



# Dimensiones e indicadores para evaluar la calidad en la gestión académica de la modalidad de Educación a Distancia en la Universidad de La Habana

ADRIANA VALMAÑA RUIZ<sup>a</sup>, IDANIA JOSEFINA LICEA JIMÉNEZ<sup>b</sup>,  
ARIANNE DE CÁRDENAS CRISTIÁ<sup>c</sup> Y RISELIS MARTÍNEZ PRINCE<sup>d</sup>

<sup>a</sup> Graduada de la carrera Ciencias de la información en la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana.

<sup>b</sup> Máster en Ciencias de la Educación Superior. Profesora Auxiliar del Dpto. Ciencias de la Información de la Facultad de Comunicación en la Universidad de La Habana.

<sup>c</sup> Doctora en Ciencias de la Información. Profesora Auxiliar del Dpto. Ciencias de la Información de la Facultad de Comunicación en la Universidad de La Habana.

<sup>d</sup> Máster en Ciencias de la Información. Profesora Asistente del Dpto. Ciencias de la Información de la Facultad de Comunicación en la Universidad de La Habana.

---

## Resumen

Se proponen dimensiones e indicadores para evaluar la calidad en la gestión académica de la modalidad de Educación a Distancia en la Universidad de La Habana. Se abordan referentes teóricos sobre indicadores de calidad en la Educación Superior, se caracteriza la Educación a Distancia en la Universidad de La Habana y se analizan las normativas nacionales asociadas a esta modalidad para satisfacer las necesidades educativas y el proceso de formación de los estudiantes. Las técnicas de recopilación de información utilizadas fueron el análisis documental clásico y la entrevista aplicada a directivos en la Educación a Distancia de la Universidad de La Habana. Los indicadores de calidad seleccionados, según el contexto objeto de estudio, se agruparon en 5 dimensiones: contexto institucional, infraestructura tecnológica, estudiantes, docentes, currículo.

**Palabras clave:** indicadores de calidad; gestión académica; Educación a Distancia; Universidad de la Habana.

## Introducción

El surgimiento de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ha condicionado que la sociedad se vea inmersa en innumerables cambios, entre esos escenarios se encuentra la educación superior.

La educación superior tiene el reto permanente de perfeccionar la gestión de las instituciones de educación superior (IES) para lograr un mejor desempeño de los procesos sustantivos (docencia, investigación y extensión universitaria), lo cual ha llevado a introducir una serie de conceptos e instrumentos provenientes de las teorías más modernas sobre el manejo organizativo, entre ellos, los conceptos de planificación y dirección estratégica, gestión de la calidad y gestión por procesos. (González *et al.*, 2020, pp.50-51).

Por su parte, la educación superior en Cuba no solo ha sufrido cambios en los enfoques de gestión, sino que ha tenido que enfrentar modificaciones en sus procesos de enseñanza aprendizaje. A partir del impacto de las nuevas tecnologías, la aparición de las redes, la regionalización y la gestión horizontal descentralizada, ha emergido un nuevo campo, la llamada educación a distancia (EaD) (Pérez, 2023, p.1). En el contexto de la creciente cantidad de egresados que pertenecen a esta modalidad de estudio, resulta fundamental medir la calidad tanto de los procesos docentes de la educación superior como de la EaD en particular.

Es decir, para evaluar la calidad de una universidad es necesario hacerlo con justicia y equidad, de forma que la misma evaluación pueda ser aplicada para determinar que otra no tiene calidad y que se pueda explicar el porqué de una y otra situación. Una buena forma puede ser cuantificar los elementos cualificables que tiene la calidad de la educación superior (Fariás, 2016).

Cabe destacar que en disímiles trabajos se esclarece que los autores no tienen un consenso establecido de la definición del término calidad. Las autoras coinciden con la reflexión que hace Núñez (2011) al afirmar que la calidad puede ser vista desde varios enfoques: el concepto de calidad ha sufrido modificaciones en el tiempo, algunos autores consideran la calidad referida al producto y dependiente de sus atributos o características, otros consideran que la calidad no es solo atribuible al producto o servicio, sino que la calidad la conforma el sistema que tenga la organización y en el caso más amplio será una actividad o proceso, un producto o servicio, una organización, un sistema, una persona, o alguna combinación de los anteriores. No obstante, todos los autores consideran que con la calidad se deben satisfacer las necesidades de los consumidores. Para alcanzar la calidad de un producto, todas las partes del sistema que elaboran el producto, poseerán características que le confieran la aptitud para obtenerlo con calidad (p.13).

