

# La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo.

## Quality in Distance Education is Still a Very Complex Issue

Beatriz Fainholc

Cátedra de Tecnología Educativa de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.  
Universidad Nacional de La Plata. Fundación CEDIPROE  
bfainhol@speedy.com.ar

**RESUMEN:** Existe una extensa producción de programas de Educación a Distancia, incluyendo TICs o en propuestas híbridas. Es extensa y no intensa, lo que supone ser reflexiva o de análisis evaluativo profundo de sus intentos. Es necesario conocerlas más de cerca por lo tanto es necesario establecer criterios para arribar a propuestas educativas confiables y de calidad. Se está lejos aun de criterios no hechos a priori para contrastar programas y materiales, si se trata de analizar los procesos en marcha y sus resultados reales, para validar indicadores de calidad y comunicarlos emitiendo juicios de valor y en su impacto social. Ello es preocupación también de la educación presencial aunque con otros rasgos característicos.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad - Credibilidad – Crítica- Programas Educación a distancia - Tecnología.

**ABSTRACT:** There is a vast production of programs in Distance Education, including ICT or hybrid proposals. This production is extense but not intense in relation to being reflective or having a deep evaluative analysis of its attempts. It is necessary to have a closer look at them. Therefore it is necessary to establish criteria in order to reach trustworthy, quality educational proposals. It is still a long way from having criteria no prior to facts to contrast programs and materials, when trying to analyze ongoing processes and their actual results in order to validate and communicate quality indicators by passing judgement and in their social impact. That is also a worrying issue for face-to-face education; it has some other characteristics, though.

**KEY WORDS:** Quality – Credibility – Criticism - Distance Education Programs – Technology - Information and Communication Technology

Si se pretenden aprendizajes significativos habrá aprendizajes de mayor calidad.

Hoy existe una extensa, más que intensa proliferación y producción de programas de Educación a Distancia sin una reflexiva o profunda evaluación de los mismos. Por lo cual es necesario imaginar y establecer criterios como *filtros* para contrastar que son propuestas educativas confiables y de calidad en la práctica.

La necesidad se ubica a partir de entidades competentes y organizaciones socialmente reconocidas que deben evaluar la calidad de dichos proyectos para dar mayor seguridad en su formación a los usuarios. Hoy aún no existen muchos medios que posibiliten esto, es decir, superar el primitivo estadio de administración de instrumentos cuantitativos o en otras realidades la elaboración de ranking aplicado a estos programas como a escuelas o universidades.

Se está lejos aun de criterios a partir de los cuales se emitirían los juicios de valor, no se construyan a priori, para dedicarse a analizar los procesos en marcha y sus resultados en la realidad y así validar indicadores de calidad y comunicarlos a la sociedad mayor.

Muchas veces se “mejora la calidad” acudiendo a la competitividad, es decir, comparando empresas rivales y no por la lógica capacidad del desarrollo educativo que provoca en sí mismo el programa. Habrá que estar alerta respecto de tales motivaciones a la hora de evaluar proyectos y programas a fin de otorgarles su justo valor dentro de un particular contexto.

*Necesidad de superar errores respecto de la calidad educativa a distancia aunque también de la educación presencial.*

Algunas consideraciones:

1. En general aun rige la copia de modelos de calidad empresaria aplicada a la educación como Total Quality y otros basados en la gestión más que en los procesos de enseñanza y aprendizaje, que se aplican a programas de Educación a Distancia.
2. Se basan en la “satisfacción del usuario”, o del estudiante de un programa educativo a distancia. Como evaluar es una tarea tan compleja, creemos que no puede quedar sólo en la opinión de los estudiantes que expresan satisfacción o insatisfacción. Los estudios de opinión realizados sin conocer a fondo la institución y su propuesta curricular ni tecnológico-educativa, pueden llevar a equívocos.
3. En general se piensa que el costo de la Educación a Distancia es menor respecto de la educación presencial, lo que si bien ello puede ser, no necesariamente dependerá del tipo de combinación tecnológica (Bates, 2001) (1). Siempre ha resultado difícil determinar el costo de un estudiante a distancia ya que existen costos diferentes si se trata de una enseñanza transmisora respecto de otra que proponga protagonismos interactivos con el estudiante, el grupo, con el personal de desarrollo y apoyo del programa, etc..
4. Otro error común es cuantificar la calidad de los materiales (Bates, 2001) (2) prefiriendo que éstos sean de sistemas hipermedial y en conectividad, valorando sólo la bondad de recursos por la atracción que producen o en base al número de diferentes trayectorias que produce al interactuar el usuario. Como se percibe se trata de un enfoque superficial que no considera como está diseñado y producido el material ni la mediación pedagógica que genera y así, si es de valioso y de utilidad educativa.

