RESUMEN

FORMATUR es el Sistema de Formación Profesional de los trabajadores del turismo de la República de Cuba. Está compuesto por 18 Escuelas de Hotelería y Turismo, en las que se imparte una gran diversidad de cursos en diferentes modalidades y para diferentes segmentos del capital humano, desde la alta dirección hasta el trabajador de línea. Desde principios de los 2000, las escuelas han preparado a sus profesores para el trabajo a distancia. Se desarrollaron e impartieron decenas de cursos en diferentes soportes y modalidades y se estimó procedente convocar a un concurso entre las escuelas para reconocer y estimular los resultados alcanzados. Esto obligó al jurado designado a definir las pautas para la evaluación de los cursos presentados, lo cual es una forma de evaluación de la calidad de los mismos, cuestión que constituyó la primera aproximación a la determinación de la calidad de un curso de Educación a Distancia. Cómo fue que se hizo esto en la realidad, es lo que se presenta en esta ponencia como una modesta experiencia a compartir.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

PALABRAS CLAVES: Evaluación de la calidad, concurso, método de calificación del curso, Educación a Distancia

1. La Educación a Distancia en el sector turístico de Cuba

FORMATUR es el Sistema de Formación Profesional de los trabajadores del turismo de la República de Cuba. Está compuesto por 18 Escuelas de Hotelería y Turismo (EHT), en las que se imparte una gran diversidad de cursos en diferentes modalidades y para diferentes segmentos del capital humano, desde la alta dirección hasta el trabajador de línea.

A finales del 2000 se logra equipar a las EHT con los recursos necesarios para la comunicación electrónica y en el 2001 todas las escuelas se conectaron a Internet. A su vez, las instalaciones turísticas, principalmente las hoteleras, recibieron también el equipamiento necesario para tener una conexión digital hacia otras instituciones, lo cual posibilita, desde este momento, el intercambio digital entre las EHT y las instalaciones turísticas del sector.

El sector turístico cubano emplea a más de 80 000 trabajadores, de ellos más de 5000 directivos en diferentes niveles jerárquicos y más de 20 000 universitarios graduados. FORMATUR responde por la formación de nuevos trabajadores para las nuevas inversiones y reemplazo de la fuerza laboral, y la superación continua de todo el capital humano del sector. Anualmente se producen más de 30 000 acciones de formación y superación por nuestras EHT.

En estas circunstancias se concibe en el 2003 el Proyecto de Informatización de FORMATUR, el cual contempla como una de sus partes integrantes el Programa de Educación a Distancia (EaD) de FORMATUR. Este programa prevé que en el sector turístico de Cuba hay instalaciones con un alto desarrollo de la informatización, pero hay un buen número de ellas, que solo poseen funciones limitadas de intercambio digital, entiéndase, el correo electrónico solo y a veces una cuenta única para diferentes usuarios. Debido a esto cada EHT tuvo que adaptar sus aplicaciones a las condiciones concretas en sus territorios e instalaciones del sector. De aquí que el programa de EaD tenía que contemplar muchas diferentes variantes, incluyendo las no soportadas en una comunicación digital, como lo es los cursos a distancia, en sus puestos de trabajo sobre la base de conformar en un soporte digital (disquette en sus inicios, CD en estos momentos) los contenidos estructurados didácticamente para EaD.

Así surgió el concepto de la “Escuela Virtual de Hotelería y Turismo”, el cual presupone que exista un campus virtual, aún no logrado, sobre una Intranet Corporativa de FORMATUR, en la cual estarán presentes en Internet todas las EHT con sus respectivos cursos.

Mientras tanto, cada EHT desarrolló sus cursos adaptados a las condiciones del sector de turismo en sus territorios, algunos sobre disquette (no todas las PC tenían lector de CD), otros sobre CD con correspondencia escrita, éstos mismos, pero con



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

intercambio mediante el correo electrónico, otros en páginas web y correo electrónico, éstos también en ambiente de la red, es decir en foros de intercambio con el tutor y otros sobre SEPAD, plataforma de EaD de la Universidad de Las Villas en el centro de la isla, con la que se firmó un convenio en el 2005 para su uso en el sector turístico.

Se puede afirmar que en ese momento, segunda mitad del año 2005, se hizo necesario conocer realmente, a nivel del sistema, lo que existía en cada EHT, cuántos alumnos habían pasado cursos a distancia y qué experiencias tenía al respecto cada una de las escuelas. Surgió la idea de convocar un concurso de EaD.