Para esclarecer el significado de calidad no se puede dejar de mencionar a la familia de normas ISO 9000, citadas en numerosas investigaciones que abordan la calidad como tema predominante. Según la ISO 9000:2015, la calidad es el grado en que un conjunto de características o rasgos diferenciadores inherentes cumple con los requisitos o las necesidades o expectativas establecidas,

generalmente implícitas u obligatorias. En la misma norma se plantea que una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

Estas visiones generales son un estándar que cualquier tipo de organización busca aplicar y mantener desde la práctica. Las instituciones educativas no son una excepción. La gestión de la calidad en las universidades es una estrategia que tiene como objetivo potenciar el desarrollo de los procesos (docencia, investigación, extensión) y recursos (humanos, informáticos, de información) que componen la institución con el fin de obtener resultados relevantes que marquen una contribución para el propio centro y su relación con la sociedad. Se destaca por ser un proceso integral, cambiante, acorde a las demandas y transformaciones del contexto social (González *et al.*, 2020).

En otras palabras, en Cuba, y durante décadas, las IES han sido partícipes de la complejidad que implica lograr condiciones óptimas de calidad, pues se enfrentan constantemente a las limitaciones de recursos, atraso en lo referente a tecnologías de información y comunicaciones y a las dificultades económicas que aquejan al país. Pese a estos obstáculos se han tomado medidas para que las universidades cubanas se mantengan a la par de dichos cambios constantes no solo nacionales, sino a una escala global.

Lo anterior también se ve reflejado en la EaD, pues si bien se ha tocado este tema por varios autores que reflexionan sobre calidad educativa en las IES, no son abundantes las investigaciones para evaluar y elevar la calidad de esta modalidad de estudio en Cuba.

En la gestión académica un indicador puede ser visto de forma cualitativa o cuantitativa, midiendo el desempeño, la calidad y el cumplimiento de los objetivos a través del tiempo de aspectos específicos en los diferentes procesos educativos. El cumplimiento de los objetivos va de la mano con el establecimiento de metas y de los resultados que la institución espera obtener de las mismas, ya sea a corto, mediano o a largo plazo (González *et al.*, 2020).

La utilización de indicadores en las IES, permite a los directivos y responsables de la gestión educativa diseñar estrategias para potenciar el rendimiento académico y la calidad educativa. La transparencia en dicha gestión, respaldada por datos concretos y medibles, fortalece la confianza en la institución y promueve una cultura de evaluación y mejora constante, así como la rendición de cuentas ante una sociedad que presenta un contexto más digitalizado y globalizado, en donde la EaD ha ganado protagonismo.

Definir un conjunto de indicadores es imprescindible para medir el cambio o transformación ocurrida en esta modalidad de estudio, de manera tal que posibilite un diagnóstico de los progresos alcanzados y de los obstáculos identificados (Cardona y Sánchez, 2010). La selección de determinado conjunto de indicadores para que estos arrojen resultados efectivos, no debe verse de manera aislada (Ley, 2003), siendo de vital importancia que se tenga en cuenta el ámbito político y socioeconómico al que se suscribe la entidad.

La EaD en la Universidad de La Habana (UH) se enfrenta a la ardua labor de mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios que ofrece. En este sentido, se presenta una propuesta de indicadores de calidad que servirá como guía para evaluar los procesos de gestión que se llevan a cabo en dicha modalidad de estudio.

Como técnicas de investigación se utilizaron: el análisis documental clásico, para sustentar teóricamente el tema de investigación y conocer el estado del arte; y se aplicó una entrevista a directivos de la Universidad de La Habana, asociados a la modalidad de Educación a Distancia para obtener información acerca de los procesos docentes de la modalidad objeto de estudio. Los entrevistados fueron seleccionados por su experiencia y conocimientos en el tema, lo que permitió el acceso a bibliografía relevante como las normativas nacionales entre otros artículos referentes a la modalidad objeto de estudio y la obtención de información fundamentada, entre ellos, la directora de formación de pregrado de la Universidad de La Habana, la Vicedecana de Vinculación y profesora de la facultad de Turismo, el Vicedecano de la facultad de Contabilidad y Finanzas y a la Coordinadora Nacional del Grupo de Trabajo de Educación a Distancia del Ministerio de Educación Superior.

## Estándares, normativas y regulaciones de la educación superior cubana y la educación a distancia

La educación superior en Cuba se encuentra respaldada por un conjunto de normativas que establecen las pautas necesarias y generales para llevar a cabo los procesos relacionados con la formación de los estudiantes, desde el proceso de matrículas hasta su egreso. En este sentido, se encuentra la Resolución Núm. 47/2022 (Reglamento organizativo del proceso docente y de dirección del trabajo docente y metodológico para las carreras universitarias). Este reglamento fue producto de una revisión en aquellas resoluciones que ya no se adaptaban a los cambios políticos y socioeconómicos del país y que por ende afectaban a las instituciones de educación superior cubanas, por lo que fue actualizado con el fin de acoplarse a dichas transformaciones contextuales, asegurándose de tomar en cuenta las flexibilidades y particularidades de cada modalidad de estudio o tipo de curso y, particularmente, de las carreras universitarias que ofrecen modalidad/curso a distancia (MES, 2022).