Es decir, es bastante difícil referirse a la calidad de los programas y la educación a distancia existentes porque continuamente están en prueba, expansión, etc. lo que condice como necesidad, discernir qué es en realidad la *calidad*. Para nosotros, es un atributo añadido, no integrado a un programa de Educación a distancia: cuando *está se nota, cuando no está, también*.

Algunos se refieren a calidad educativa en Educación a Distancia como:

- satisfacción de usuarios
- excelencia del sistema
- efectividad del proceso
- resultados académicos positivos
- buen impacto social.

Pero es lo mismo?

Asimismo se deben tener en cuenta los contextos hoy cada vez más virtuales, en que se desarrolla esta modalidad, sobretodo por su paradoja : inestabilidad y flexibilidad para una justa valoración: una clase presencial siempre comienza y puede comenzar de diferentes modos; una clase virtual “puede caerse” pero es menos versátil, su planeamiento es más fuerte y será de calidad en relación con los objetivos propuestos.

En general se aconseja acudir a una combinación de modelos cuanti y cualitativos para complementar y completar la tarea evaluativa .Se debería considerar que estos métodos distinguen el enfoque superficial (o memorístico) del enfoque profundo (o comprensivo) cuando se refiere al aprendizaje. Entender esto es bastante difícil en Educación a Distancia porque el estudiante en general aparece como receptivo y el tipo de seguimiento que se realiza generalmente no considera la *construcción reinterpretada de saber realizada por parte del estudiante*. También como estos son generalmente adultos tienen más elementos o recursos personales para una reflexión mayor para resignificar y/ o cuestionar los contenidos que van recibiendo, interactuando, etc..

Si bien se evalúa lo que el sistema de educación a distancia en sus posibilidades propone o brinda, también las *características- y las conductas de entrada al programa- del estudiante* hacen que se aprovechen o usen todas, pocas o ninguna de las posibilidades que el sistema brinda.

*Entonces que hacer?*

1. Si bien no se puede hablar de calidad en términos absolutos, es necesario tener algunos márgenes para proceder a su análisis y evaluación de un modo contextualizado. Así es necesario reconocer de qué tipo de Educación a Distancia se trata para valorar procesos y resultados, planificaciones y propuestas de participación que propone una organización/institución. Ello se sabrá cuando se pueda identificar su finalidad última y contrastar (detectando brechas) los objetivos manifiestos y los que se llevan/logran realmente a la práctica (de la institución, de los materiales, roles tutoriales, etc.) a fin de considerar sus distancias.
2. Habrá una evaluación absoluta (sistemas de calidad universales y compartidos) y otra relativa según los criterios situados (Brown, Collins and Duguid, 1997) (3) y adaptados a la función concreta que se desea desempeñar en particular según lo deseado: si se desea llegar a muchos estudiantes, usar medios masivos de comunicación y podrá hasta ser de modo esporádico; si se desea crear una comunidad de enseñanza y aprendizaje, usar TIC.

*Pero cuando hablamos de calidad hablamos de efectividad?*

Para evaluar la calidad de un aprendizaje a distancia (y presencial) se valora la relación entre el efecto esperado (aquello que hay que aprender) y el real (lo que se aprendió)? Pero, se está evaluando la excelencia de un sistema/programa educativo o de unos estudiantes concretos con logros específicos?

*¿Qué significa evaluar la calidad general?*

Moore, 1990 (4) se refiere a la calidad de la Educación a Distancia sosteniendo que :

- un programa de menor calidad por ejemplo, es el resultado de decisiones político-administrativas respecto de la introducción de las TIC en general, sin apoyo de las personas ni asesoramiento conveniente. Vale decir se trata de considerar la relación directa entre diseño y calidad de los profesores/ tutores y calidad de los materiales/ programa ofrecido. No hay relación causa - efecto entre costo de TIC y calidad del programa
- un programa de calidad no sólo envía información (de alta calidad) sino que se preocupa por *brindar una experiencia personal con cada estudiante* y con cada tutor/ profesor. O sea es pasar del estadio de la información externa a considerar el *conocimiento personal explicitable*. Ello supone procesos de interacción social e interactividad tecnológico-educativo cuidadosamente planificados y monitoreados.
- Un buen profesor convencional, no necesariamente es un buen tutor a distancia; y menos que diseñe/ elabore buenos materiales de todo tipo, ya que esto es una tarea de un equipo de especialistas con división de tareas y consenso en el trabajo.
- Todo proceso de enseñanza y aprendizaje en general, se piensa centralmente y esto ocurre con los programas de educación a distancia, que necesitan de apoyo local y cercano al estudiante para mantener interés y compromiso concreto del estudiante y concretar su seguimiento.
- Con las TIC se piensa dar a todos los estudiantes, todos los recursos pero esta explosión de información distorsiona un aprendizaje de calidad. Luego de conocer si se interactúa /lee críticamente con las TICs, es mejor pensar según campos de especialización e intereses de usuarios a fin de potenciar los recursos : no es necesario dar todo a todos.