Se puede afirmar que hoy en día aún no se han alcanzado los niveles de profesionalismo a que se aspira en la EaD en el sector. Se continúa trabajando en la preparación de los profesores, pero no se ha alcanzado un estadio de desarrollo en el que ya se esté trabajando sobre una normalización sobre calidad de la EaD. En estos momentos la plataforma que se estima se utilice es el MOODLE.

Sin embargo, cuando llega la convocatoria de este Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad en la Educación a Distancia y teniendo el grato recuerdo de Latineduca 2004, se estima que la experiencia de FORMATUR en la realización del concurso hay aspectos vinculados a la evaluación de la calidad de los cursos de EaD por la forma en que procedió el jurado para otorgar los premios, que puede ser de interés a otras instituciones.

2. El Concurso de EaD de FORMATUR. Metodología seguida para la evaluación de la calidad de los cursos presentados.

Cuando surge la idea del concurso no se estaba consciente de la complejidad a la que se enfrentaría el jurado designado.

Se realizó la convocatoria sin grandes precisiones, pues se conocía de la diversidad de cursos de EaD en las EHT, fijándose como objetivos del concurso los siguientes:

- conocer qué cursos a distancia se habían desarrollado en las EHT, su modalidad (sobre qué tecnología y para que categoría de personal) y de qué disciplina del turismo (A+B, Alojamiento, Dirección, etc.) eran
- qué nivel de introducción existía de esos cursos, cantidad de ediciones, cantidad de alumnos graduados, etc.
- premiar a los que mejores características hubiesen alcanzado (realmente no se habló en términos de calidad en ese momento)

Por su parte, se decidió por el jurado trabajar en dos direcciones:

1. Lograr que se presentasen los cursos en una forma asequible, es decir, que vinieran completos, que funcionasen, que se acompañasen de los resultados alcanzados y si era posible con avales de alumnos o instalaciones.
2. Buscar un método para comparar los cursos y poder argumentar las decisiones sobre los premios a otorgar.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

A continuación se expone el resumen de lo que fue presentado por las EHT al concurso por modalidades y categorías:

Fueron presentados los siguientes cursos:

No.	DISCIPLINAS TRABAJOS	Autores	ESCUELAS
1	A+B	7	15
2	Alojamiento	2	4
3	Defensa	1	1
4	Didáctica	1	1
5	Dirección	8	13
6	EaD	1	1
7	Economía	2	2
8	Estudios Culturales	9	14
9	Gestión de la Calidad	1	1
10	Higiene	2	3
11	Informática	7	12
12	Marketing y Turismo	2	6
TOTAL		43	

varios autores trabajan
distintas disciplinas

El jurado, al tener en sus manos los trabajos decide agruparlos de la siguiente manera:

No.	CATEGORÍAS	TRABAJO	ESCUELAS
1	Cursos Utilizados		
	- Internet / Sepad	3	3
	- Correo Electrónico/Web	10	4
	- Correo Electrónico /Word	11	6
2	Cursos Listos para su uso		
	- Internet / Sepad	3	2
	- Correo Electrónico/Web	7	2
	- Correo Electrónico /Word	-	-



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

3 Unidad Didáctica

- Internet / Sepad	-	-
- Correo Electrónico/Web	1	1
- Correo Electrónico /Word	2	2
TOTAL	37	

Dejando fuera de concurso por no reunir requisitos a 6 de ellos.

Como puede observarse, el jurado, ante la diversidad de formas de ejecución de los cursos presentados, hizo una división primaria en tres categorías: cursos ya utilizados, cursos listos para su uso y unidades didácticas, es decir, componentes ya terminados de cursos aún no concluidos para su utilización. Cada una de estas categorías se subdividió en tres: los que funcionan sobre Internet, con o sin SEPAD; sobre páginas web en Internet, pero con interacción con el tutor por correo electrónico y los que presentan sus contenidos en Word e interacción por correo.

El jurado, conociendo que existen diversas metodologías para evaluar y comparar los cursos de EaD, comienza una búsqueda en esta dirección tanto en los Centros de Información y Documentación Turística (CIDTUR) de FORMATUR, como en la red.

Como resultado de esta búsqueda en el CIDTUR de la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo en La Habana, se accede al test evaluativo que aparece en el libro ***E-Formación, Formación a través de Internet e Intranet, clases virtuales, el profesor-tutor online, modelos de negocios de la enseñanza basada en la Web***, (páginas 140-145). Autor: Philippe Gil, Ediciones Deusto, 2001 (Código CIDTUR EAEHT: L-2113).