Sobre esta línea se incorporó la Resolución Núm. 15/2023 (Normas generales para la implementación del modelo de educación a distancia con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en la educación

superior cubana). Esta resolución plantea los fundamentos principales que sostienen el Modelo de Educación a Distancia y propone estrategias para su implementación, defendiendo el uso de las TIC y alternativas innovadoras para gestionar esta modalidad en las IES en virtud de las transformaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Menciona los principios que sustentan al modelo, así como sus componentes (recursos humanos, organizativo, pedagógico, tecnológico), siendo este último adjuntado como anexo único a esta normativa, de tal forma que prevalezca su relevancia y la exigencia en su implementación para elevar la calidad de la EaD en el país.

Plantea las nuevas funciones que tendrá el claustro, el colectivo de la asignatura, tanto en el pregrado como en el posgrado, y los directivos de las IES, los cuales giran en torno a reajustar el diseño curricular, los cursos, la preparación de los profesores y estudiantes con habilidades en el uso de las TIC, proponer acciones para la implementación del Modelo de la EaD, incentivar el acceso a los recursos educativos virtuales ya sea en repositorios abiertos o en el entorno de enseñanza-aprendizaje, así como garantizar a los estudiantes servicios de seguimientos, tutorías, calendarios actualizados, conectividad a la plataforma virtual, con sus respectivas evaluaciones y una comunicación con el profesor a través de la misma.

Debe prevalecer la accesibilidad a los recursos educativos (libros de texto, guías de estudio, herramientas tecnológicas como softwares) y correcta gestión por parte de los profesores que sean abiertos, gratuitos y que correspondan con los objetivos de enseñanza, todo ello desde un criterio inclusivo, teniendo en cuenta a los estudiantes discapacitados o desfavorecidos, en función de que puedan acceder con equidad a dichos recursos para que contribuyan a la excelencia en su formación (MES, 2023).

El análisis de estas normativas y comprender los nuevos procedimientos que plantean representa el camino a tener en cuenta para derivar y formular los indicadores de calidad pertinentes al contexto UH, garantizando mayor eficiencia en la realización de la propuesta. Por otra parte, fue necesario realizar un acercamiento al marco normativo nacional que regula la evaluación y acreditación de la calidad en las IES, Resolución Núm. 160/2023.

La Junta de Acreditación Nacional (JAN) es el organismo nacional que el Estado designó para llevar a cabo



los procedimientos de evaluación y acreditación de la calidad en los diferentes programas de pregrado y posgrado en las IES cubanas. El Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) constituye el modelo de calidad de la Educación Superior cubana que la JAN implementa en su política evaluativa, con el objetivo de lograr la mejora continua de la educación superior, a través de las distintas categorías de acreditación de la calidad (calificado, certificado, excelencia), tanto de las IES como de los diferentes programas que ofertan, incorporando para ello subsistemas de evaluación de la calidad (SEA). En este caso, se hará énfasis en el Subsistema de Evaluación y Acreditación de Programas de Carreras Universitarias (SEA-CU) como objeto de estudio (MES, 2023). Los procesos que contempla el SEAS son: la autoevaluación, la evaluación externa, la acreditación y la certificación pública de la calidad.

Es decir, la resolución plantea, los requerimientos que se deben realizar para todos los procesos antes mencionados y propone una lista de indicadores según las particularidades de cada subsistema. Estos indicadores permiten medir y evidenciar el grado de cumplimiento de las carreras universitarias para luego ser calificadas y asignarlas entre unas de las categorías de acreditación de la calidad, según el SEA-CU (MES, 2023).

La educación a distancia como modalidad de estudio de las carreras universitarias debe velar por el cumplimiento de estos indicadores, sin embargo, en este caso, son escasos los que pueden ser aplicables según las características específicas de esta enseñanza.

## Modelo de educación a distancia de la educación superior cubana

Desde que se hizo vigente en el año 2016, este modelo se convirtió en un documento imprescindible que permite la comprensión de la modalidad objeto de estudio en el país, ofreciendo un acercamiento al contexto real que se vive a nivel nacional y mundial. Sus tres principios antes mencionados se sustentan sobre la base de fundamentos filosóficos, sociológicos, psicopedagógicos y tecnológicos, entre los que se resalta como obligatorio el análisis crítico de la realidad contextual que rodea la gestión de la educación a distancia, así como, a sus principales actores e instituciones en el territorio nacional (Centro Nacional de Educación a Distancia-CENED, 2016).

El modelo consta de otros dos documentos de carácter normativo que lo complementan: “Documentos complementarios para la implementación del Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana” e “Indicadores de referencia para la implementación del Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana”.