Evaluar un programa de Educación a Distancia Virtual así debe correr la mirada del estudiante hacia *la propuesta de enseñanza en el contexto virtual, al proceso de comunicación en la enseñanza y aprendizaje y a la interacción a partir de las demandas y de los procesos de colaboración que se organicen*.

Según Harasim, 1999 (5), la evaluación es el diálogo que se da en la práctica de la comunicación que se produce entre los materiales y recursos disponibles, el estudiante y cómo se decidió acercar y procesar el contenido.

Las *interacciones* también serán el centro de la evaluación de una Educación a Distancia de calidad.

Según Moore (op.cit) existen varios niveles de interacción:

1. entre el material y el estudiante ,
  2. entre el estudiante y/o tutor
  3. entre los estudiantes.
- 
1. Se considera el material en su diseño y uso para luego identificar qué explotar de sus potencialidades. Habrá que preguntarse si da directrices para un uso adecuado ya que en el contexto virtual el material está repartido en diferentes zonas, soportes y momentos de uso ya que se pueden desprender de diferentes fuentes
  2. El rol del tutor como de otros estudiantes , es central para aportar información aclaradora, por enlaces, por la participación en debates, como usuarios del material existente en Internet, etc. El tutor posee una insoslayable función facilitadora y debe demostrar “disponibilidad socio-cognitiva”.

Será interactivo según diferentes momentos de un curso: comienzo, desarrollo y evaluación. Debe conocer los contenidos, los medios tecnológicos y acompañar a cada estudiante según su estilo cognitivo de. Diferentes medios tecnológicos conectan al tutor/ profesor con el estudiante de diferente modo y se debe reconocer que se provocan y consiguen diferentes calidades de interacciones.

3. La facilitación pedagógica constituye el proceso más costoso, difícil y el que se valora menos dentro de la comunicación mediática con el tutor/profesor. Estamos lejos aun de reales logros de aprendizajes colaborativos aunque las TIC lo propongan y coadyuven (Fainholc, 2003) (6) . Si bien las TIC ayudan a la interacción grupal, su uso inadecuado puede ser nefasto para la calidad del programa , siendo peor que si no estuvieran. Es decir debemos recordar que el tema de *la interacción no está íntimamente ligado a la tecnología*.

La relación interacción y calidad en contextos tecnológicos se puede ver dentro de una línea del continuo: *información / comunicación / conocimiento* o sea: primero llega la información en materiales de lectura tradicional, luego materiales para la comunicación virtual y el diálogo entre participantes para acabar por interiorizar/ resignificar algún contenido cultural – llegando a –construir conocimiento mediado socialmente y hasta personalizado –si se realiza un uso pertinente de la tecnología.

Si esta construcción de conocimiento ha conllevado a un aprendizaje significativo, es necesario preguntarse por el proceso de evaluación formativo.

Vale decir que para procesos tan complejos es necesario ajustar y cuidar las interacciones y ofrecer diferentes tipos de soportes para ello. Concurrentemente se da la necesidad de reflexión y revisión de todo el proceso seguidos para aprender.

Es decir dedicar tiempo y esfuerzo a una *meta-comunicación* sobre los procesos llevados a cabo en el programa de Educación a Distancia es necesario y puede servir para un análisis sistemático de la enseñanza y el aprendizaje y obtener indicadores concretos acerca de tales prácticas.

### ***Propuesta de tipos de evaluación en Programas de Educación a Distancia.***

1. *Monitoreo* o evaluación de seguimiento de los procesos : que establece lo que sucede y no sucede de acuerdo al planeamiento inicial a medida que se avanza y se valora el ritmo real en la enseñanza y aprendizaje.

Es necesario un énfasis en los procesos de autorregulación con mecanismos que monitoreo cualitativo (De Luca, 2000) (7) de la calidad de lo que se enseña analizando los procesos de interacción en diversos contextos y no solo considerando lo fácil o vistoso de los materiales lo que es poco relevante en términos de la función de evaluación.

