

**Educación a Distancia:**  
**Ofrecimientos con Calidad y Eficacia**

Ivelisse Padilla Vargas

Profesora, Departamento de Química

Universidad de PR-Mayagüez

**Resumen**

En la planificación e implantación de cursos o programas a distancia, las instituciones deben proveer y garantizar la misma calidad de servicios, recursos y materiales que se le provee al estudiantado en la modalidad presencial. De esta forma, la institución se asegura de que a través de los programas de educación a distancia se provee al estudiantado de las mismas condiciones que permitan alcanzar los mismos estándares de excelencia. En este artículo se presentan los criterios académicos y administrativos que una institución debe asegurar para garantizar una educación a distancia con calidad y eficacia.

## **Educación a Distancia: Ofrecimientos con Calidad y Eficacia**

### **Introducción**

En las últimas décadas, los avances tecnológicos han tenido una gran influencia en el ambiente educativo debido a su gran flexibilidad, alcance y accesibilidad. La tecnología ha revolucionado los salones de clases tradicionales al proveer nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje. El Internet y el World Wide Web han abierto las puertas de los salones de clases alrededor del mundo con un nuevo paradigma de enseñanza. **Educación a Distancia en Salones Virtuales.**

El concepto de Educación a Distancia ha sido definido de diversas formas. Por ejemplo, García Llamas (1986) lo define como “ *una estrategia educativa basada en la aplicación de la tecnología del aprendizaje sin la limitación del lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes* ” . También se ha dicho que “ *es un proceso de educación formal en el cual la mayor parte de la instrucción ocurre cuando el estudiante y el instructor no están en el mismo lugar, al mismo tiempo. La tecnología provee el medio a través del cual se da la interacción entre el estudiante-profesor, estudiante-estudiante y estudiante-contenido* ” (Commission on Higher Education y Middle States Association, 1997).

Al analizar estas definiciones podemos identificar algunas de las características propias de esta modalidad: (1) separación física del profesor y el estudiante en tiempo y espacio, (2) interacción no presencial entre ambos, (3) uso de medios de comunicación tecnológicos que permiten la interacción, y (4) profesor como tutor y guía del aprendizaje. Interesantemente, algunas de estas mismas características son las que en ocasiones han despertado inquietudes e

interrogantes acerca de la calidad y la eficacia de la enseñanza bajo esta nueva modalidad y, por consiguiente, las continuas comparaciones con la enseñanza tradicional.

Sin embargo, a pesar de los cuestionamientos, hoy día la educación a distancia se presenta como una alternativa definitiva para personas a las que, por razones personales, familiares o profesionales, se les dificulta la asistencia a un salón de clases. De manera que, de lo que se trata esta nueva modalidad NO es de abrir las puertas de la universidad a estas personas, sino de llevar la universidad a sus casas o sus trabajos.

En la última década la enseñanza en línea ha tenido un crecimiento acelerado en la educación superior, no sólo en su modalidad de herramienta complementaria del proceso de enseñanza-aprendizaje de cursos presenciales, sino también como reemplazo propiamente de los mismos. Sin embargo, aún cuando las investigaciones han demostrado que los estudiantes a distancia aprenden tanto como los convencionales (Nota: aquí urge citar algún estudio), algunos estudios evalúan como deficiente la calidad de ciertos programas e instituciones de educación a distancia. Las fallas suelen atribuirse a diversos factores tales como: planificación inadecuada, uso de material superficial y de modo fragmentado, y a que se le presta más atención a los aspectos técnicos que a cuestiones de mayor importancia tales como el contenido y el apoyo al estudiante (Potashnik & Capper, 1998). Estos señalamientos han despertado muchas inquietudes e interrogantes acerca de cómo asegurar o garantizar que los ofrecimientos de estos programas o cursos tengan la calidad deseada en términos de contenido académico y servicios a los estudiantes (Ross, Batzer & Bennington, 2002; Broad, 1999).