La flexibilidad constituye uno de los principios abarcadores que deben recalcar en la aplicación del modelo de la EaD en sus diferentes componentes (recursos humanos, pedagógico, organizativo, tecnológico). Plantea que se debe potenciar el aprendizaje autónomo del estudiante, con un correcto diseño curricular y cumpliendo con los diferentes tipos de interacciones para fomentar una comunicación sólida, siendo estas: profesor/estudiante/tutor, estudiante/contenido, estudiante/medios tecnológicos, estudiante/estudiante, estudiante/tutor/escenario laboral y profesor/profesor. Teniendo en cuenta el uso de las tecnologías como herramientas fundamentales, desde el entorno de enseñanza virtual, repositorios, chats y otros canales de comunicación con conectividad a internet, hasta la radio, televisión, guías de estudio y otros recursos educativos que no requieran de una conexión total, pues el modelo tiene en cuenta tres diferentes escenarios de conectividad a internet según las dificultades y brechas tecnológicas que atraviesa Cuba (escenario sin conectividad, escenario con conectividad parcial o limitada y escenario con conectividad total).

Cabe destacar que la implementación de este modelo ha sido lenta y aún se trabaja en alternativas para hacerlo cumplir de la manera más óptima posible. Si bien las últimas normativas actualizadas y el modelo incentivan el uso de las TIC y un escenario virtual bien ligado a los procesos de enseñanza-aprendizaje, las dificultades tecnológicas y económicas que presentan las IES cubanas se mantienen vigentes, constituyendo un desafío con el cual lidiar a la hora de elevar la calidad de los procesos de la Educación a Distancia (Licea *et. al.*, 2023).

A modo general las normativas analizadas se complementan entre ellas. El modelo de la educación a distancia a pesar de tener un amplio período desde su creación, aún es tomado en cuenta por el resto de las normativas reescritas y actualizadas. El MES en sus dictámenes sigue trabajando para que las instituciones de educación superior cumplan con lo establecido en dichas resoluciones. La Resolución Núm. 47/2022 permite comprender cada proceso que se lleva a cabo en la Educación Superior y específicamente en la modalidad a distancia, a su vez la Resolución Núm. 15/2023 que se vincula con el modelo de la EaD aterriza esas ideas de una manera más específica con el fin de abrir más caminos en la educación a distancia a partir del uso de las TIC. El análisis de la Resolución Núm. 15/2023 y del Modelo de la EaD permitió tener en cuenta las particularidades necesarias para la elaboración de la propuesta de indicadores de calidad, así como, los indicadores que propone la JAN en la Resolución Núm. 160/2023, los cuales constituyen referentes a tener en cuenta.

## La educación a distancia en la educación superior cubana. Particularidades en la Universidad de La Habana

La EaD, tomando la definición del modelo de educación a distancia de la educación superior cubana, es una modalidad educativa en la que el proceso de enseñanza aprendizaje se caracteriza por la separación del profesor y el estudiante en tiempo y espacio, se apoya en diferentes recursos educativos que propician y estimulan el aprendizaje autónomo del estudiante. Existe

una institución que garantiza la comunicación multidireccional (CENED, 2016, p.3).

El avance tecnológico ha dado lugar al término *e-learning*, un concepto que engloba la utilización de herramientas digitales para el desarrollo de procesos educativos, desde la impartición de los contenidos hasta la interacción entre docentes y estudiantes independientemente del espacio/tiempo.

Particularmente, en el siglo XIX es cuando ocurren los primeros indicios de la educación a distancia en la isla, a través de una serie de artículos dedicados a la enseñanza de sus lectores en el periódico “El Habanero”, escrito por Félix Varela en 1839. Un siglo después este tipo de enseñanza se volvió a ver reflejada a través de diversos programas radiales con fines educativos a los radioyentes como: “La universidad del aire” (1932), “Hora cubana de cultura popular” (1936-1937) y “La bolsa del saber” (1940) en donde el radioyente podía realizar preguntas de conocimiento general. Por otra parte, también existía la posibilidad de estudiar optando por titulaciones internacionales a través del correo postal (Calvo, 2023).

Si bien desde aquella época existían ciertas condiciones para una educación a distancia, faltaría una larga trayectoria de evoluciones y transformaciones en esta modalidad.

Según Licea *et al.* (2023), el XIV Congreso de la Central de Trabajadores de Cuba (1978) constituyó un punto importante en donde se planteó la necesidad de ampliar y facilitar las posibilidades de acceso a los estudios de la Educación Superior y por ende la Educación a Distancia jugaba un papel importante en ello.