A juicio del jurado, esta forma de evaluación permite evaluar las distintas categorías de cursos y arribar a conclusiones para cada caso. Si se observa con detenimiento el contenido del modelo, puede observarse que es un análisis sobre la base de que se ha realizado el curso y de que es un curso sobre una plataforma para cursos virtuales sobre Internet. Esto le exigió al jurado idear una manera de obtener para las diferentes categorías un índice para la comparación.

Se procedió a determinar los indicadores a tener en cuenta para cada categoría, así como el valor máximo de puntuación a alcanzar por cada tipo de curso (ver Anexos 1, 2 y 3), lo cual refleja el valor máximo del indicador de la calidad de cada categoría de curso. Se obviaron los que tienen en cuenta la retroalimentación que deben aportar los egresados por no contar con esa información en ninguno de los casos.

Sobre la base del llenado del modelo para cada curso con los valores otorgados por los miembros del jurado, se establecieron los premios a primeros, segundos y terceros lugares en cada categoría, lo cual, en principio, es la calificación que se le da a la calidad del curso presentado.



CONCLUSIONES

Tal y como se plantea en el título de la presente ponencia, puede apreciarse que el contenido expuesto es una experiencia de la institución FORMATUR en la que se produce la aproximación a una evaluación de la calidad de cursos de EaD.

No representa el resultado de una concepción rigurosa sobre la evaluación de la calidad de este tipo de cursos, dista mucho de ello.

El autor considera que el trabajo que se describe puede serle útil a otras instituciones que se vean enfrascadas en una tarea similar y conminadas a dar un dictamen convincente en plazos cortos de tiempo, pues un concurso exige del jurado conclusiones argumentadas que puedan ser explicadas a los concursantes.

ANEXO 1

Economía Global del sitio de formación electrónica

(1: insuficiente; 2: satisfactorio; 3: muy bien)

CATEGORIAS: CURSOS UTILIZADOS, LISTOS PARA SU USO Y UNIDAD DIDÁCTICA

INTERNET/SEPAD y CORREO ELECTRÓNICO / PAGINAS WEB

(Puntuación máxima a comparar)

Presentación	1	2	3	Total
¿La presentación de la página principal del sitio parece clara?			X	3
¿El aspecto gráfico del sitio es agradable (colores, tipo de letra, identidad visual)?			X	3
¿Nos sentimos molestos por la colocación de información de carácter publicitario?				No Procede
¿La organización del sitio es comprensible (secciones, funciones...), evidente, inmediata?			X	3
¿El número de secciones presentadas en la página principal del sitio parece suficiente?			X	3
¿Existe una función de ayuda?			X	3
¿Hay posibilidad de seguir en visita guiada alguna de los cursos o, mejor aún, de seguir gratuitamente una parte del curso para hacernos una idea más exacta?				No Procede
¿Hay una tabla de contenidos o un índice? X 3			X	3
¿Existe una función de búsqueda por palabras clave?				No Procede
¿Los menús son explícitos y comprensibles (nombres, grafismos, íconos)?			X	3
¿Cuántos –clics- hacen falta para llegar al tema elegido? El mínimo de clics recibirá la máxima Puntuación.			X	3



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

¿Existe algún medio de acceder más rápidamente a este tema? (en caso afirmativo, marcaremos en 3)				No Procede
¿La navegación dentro del sitio es inmediata? X 3			X	3
¿Las herramientas de navegación son intuitivas, suficientes, adaptadas?			X	3
¿La aplicación funciona correctamente (bugs)?			X	3
¿El tiempo de descarga (de acceso a las páginas) parece largo?			X	3
Total				36

Contenidos	1	2	3	Total
¿Existe un resumen o un plan general del curso?			X	3
¿Es desglose del curso es claro?			X	3
¿Se crea una trayectoria individualizada de formación: declaración de necesidades, test para evaluar el nivel con respecto a las necesidades declaradas, asignación de módulos de formación adaptados?				No Procede
¿Cuál es el principal soporte utilizado para el curso (texto, imagen, sonido, animación, video)? ¿En qué proporciones? ¿Ese soporte es apropiado para el contenido?			X	3
¿Qué otros soportes se utilizan? ¿En qué proporciones? ¿Facilitan la motivación del cursista?			X	3
¿Se complementan de un modo adecuado?			X	3
¿El contenido del curso es claro?			X	3
¿El –volumen- de información parece suficiente para el tema tratado?			X	3
¿Es posible imprimir las páginas que nos interesan?			X	3
¿Hay que imprimir algunos documentos concretos? ¿Están bien identificados: síntesis, parrilla de aplicación, ejemplo, lista de comprobación...?				No Procede
¿El contenido del curso es compatible con el nivel de las personas a formar?			X	3
Total				27