### **Garantía de Calidad**

Desde una perspectiva académica, el concepto “**garantía de calidad**” ha sido definido como: aquellas políticas, actitudes, medios, acciones o procedimientos que aseguran, confirman,

garantizan, demuestran o certifican que la calidad de la enseñanza o el aprendizaje de los estudiantes se mantiene o se mejora (Smit, Wilkinson & Büchner, 1999). Desde la perspectiva de la educación a distancia, el *Council for Higher Education Accreditation* (1998) definió “**garantía de calidad**” como el medio a través del cual las instituciones o proveedores establecen sus metas y miden los resultados de las mismas. En este proceso, las instituciones deben revisar el contenido académico, las técnicas pedagógicas, los recursos y los servicios de apoyo que ofrecen, y como éstos elementos se combinan entre sí para generar, y continuamente optimizar, un ambiente de aprendizaje que asegure el aprovechamiento del estudiante. Broad (1999) señala que es un asunto crucial en todas las formas de educación a distancia el que se le ofrezca a los estudiantes el contenido académico y los servicios adecuados.

El prestigio de un grado o diploma recibido de una universidad está condicionado a la acreditación que la institución recibe de parte de las agencias y asociaciones evaluadoras. Las condiciones exigidas para la acreditación de instituciones de enseñanza presencial tienen vigencia también en los cursos o programas a distancia, según lo establece la *Commission on Higher Education de la Middle States Association of Colleges* de los Estados Unidos y el *Consejo de Educación Superior de Puerto Rico*.

Para garantizar ofrecimientos de calidad, las instituciones deben llevar a cabo una buena planificación e implantación de cursos o programas que sean consistentes con la misión de la institución y con sus metas y objetivos. Pero, **¿cuáles son los criterios de calidad a considerar en los procesos de planificación e implantación de estos ofrecimientos?** y **¿cuáles serán las estrategias a seguir para asegurar la calidad de los mismos?** La calidad de un programa a distancia está determinada por los elementos que lo constituyen, en este caso: (1) la facultad, (2) los estudiantes, (3) los materiales didácticos, (4) los medios tecnológicos, (5) los servicios de

apoyo y (6) la evaluación (Recio Ferreras, 2001). Por consiguiente, estos criterios de calidad deberán considerarse en los procesos de planificación e integrarse al diseño e implantación de los programas o cursos a distancia.

Con el propósito de asegurar la calidad de los programas de educación a distancia, varias organizaciones han desarrollado principios o estándares que ayudan a las instituciones en el desarrollo de sus políticas, prácticas y procedimientos. *The Commission on Higher Education* (1997), al igual que el *Institute for Higher Education Policy* ( 2000 ), han establecido unas guías o estándares a seguir para asegurar la calidad de la instrucción y de los servicios que se ofrecen en los programas de educación a distancia. Estas guías o estándares atienden las áreas de currículo e instrucción, los sistemas de servicio y apoyo a los estudiantes, la facultad, los servicios de apoyo a la facultad, los recursos de aprendizaje y la evaluación del programa y los estudiantes. La evaluación y la acreditación de los programas de educación a distancia estarán determinados por los esfuerzos de la institución en cumplir con los estándares de acreditación establecidos en estas áreas. A continuación se examinan algunos aspectos relevantes de estos criterios de evaluación.

### **Medios tecnológicos**

Para garantizar la calidad de sus programas de educación a distancia, las instituciones deberán proveer a su estudiantado y profesorado las más modernas tecnologías de información y comunicación. Para lograr esto, la institución debe poseer un plan de tecnología operacional que asegure los estándares de calidad, integridad y validez de proceso, y en el que también se demuestre que la institución provee el apoyo necesario para su desarrollo y mantenimiento apropiado. La tecnología será no sólo el medio a través del cual se le provea al estudiante el

contenido, los materiales y los recursos necesarios para que ocurra el proceso de enseñanza-aprendizaje; sino que también la tecnología habrá de fungir como el medio a través del cual se provoque la comunicación del estudiante con el profesor y con otros estudiantes, promoviéndose así la interacción social, el apoyo académico y el sentido de comunidad.