Todo lo anterior sentó las bases para que en el curso 1979-1980 el Ministerio de Educación Superior (MES) decretara el acceso al estudio de la enseñanza superior sin que las responsabilidades laborales y personales de los estudiantes matriculados se viesan afectadas, esto se llevó a cabo a través de la creación de una red de centros (Universidad de Oriente, Universidad de Camagüey, Universidad Central de Las Villas y Universidad de La Habana) designando como centro a la Facultad de Educación a Distancia de la Universidad de La Habana (UH). “La función de estos centros era gestionar la Educación a Distancia a diferentes escalas, con una oferta académica en las carreras de Derecho, Contabilidad y Finanzas e Historia, a las que se sumaron las carreras de Economía, Información Científico-Técnica y Bibliotecología” (Licea *et al.*, 2023, p.3). Los nombres de estas dos últimas a partir del 2007 fueron cambiados a lo que actualmente se conoce como Ciencias de la Información, agregándose más tarde las carreras de Turismo y Comunicación Social a los nuevos planes de estudios.

En el curso 2005-2006 se descentralizó la Red de Centros de Educación a Distancia y se incorporó la educación a distancia a las Sedes Universitarias Municipales (SUM).

En este contexto, se promueve lo que se conoce como educación a distancia asistida, que consistía en una alianza estratégica de cooperación entre los Centros de Educación Superior integrantes de la Red de Educación a Distancia y los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE), con el propósito de fortalecer, en mayor medida, la atención y orientación a los estudiantes matriculados en esta modalidad de estudios,

que por lo general eran trabajadores de los organismos (Licea *et al.*, 2023, p.4).

Ahora bien, el cambio más reciente fue en el 2018, cuando la UH internaliza las carreras en modalidad de Educación a Distancia a sus facultades correspondientes “de manera que concurren los procesos de gestión institucional y preparación del claustro con las restantes modalidades: presencial y semipresencial” (Licea *et al.*, 2023, p. 5). El CENED ha contribuido en su misión de la mejora continua de esta enseñanza complementándola con el uso de las TIC (Licea *et al.*, 2023). En su visión se expresa su compromiso por elevar la participación de la Educación a Distancia, haciendo énfasis en el uso de las TIC, mismo que se evidenció en los años 1979-1980 al designarse como centro rector la Facultad de Educación a Distancia de la UH (FED-UH) que lideraba la Red de Centros de Educación a Distancia, con el fin de satisfacer las necesidades educativas de la población cubana en aquel entonces (Pérez, 2023).

La llegada del covid-19 constituyó un punto de inflexión que evidenció la urgente necesidad de potenciar la EaD en Cuba y en particular en la UH. La crisis sanitaria global impulsó la adopción acelerada de las TIC, las cuales desempeñaron un papel imprescindible para garantizar el acceso a la educación en un escenario marcado por las restricciones físicas y sanitarias. A pesar de las adversidades la UH logró adaptarse, llevando a cabo estrategias que permitieran la continuidad del proceso educativo, como el uso masivo del EVEA, como plataforma interactiva y mediadora de estudiantes con profesores. Como resultado, se obtuvieron logros en cuanto a formación académica, pues pese a las condiciones adversas y atraso tecnológico existente, fue posible seguir egresando profesionales. Esta experiencia demostró la importancia de integrar las TIC en las prácticas pedagógicas para enfrentar futuros desafíos.

Cada día es mayor el número de personas que se interesan por el principio de flexibilidad que ofrece esta enseñanza, mismo que se tendrá en cuenta en las futuras alternativas y estrategias que se creen, teniendo de centro a la UH como una institución significativa que aún contribuye en su interés de que la EaD sea aprovechada al máximo en el territorio nacional.

El pasado año se detectó que 25% del total de estudiantes que matriculan en la UH lo hacen en la modalidad de EaD, la cual se cursa actualmente en 6 facultades: Contabilidad y Finanzas, Historia, Derecho, Turismo, Ciencias de la Información y Comunicación Social (Licea *et al.*, 2023). La Facultad de Turismo en el presente cuenta con 80 estudiantes matriculados y cursando; la de Contabilidad y Finanzas con 300 estudiantes en el curso 2024. Estos números reflejan que la EaD como modalidad sigue siendo elegida por los estudiantes como alternativa para cursar estudios superiores en la UH, aunque tiene como aspecto negativo que el índice de egresados es bajo en comparación con

la educación presencial y semipresencial, debido a la complejidad que presenta la autoformación y autogestión del proceso de aprendizaje de los estudiantes, lo cual implica una alta probabilidad de que estos abandonen el curso (Pérez, 2023).

La UH tiene presente los tres principios básicos del modelo de EaD de la educación superior cubana, son: la flexibilidad, la interacción y la comunicación, así como, la convergencia e integración tecnológica.