ANEXO 2

Economía Global del sitio de formación electrónica

(1: insuficiente; 2: satisfactorio; 3: muy bien)

CATEGORIAS: CURSOS UTILIZADOS, LISTOS PARA SU USO

CORREO ELECTRÓNICO / Word

(Puntuación máxima a comparar)

Presentación	1	2	3	Total
¿La presentación de la página principal del sitio parece clara?				No Procede
¿El aspecto gráfico del sitio es agradable (colores, tipo de letra, identidad visual)?				No Procede
¿Nos sentimos molestos por la colocación de información de carácter publicitario?				No Procede
¿La organización del sitio es comprensible (secciones, funciones...), evidente, inmediata?				No Procede
¿El número de secciones presentadas en la página principal del sitio parece suficiente?				No Procede
¿Existe una función de ayuda?				No Procede
¿Hay posibilidad de seguir en visita guiada alguna de los cursos o, mejor aún, de seguir gratuitamente una parte del curso para hacernos una idea más exacta?				No Procede
¿Hay una tabla de contenidos o un índice? X 3				No Procede
¿Existe una función de búsqueda por palabras clave?				No



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

				Procede
¿Los menús son explícitos y comprensibles (nombres, grafismos, íconos)?				No Procede
¿Cuántos –clics- hacen falta para llegar al tema elegido? El mínimo de clics recibirá la máxima Puntuación.				No Procede
¿Existe algún medio de acceder más rápidamente a este tema? (en caso afirmativo, marcaremos en 3)				No Procede
¿La navegación dentro del sitio es inmediata? X 3				No Procede
¿Las herramientas de navegación son intuitivas, suficientes, adaptadas?				No Procede
¿La aplicación funciona correctamente (bugs)?				No Procede
¿El tiempo de descarga (de acceso a las páginas) parece largo?				No Procede
Total				0

Contenidos	1	2	3	Total
¿Existe un resumen o un plan general del curso?			X	3
¿Es desglose del curso es claro?			X	3
¿Se crea una trayectoria individualizada de formación: declaración de necesidades, test para evaluar el nivel con respecto a las necesidades declaradas, asignación de módulos de formación adaptados?			X	3
¿Cuál es el principal soporte utilizado para el curso (texto, imagen, sonido, animación, video)? ¿En qué proporciones? ¿Ese soporte es apropiado para el contenido?	X			1
¿Qué otros soportes se utilizan? ¿En qué proporciones? ¿Facilitan la motivación del cursista?				No Procede
¿Se complementan de un modo adecuado?				No Procede
¿El contenido del curso es claro?			X	3
¿El –volumen- de información parece suficiente para el tema tratado?			X	3
¿Es posible imprimir las páginas que nos interesan?			X	3
¿Hay que imprimir algunos documentos concretos? ¿Están bien identificados: síntesis, parrilla de aplicación, ejemplo, lista de comprobación...?				No Procede
¿El contenido del curso es compatible con el nivel de las personas a formar?			X	3
Total				22



ANEXO 3

Economía Global del sitio de formación electrónica

(1: insuficiente; 2: satisfactorio; 3: muy bien)

CATEGORÍA: UN DAD DIDACTICA
CORREO ELECTRÓNICO / Word
(Puntuación máxima a comparar)

Presentación	1	2	3	Total
¿La presentación de la página principal del sitio parece clara?				No Procede
¿El aspecto gráfico del sitio es agradable (colores, tipo de letra, identidad visual)?				No Procede
¿Nos sentimos molestos por la colocación de información de carácter publicitario?				No Procede
¿La organización del sitio es comprensible (secciones, funciones...), evidente, inmediata?				No Procede
¿El número de secciones presentadas en la página principal del sitio parece suficiente?				No Procede
¿Existe una función de ayuda?				No



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

				Procede
¿Hay posibilidad de seguir en visita guiada alguna de los cursos o, mejor aún, de seguir gratuitamente una parte del curso para hacernos una idea más exacta?				No Procede
¿Hay una tabla de contenidos o un índice? X 3				No Procede
¿Existe una función de búsqueda por palabras clave?				No Procede
¿Los menús son explícitos y comprensibles (nombres, grafismos, íconos)?				No Procede
¿Cuántos –clics- hacen falta para llegar al tema elegido? El mínimo de clics recibirá la máxima Puntuación.				No Procede
¿Existe algún medio de acceder más rápidamente a este tema? (en caso afirmativo, marcaremos en 3)				No Procede
¿La navegación dentro del sitio es inmediata? X 3				No Procede
¿Las herramientas de navegación son intuitivas, suficientes, adaptadas?				No Procede
¿La aplicación funciona correctamente (bugs)?				No Procede
¿El tiempo de descarga (de acceso a las páginas) parece largo?				No Procede
Total				0