### **Estudiantes**

En el modelo de educación a distancia es esencial que el estudiante sea capaz de tomar sus propias decisiones, aceptar responsabilidades, actuar independientemente, manejar su tiempo y espacio y superar obstáculos. El estudiante debe ser capaz de contestarse preguntas tales como: *¿qué aprender?, ¿cómo aprender?, cuándo aprender? y ¿dónde aprender?* Es por esta razón, que la universidad debe establecer claramente el perfil deseado del estudiante a distancia, de manera que el propio estudiante evalúe y determine si, además de poseer las destrezas y el acceso a la tecnología mínima requerida, también tiene la motivación y el compromiso que requiere aprender bajo esta modalidad.

En la planificación e implantación de cursos o programas a distancia, la institución debe proveer y garantizar la misma calidad de servicios, recursos y materiales que se les proveen a los estudiantes presenciales. La institución es responsable de asegurar que los programas de educación a distancia provean al estudiantado las mismas oportunidades de aprendizaje y servicios, tales como información de admisiones, matrícula, selección de cursos, consejería, recursos bibliográficos y asistencia económica, entre otros. La institución tampoco puede olvidar a los estudiantes con impedimentos, ya que a éstos se les deben proveer los medios de accesibilidad que sean necesarios. El cumplimiento de estos requisitos constituye la garantía

mínima de que los estudiantes a distancia de una institución podrán alcanzar los mismos estándares de excelencia que los estudiantes presenciales (Simonson, 2000).

## **Facultad**

Si bien es cierto que no todo estudiante está preparado para el aprendizaje en línea, también es cierto que no todos los profesores están capacitados para enseñar efectivamente en línea. En esta modalidad el profesor tiene la responsabilidad de verificar que el proceso de enseñanza-aprendizaje ocurra de manera efectiva, a la vez que actúa como un mentor, o guía del proceso. En ese sentido, el profesor debe facilitar la comunicación, motivando e inspirando confianza a los estudiantes, de forma que las estrategias y técnicas que sean utilizadas para impartir la instrucción del contenido fluyan con la mayor naturalidad posible por medio de una tecnología que resulte transparente en el proceso (Visser, Plomp, Amirault y Kuiper, 2002). De igual forma, debe tener el dominio de combinar el contenido del curso con las destrezas pedagógicas y tecnológicas apropiadas.

Resulta evidente que nos enfrentamos a un nuevo paradigma de la enseñanza en el cual el rol del profesor es diferente y para lo cual se requiere un adiestramiento apropiado y continuo. Por lo tanto, el adiestramiento de la facultad en el uso de las tecnologías implicadas es de vital importancia para el éxito de cualquier programa de educación a distancia ( Cummings & Buzzard, 2002 ). En ese sentido, para asegurar la calidad de sus ofrecimientos, la institución debe asumir la responsabilidad de proveer a la facultad: (1) capacidad tecnológica para la creación y administración de cursos y tutorías en línea; (2) apoyo total en tecnologías, medios y recursos; y (3) evaluación periódica de sus servicios en las áreas de creación de materiales, tutoría y evaluación de estudiantes ( Ferreras, 2001).

Prosiguiendo en esta línea de análisis, es preciso decir que a la alta administración de las instituciones educativas le compete, en forma directa o indirecta, elegir a los profesores cuyo perfil profesional no sólo refleje excelente preparación, sino también gran dinamismo y mentalidad abierta para utilizar este nuevo paradigma educativo. Asimismo, le corresponde a los administradores el desarrollo e implantación de políticas institucionales adecuadas relacionadas con la tarea docente, horas de oficina, compensaciones, derechos de autor, horas de preparación y apoyo, entre otras, que la facultad requiere bajo esta nueva modalidad de enseñanza.

### **Recursos de Aprendizaje**

Los materiales didácticos juegan un papel determinante en la calidad de un curso o programa a distancia, ya que son la fuente principal que guiará al estudiantado en el desarrollo de conocimientos, destrezas, actitudes y valores. Los mejores materiales para la educación a distancia son aquellos que posean las características de: calidad de contenido, excelente presentación, coherencia interna, metodología apropiada, y que estén diseñados para promover en los estudiantes procesos de aprendizaje que incluyan análisis, síntesis y evaluación. La incorporación de estas características y la revisión periódica de los materiales de instrucción garantizará la calidad de los recursos de aprendizaje y la eficacia del aprendizaje a distancia.