A pesar de los obstáculos que enfrenta la institución, como el acceso a los avances tecnológicos y la falta de conciencia acerca de la importancia de una correcta implementación de la EaD, la UH se mantiene progresando en su determinante labor como una de las universidades más relevantes del país. Esto se evidencia con la reciente creación de un proyecto institucional enfocado a diseñar acciones para el perfeccionamiento e implementación institucional del modelo de educación a distancia cubano y la evaluación de la calidad educativa, a partir del proyecto de investigación “Perfeccionamiento de los procesos de formación en la UH”.

### Dimensiones e indicadores para evaluar la calidad en la gestión académica de la modalidad de educación a distancia en la Universidad de La Habana

Los indicadores de calidad para la gestión académica en la modalidad de educación a distancia se agruparon a partir de un enfoque integral que abarca cinco dimensiones y un conjunto de indicadores clave.

El análisis documental de fuentes relacionadas con el tema, las normativas y las consultas con expertos constituyeron la base para la realización de la propuesta. Además, de lo planteado en las normativas analizadas para la elaboración propia de algunos indicadores y otros que fueron seleccionados de la bibliografía consultada por su adaptabilidad a la educación a distancia en la UH, se tomaron como referentes los trabajos de Cardona y Sánchez (2010) quienes realizan un análisis a partir de los aportes previos de Bustamante y Sánchez (2009) para determinar sistemas de indicadores, así como, las características de estos, abordando a profundidad el *e-learning*. También, fue fundamental la consulta de las tesis de Carpio (2022) y Pérez (2023) ya que abordan los procesos estratégicos y de apoyo de la EaD en la UH, permitiendo un análisis más detallado de la gestión por procesos en la institución para la elaboración de algunos de los indicadores. Se integraron y modificaron indicadores propuestos por la JAN en la Resolución Núm. 160/2023, entre otras investigaciones como las de Alemán de la Garza (2019) y Ábrego Santos *et al.* (2015).



A continuación, se presentan las dimensiones y los indicadores de calidad para la gestión académica en la modalidad de EaD en la UH:

- Dimensión 1: contexto institucional. Esta dimensión garantiza que la educación a distancia funcione como un sistema complejo y planificado donde sus actores (estudiantes, profesores y administradores) cuenten con roles y responsabilidades definidos. Se refiere al conjunto de políticas institucionales, estructura organizativa, recursos financieros, tecnológicos y humanos, así como acciones, valores y prácticas para planificar, gestionar, implementar y evaluar la viabilidad, calidad y sostenibilidad.

En esta dimensión se agrupan indicadores referidos al proceso de matrícula general de los estudiantes del curso a distancia, indicadores relacionados con las responsabilidades de los docentes, las aulas disponibles para exámenes presenciales y consultas, el nivel de acceso a las nuevas tecnologías, así como la conexión en sus hogares o en la propia institución, los equipos disponibles en laboratorios, aulas y bibliotecas de la institución, la capacitación del personal para desempeñar su puesto.

- Dimensión 2: infraestructura tecnológica. Es el conjunto integrado de *hardware*, *software* y servicios necesarios que permiten el desarrollo efectivo de los procesos de enseñanza y aprendizaje garantizando la accesibilidad, interacción y continuidad de estudios en entornos no presenciales.

En este caso, los indicadores poseen un fuerte componente tecnológico. Están encaminados a medir principalmente el acceso de estudiantes y docentes a dichas tecnologías, priorizando la herramienta de enseñanza virtual y estableciendo una buena comunicación entre estudiantes y profesores. Se evalúa la frecuencia en que ocurren afectaciones en los dispositivos tecnológicos de la institución e impacto que esto ocasiona.

Es preciso realizar un diagnóstico sobre la disponibilidad de dispositivos en los laboratorios, oficinas del personal docente vinculado a la EaD, aulas, entre otros, donde se registrarán de manera detallada las posibles deficiencias, la falta de conectividad a la red o daños que impidan el correcto funcionamiento de dichos dispositivos. Sobre esta misma área se incluye la razón de computadores conectados a internet en la institución. Se mide la proporción de computadores que están conectados a internet con relación al total de computadoras disponibles en la institución.

Del mismo modo, se establece la proporción de estudiantes que acceden a los computadores destinados a la enseñanza- aprendizaje en la institución. Por otra parte, se evalúa el grado de accesibilidad de estudiantes y profesores a la herramienta virtual. Evaluar la asistencia o el número de participantes para definir su relevancia en el contexto del curso. El nivel de comunicación del estudiante con el servicio de soporte y la calidad que ofrece a sus participantes son indicadores fundamentales que aseguran que la experiencia de aprendizaje sea efectiva en el entorno virtual.

- **Dimensión 3: estudiantes.** Esta dimensión es fundamental pues sitúa al estudiante como protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje. Constituida por el conjunto de características, habilidades, competencias, necesidades, roles y responsabilidades que asumen para gestionar el aprendizaje y desarrollar las actividades docentes. Incluye su autonomía para interactuar con plataformas y recursos digitales, así como su responsabilidad en cuanto a la organización del tiempo. Se busca evaluar la calidad de la EaD a partir de la satisfacción de los estudiantes con el curso.