La detección de brechas , contradicciones o paradojas entre los objetivos manifestados y los que se llevan realmente a la práctica (en el programa, la institución, en los estudiantes, etc.) verán con estas sugerencias acertadas sus distancias....

2. El rol de los evaluadores internos y externos al programa

Para concretar una evaluación virtual cualitativa/ participativa/ colaborativa además de encuestas, cuestionarios y entrevistas telemáticas, algunos instrumentos específicos que se nombran son valiosos , entre ellos :

- análisis secuencial de foros virtuales
- análisis de pautas y procesos colaborativos durante los trabajos realizados a distancia, como los webquest (Dodge, 1995) (8) y otros.
- análisis de contenidos a partir de la grabación selectiva de segmentos de videoconferencias
- análisis de itinerarios telemáticos personales triangulados, etc. todos ellos para resaltar el diálogo virtual y la autoevaluación.
- Etc.

Considérese que no necesariamente los altos presupuestos – cada vez menos existentes-dedicados a un programa conducen al logro de una calidad elevada del mismo. Tampoco el costo bajo es una característica de una educación a distancia de calidad (Bates, A., op. cit) , porque una enseñanza de calidad efectivamente posee costos reales. Cuanto más calidad mayor es la inversión necesaria del sistema.

La calidad de un sistema de educación a distancia no es de fácil captación porque sus beneficios no son tangibles ni perceptibles a corto plazo. También la dispersión/ letargo/ deserción de los estudiantes no ayuda a estas evidencias más aun si no se cuentan con mecanismos previstos para ello.

Una educación a distancia barata automatiza las tareas del tutor/ profesor las que por definición, no son fácilmente mecanizables y que no caracterizan a una enseñanza de calidad

La enseñanza a distancia convencional o tradicional con material impreso y otros medios complementarios, es más cara que la presencial, pero sus costos decrecen cuando aumentan los estudiantes. La enseñanza a distancia con TIC al principio es barata y aumenta su costo cuando aumenta la interacción con los estudiantes en el proceso de enseñanza principalmente por la tutorización

### ***Funciones educativas de la interacción en contextos virtuales:***

Esto resulta de gran trabajo evaluador y analítico y no tienen fin!!..... si se desea favorecer:

1. condiciones socio- afectivas adecuadas para desarrollar un buen clima de aprendizaje desde el comienzo del programa, a partir de la presentación personal, la gestión e involucramiento emocional del estudiante, tutor/ a, etc. personal , etc.
2. interacciones relacionadas con un mejoramiento de la gestión y organización de las actividades didácticas que implica conocer qué saben los estudiantes; qué información necesitan para facilitar la generación/ adjudicación de sentido a las actividades que harán, etc. Se recomienda el uso de la negociación de significados (Vigotski, 1994 ) (9) al interior de la interacción intersubjetiva virtual.
3. Interacciones orientadas a impulsar los procesos metacognitivos y de autonomía en la construcción de saber idiosincrático y compartido que se da a partir de toda interacción instruccional (real y virtual) con los materiales, recursos y soportes dentro de los procesos de interacción dialógica entre estudiantes, tutores y los responsables del diseño, implementación y evaluación del programa educativo en cuestión.

### **BIBLIOGRAFIA:**

1. BATES, A. (2001): "*Como gestionar el cambio tecnológico*". Barcelona, Gedisa,.
2. BATES, A. (2001): "*National strategies for e-learning in post-secondary education and training*". Paris, UNESCO.
3. John Selly Brown, Allan Collins, Paul Duguid (1997): "*Situated Cognition and the Culture of Learning*". Ficha Cátedra UNLP.
4. Moore (1990): "*Contemporary Issues in American Distance Education*". Pergamon Press, Nueva York.
5. Harasim, L. (1999): "*Redes de aprendizaje*". Barcelona, Gedisa
6. I Encuentro Nacional de Educación a Distancia. Marzo 14 y 15 de 2003. Presentando: "*REDES COLABORATIVAS EN LA PRACTICA INVESTIGATIVA..*" Universidad Nacional de Mar del Plata, RUEDA.
7. DE LUCA, S. (1999): "*Evaluación del impacto de los programas educativos*". Bs. As., Publicación CEDIPROE.
8. DODGE, B. (1995): "*Cinco reglas para escribir una fabulosa WEBQUEST*" Dept. de Tecnología Educativa, Universidad Estatal de San Diego, California, USA.
9. MOLL, L. (1994) "*Vygotski y la educación*". Bs. As., Aique.