Contenidos	1	2	3	Total
¿Existe un resumen o un plan general del curso?			X	3
¿Es desglose del curso es claro?			X	3
¿Se crea una trayectoria individualizada de formación: declaración de necesidades, test para evaluar el nivel con respecto a las necesidades declaradas, asignación de módulos de formación adaptados?			X	3
¿Cuál es el principal soporte utilizado para el curso (texto, imagen, sonido, animación, video)? ¿En qué proporciones? ¿Ese soporte es apropiado para el contenido?			X	3
¿Qué otros soportes se utilizan? ¿En qué proporciones? ¿Facilitan la motivación del cursista?			X	3
¿Se complementan de un modo adecuado?			X	3
¿El contenido del curso es claro?			X	3
¿El –volumen- de información parece suficiente para el tema tratado?			X	3



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

¿Es posible imprimir las páginas que nos interesan?			X	3
¿Hay que imprimir algunos documentos concretos?				No
¿Están bien identificados: síntesis, parrilla de aplicación, ejemplo, lista de comprobación...?				Procede
¿El contenido del curso es compatible con el nivel de las personas a formar?			X	3
Total				30

CURRICULUM VITAE

Nombre: Dr. José M. Rodríguez Parrilla

Nacionalidad: Cubana

Fecha de Nacimiento: 12 de agosto de 1947

Graduado en: Ingeniero en Sistemas Automatizados de Dirección y Computadoras Electrónicas (1969 con Medalla de Oro), Kiev, Ucrania

Grado Científico: Doctor en Ciencias de la Dirección (1980), Miembro del Tribunal Permanente de Grados Científicos de la República de Cuba para Informática y Automática

Categoría Docente: Profesor Titular de la Universidad de la Habana y del Instituto Superior Politécnico “José A. Echevarría” de la Habana, Cuba

Trayectoria:

1969-1976 Ingeniero en las Fuerzas Armadas de Cuba, 1976-1990 Jefe de la Cátedra de Automatización del Mando de la Academia de las Fuerzas Armadas “General Máximo Gómez”, 1985-1993 Miembro del Grupo Nacional de Inteligencia Artificial de la Academia de Ciencias de Cuba, 1991-1998 Ingeniero Jefe de



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

proyectos de desarrollo de Sistemas de Apoyo a la Toma de Decisiones (DSS) con aplicaciones de la Inteligencia Artificial, 1993 Obtiene Premio Relevante Nacional como coautor en el VIII Forum Nacional de Ciencia y Técnica por un Proyecto para la Elevación de la Efectividad de la Dirección de Medianas Empresas por el Método "Costo-Beneficio-Riesgo, 1998-2008 Especialista de la Dirección Nacional del Sistema de Formación Profesional del Turismo (FORMATUR) del Ministerio de Turismo de la República de Cuba, 2000-2005 Secretario de Acción Docente de la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo, CONPEHT

Participa en los siguientes proyectos de investigación en Cuba:

- Rediseño organizacional del sistema FORMATUR
- Informatización del sistema FORMATUR
- Educación a Distancia con el empleo de las nuevas tecnologías para los directivos y trabajadores del sector de turismo de Cuba
- Diseño de la estrategia para la investigación científica del sistema FORMATUR
- Diseño de la política de Comunicación del Ministerio de Turismo de Cuba
- Formación continua del director de hotel en el puesto de trabajo (Asesor en Línea)
- Diseño de la comunidad virtual de intercambio de los docentes de la CONPEHT
- Tutoría de doctorantes y magíster de Cuba y Ecuador

Es miembro de la Comisión Nacional de la Educación Superior de la carrera Licenciatura en Turismo, Profesor de la Maestría en Gestión Turística y de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de la Habana, Profesor del Diplomado en Agencias de Viajes (Módulo de Inteligencia Empresarial) de la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo, Profesor de Inteligencia Artificial para la carrera de Ingeniería Informática.

Es Profesor invitado de la Maestría Internacional en Gestión Turística de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España 2003, del Diplomado en Gestión Turística de la Universidad de Especialidades Turísticas de Quito, Ecuador 2005 y del curso "Las Inteligencias en la Empresa Turística del Siglo XXI" en la Universidad de Turismo y Ciencias Administrativas de la Ciudad de México 2006.