Para el caso del número de estudiantes que matriculan el curso por período académico, se necesita de un conteo o registro de datos cuantitativos de los estudiantes que matriculan y rematriculan durante un período académico específico (período, año, etc.), similar al número de estudiantes que terminan el curso con relación a los que se matricularon. A través del análisis interpretativo de estos números se puede medir la demanda del curso, el impacto que tiene en los estudiantes, tomando en cuenta otros indicadores como el índice de abandono y el índice de retención, cruciales para medir la efectividad en el contexto de la educación a distancia. Como vía alternativa a la educación virtual se evalúa el porcentaje de los estudiantes que asisten a encuentros presenciales como consultas o exámenes. Esto se hace mediante un registro, llevando el conteo de los estudiantes que asisten a cada encuentro en comparación con el total de matriculados.

- **Dimensión 4: docentes.** En la EaD, los docentes actúan como ente pedagógico fundamental. Esta dimensión se refiere al conjunto de habilidades, competencias, roles y funciones que los docentes deben asumir como mediador pedagógico, diseñador de contenidos, guía, facilitador, tutor de procesos para simplificar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En esta dimensión los indicadores propuestos buscan evaluar el perfil del docente, cuán capacitados están en el uso de las nuevas tecnologías y en su nivel de formación, pues esto tiene una gran influencia en su desempeño y en la atención hacia los estudiantes. Del mismo modo, algunos de los indicadores miden la comunicación entre profesor/estudiante como factor clave en la gestión de este tipo de modalidad. Buscan medir el nivel de experiencia de los docentes que se vinculan al curso a distancia. Su nivel de conocimientos sobre herramientas tecnológicas, experiencia en la utilización de estas herramientas para los fines pedagógicos, capacitación previa sobre el uso de las TIC en educación y la percepción o el criterio acerca de la importancia que tiene el uso de estas tecnologías en la educación a distancia. Por otra parte, se calcula la razón de materiales didácticos producidos por profesor, lo cual refleja el compromiso e innovación del claustro vinculado a la EaD en su misión de enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje. Al llevar el registro de la cantidad de profesores en la modalidad, cada profesor documenta los materiales didácticos que ha producido (por materiales didácticos se entiende: guías de estudio, presentaciones en PowerPoint, videos, audios, actividades en línea, entre otros).

Por otra parte, al calcular la media del número de estudiantes designados a atender por docentes, se puede determinar si los docentes están manejando cargas de trabajo adecuadas.

- **Dimensión 5: currículo.** La dimensión currículo para la EaD es el diseño, planificación y organización de los objetivos, contenidos, metodologías y sistemas de evaluación que estructuran el proceso de enseñanza aprendizaje, garantizando la calidad académica y la equidad en el acceso a la educación superior.

Esta dimensión está conformada por indicadores dirigidos para medir la accesibilidad de los estudiantes a los recursos educativos, tanto en formato físico como digital. Establece parámetros que evalúen la calidad de las metodologías en el curso y si estas fomentan el correcto aprendizaje del estudiante. Se debe medir el nivel de integración de las TIC al currículo, indicador que proporciona información sobre cómo las TIC son integradas en el proceso de formación de los estudiantes del curso a distancia. Incluye la incorporación de plataformas digitales, recursos en línea, herramientas de comunicación y demás estrategias pedagógicas que utilicen las TIC. Se debe realizar una labor de seguimiento que verifique varios puntos, como la cantidad y calidad de los recursos digitales utilizados en el curso, la diversidad de materiales (videos, documentos digitales, audios, enlaces, etc.), el uso de la plataforma de enseñanza-aprendizaje (Moodle, EVEA), herramientas de comunicación (correos, chats, foros de discusión), actividades interactivas y colaborativas que utilicen las TIC y el uso de herramientas digitales para la evaluación y retroalimentación.

## Conclusiones

La implementación de indicadores de calidad en las instituciones de educación superior tiene en cuenta una serie de modelos compuestos por dimensiones para evaluar la calidad educativa. Para seleccionarlos es de vital importancia la realidad contextual que rodea a la institución, solo así se pueden optimizar correctamente los procesos de gestión académica. La Universidad de La Habana trabaja en poner en práctica estas ideas para mejorar de manera continua la educación a distancia en el país.

Por su parte, la educación a distancia en la Universidad de La Habana ha tomado mayor protagonismo en los últimos años. Actualmente, se imparte en seis facultades y se rige por los principios del modelo de educación a distancia en cuanto a su flexibilidad, la interacción, comunicación y la integración del uso de las nuevas tecnologías (TIC).