La institución debe asegurar también que los estudiantes tengan el acceso apropiado a los recursos bibliotecarios, así como a laboratorios, facilidades y equipos requeridos para los cursos o programas.

### **Evaluación**



Tanto la educación presencial, como la educación a distancia, tienen que garantizar su calidad pasando juicio sobre el nivel de conocimiento y aprendizaje de sus estudiantes. Los logros de un programa de educación a distancia se alcanzan en la medida que los estudiantes demuestran el conocimiento, las destrezas y las competencias que el programa busca a desarrollar en sus estudiantes. Por lo tanto, la facultad y la institución deben utilizar evaluaciones sumativa y formativa, que le permitan validar la calidad académica de los materiales y las experiencias educativas.

La nueva función del profesor y del estudiante dentro de esta modalidad exige de procesos evaluativos rigurosos y estrictos que garanticen la calidad y credibilidad del proceso educativo. La experiencia adquirida en la enseñanza presencial es una herramienta importante al momento de evaluar la enseñanza a distancia, ya que la mayoría de las técnicas, estrategias y criterios de evaluación aplican a ambas por igual. Sin embargo, Long (2002) sostiene que el tipo de evaluación a ser utilizado en la educación a distancia debe ser seleccionado cuidadosamente de forma que se garantice, de alguna manera, la completa autoría del estudiante en todos sus trabajos.

## **Conclusión**

La separación física del profesor y el estudiante en tiempo y espacio, y el uso de medios de comunicación tecnológicos para facilitar la interacción entre profesor-estudiante, estudiante-estudiante y estudiante-contenido, son aspectos determinantes de la calidad de la educación a distancia. La calidad del aprendizaje está íntimamente ligada a la calidad de la enseñanza, por lo que toda institución educativa debe desarrollar sus propios estándares, a la luz de los criterios establecidos por las agencias que acreditan, para asegurar y evaluar así la calidad de sus cursos o

programas a distancia. Estos estándares de calidad deben dar dirección en la planificación, implantación y evaluación de los ofrecimientos a distancia. De igual forma, deben servir de guía a profesores, estudiantes y administradores para asegurar que los procesos de enseñanza-aprendizaje en línea sean verdaderamente efectivos.

## Referencias

- Broad, M.C. (1999) **Quality assurance in distance education**. Multiversity, 5(9).
- Commission on Higher Education. (1997). **Guidelines for Distance Learning Programs**. Middle States Association of Colleges and Schools, Philadelphia, PA.
- Council for Higher Education Accreditation. (1998) **Assuring Quality in Distance Learning** . The Institute for Higher Education Policy, Washington, DC.
- Cummings, B. y Buzzard, C. (2002) **Technology, students and faculty...how to make it happen!**. Techniques. 8(77).
- García Llamas, J.L. (1986). **El aprendizaje del adulto en un sistema abierto y a distancia**. Madrid: Narcea.
- Long, Phillip D. (2002) **“Plagiarism: IT-Enabled Tools for Deceit”**. Syllabus 1/1.
- Recio Ferreras, Eloy (2001). **“Presencia de la Educación a Distancia”**. Publicaciones Puertorriqueñas Editores. Hato Rey, Puerto Rico
- Ross, K.R., Batzer, L., y Bennington, E. (2002). **Quality assurance for distance education: A faculty peer review process**. Tech Trends. 5(46).
- Smit, J., Wilkinson, A.C. & Büchner, J. 1999. **Quality control vs. academic freedom in the compilation of learning resources: is a choice implied?** Documento sometido en el International URHE Conference dado en UOFS, Bloemfontein, in September 1999.
- The Institute for Higher Education Policy. (2000). **Quality on Line: Benchmarks for success in internet-based distance education**. Washington, DC: US.
- Visser, Lya, Plomp, Tjeerd, Amirault, Ray J.y Kuiper, Wilmad.(2002). **Motivating students at a distance: The case of an international audience**. Educational Technology, Research and Development; 2(50).