Las normativas consultadas demuestran una estrecha interrelación entre los procedimientos de la educación superior cubana y la educación a distancia. El análisis profundo de las mismas y de la bibliografía consultada otorgó una visión amplia para integrar las dimensiones al contexto institucional, infraestructura tecnológica, estudiantes, docentes y currículo.

Es decir, la propuesta de dimensiones e indicadores de calidad funcionará como una guía y herramienta de apoyo en la mejora continua de los procesos de gestión que componen la enseñanza. Además, permitirá la toma de decisiones y la creación de estrategias para optimizar la calidad de esta modalidad en la institución.

# Bibliografía

- Ábrego Santos, R., Bautista Godínez, T., Casillas Valdivia, L., Escamilla Rivera, J., Freixas Flores, R., Germán Castelán, E. A. y Zubieta García, J. (2015). *Indicadores de desempeño para la educación superior a distancia en la UNAM*. México.
- Alemán de la Garza, L. (2019). Modelo de indicadores de calidad para cursos en-línea, masivos y abiertos (MOOC). *Caso de un MOOC para el desarrollo profesional docente*. Coyoacán, CDMX: Editora Nómada.
- Bustamante García, A. F. y Sánchez Torres, J. M. (2009). Indicadores para la medición de la Sociedad de la Información: una revisión. *Encuentro Nacional de Investigación en Postgrados ENIP*. Obtenido de [http://www.andresbustamante.net/academia/unal/maestria-is/grupo-griego/emetrica/indicadores\\_medicion\\_socinfo.pdf](http://www.andresbustamante.net/academia/unal/maestria-is/grupo-griego/emetrica/indicadores_medicion_socinfo.pdf)
- Calvo Domínguez, G. (2023). *Implementación del Modelo de Educación a Distancia del Ministerio de Educación Superior en la Carrera Ingeniería en Procesos Agroindustriales de la Universidad Agraria de La Habana*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación. Mayabeque.
- Cardona, D. M. y Sánchez, J. M. (2010). Indicadores Básicos para Evaluar el Proceso de Aprendizaje en Estudiantes de Educación a Distancia en Ambiente e-learning. *Formación Universitaria*, 3(6), 15-32.
- Carpio Álvarez, M. (2022). *La gestión por procesos en la modalidad de Educación a Distancia en la Universidad de La Habana*. Trabajo de diploma. Facultad de Comunicación, La Habana.
- Centro Nacional de Educación a Distancia (CENED) (2016). *Documentos complementarios para la implementación del Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana*. Obtenido de <https://aulacened.uci.cu/mod/page/view.php?id=3665&forceview=1>
- Centro Nacional de Educación a Distancia (CENED) (2016). *Indicadores de referencia para la implementación del Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana*.
- Fariás Campos, F. M. (2016). Propuesta de una definición de calidad para la universidad. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 97-111.
- González, O., Batista, A. y González, M. (2020). *Indicadores de calidad del proceso de extensión universitaria en la Universidad de La Habana*. San Gregorio, 50-51. Obtenido de <http://10.36097/rsan.v1i43.1389>
- Ley Fuentes, M. (2003). *Construyendo la calidad. Indicadores y criterios de calidad para la Educación a Distancia*. Obtenido de [http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2162/1/3\\_08.pdf](http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2162/1/3_08.pdf)
- Licea Jiménez, I., Bulnes Mann, D. y Cano Pérez, A. (2023). Evolución e impacto de la educación a distancia en Cuba. Una aproximación a su implementación en la Universidad de La Habana. En *Normas, Leyes y Reglamentos que regulan la educación superior a distancia, en línea e híbrida en Iberoamérica*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de la calidad en Educación a Distancia (CLED).
- Ministerio de Educación Superior (MES) (2022). Resolución Núm. 47/2022. *Reglamento Organizativo del Proceso Docente y de Dirección del Trabajo Docente y Metodológico para las Carreras Universitarias*.
- Ministerio de Educación Superior (MES) (2023). Resolución Núm. 15/2023. *Fundamentos del modelo de educación a distancia con el uso de las tecnologías de la información y las comunicación*.
- Ministerio de Educación Superior (MES) (2023). Resolución Núm. 160/2023. *Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES)*.
- NC-ISO 9000:2015. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios*. Obtenido de [https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA\\_ISO\\_9000-2015\\_FyV.pdf](https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf)
- Núñez González, Y. (2011). *Procedimiento para el Diagnóstico de la Calidad en la Gestión de Procesos del Centro de Investigaciones de Soldadura de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la UCLV*. Trabajo de diploma. Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas, Villa Clara, Cuba.
- Pérez Mercero, I. (2023). *Los procesos de apoyo en la modalidad de Educación a Distancia en la Universidad de La Habana*. Trabajo de diploma. Facultad de Comunicación, La Habana.