

## LA EMERGENCIA DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Germán Álvarez Díaz de León

Yolanda Bernal Álvarez

Sumario: I. Comentarios preliminares, II. Sustento de los programas, III. Indicadores de calidad, IV. Informe europeo sobre la calidad de la educación escolar, V. Gestión y documentación educativa, VI. A manera de conclusión, VII. Fuentes de consulta.

Resumen: la educación a distancia emerge como parte de un conjunto de actividades mediadas o sustentadas en el uso de Internet o de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Pero como todo proceso social que busca formar educativamente ha de requerir bases filosóficas, pedagógicas y desde luego de todo un sistema administrativo (indicadores, administración, procedimientos) para su establecimiento y consolidación.

Palabras clave: educación a distancia, indicadores de calidad, proyectos de costo, programas educativos, perfil.

\* Germán Álvarez Díaz De León: licenciado en Psicología, estudios de maestría en Psicología Experimental ambos por la UNAM. Doctor en psicología por la Universidad Latinoamericana con Mención Honorífica. En la Facultad de Psicología de la UNAM ha tenido varios cargos, entre ellos el de secretario de académico de la División de Educación Continua (1999-2000). Es profesor titular "A" de tiempo completo definitivo y académico con PRIDE "C". Está adscrito a la División de Universidad Abierta Facultad de Psicología UNAM.

\*\* Yolanda Bernal Álvarez: jefa del Departamento de Programación y Evaluación Académica en la División de Universidad Abierta, Facultad de Psicología UNAM.

*“Es fundamental comprender los aspectos cruciales  
de la educación efectiva y eficiente,  
resumidos en el triángulo de fuerzas  
compuesto por el acceso, la calidad y el costo.  
La tecnología es una promesa al respeto,  
y es preciso utilizarla de una forma eficaz.”*

Peñalosa Eduardo 2013  
*Estrategias docentes con tecnologías: Guía práctica.*

## **I. Comentarios preliminares**

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha impactado a millones de personas, muchas de ellas han mejorado su calidad de vida con la preparación a través de este medio. Internet invade las esferas del comercio, los negocios, los ocios, las relaciones interpersonales, los juegos, etcétera y, por supuesto, la educación.

Atravesamos el *boom* de la modalidad educativa a distancia, por ello una gran cantidad de universidades (62), entre ellas la UNAM, han optado por este tipo de educación con la intención de impactar la realidad cotidiana de un número mayor de usuarios y de ampliar los servicios educativos que demanda la sociedad del conocimiento en la perspectiva de educación para toda la vida. Es claro que la calidad de vida de muchas personas se ve favorecida por la educación y cultura digitalizada.

En este sentido, los cursos masivos en línea MOOC (Massive Open Online Course), como parte de las oportunidades que brinda la educación a distancia, han facilitado la distribución e impartición de servicios educativos, además de que son cada vez más difundidos en todo el mundo por las universidades, instituciones, empresas, etcétera, muchos se ofrecen de forma gratuita, han recibido gran aceptación y difusión, pero también un número importante de críticas sobre la calidad de este tipo educativo, lo cual conlleva a una serie de retos y desafíos que debemos analizar y encarar.

A pesar de ser un planteamiento innovador como parte de la educación a distancia, los programas y cursos ofrecidos de forma virtual y en línea, no tienen de manera automática la garantía de calidad educativa que se requiere para lograr los objetivos educacionales propuestos, debemos hacer un análisis exhaustivo de las condiciones en que se planean, implementan, gestionan, así como sus características, formas y procesos de evaluación.

## **II. Sustento de los programas**

Los programas deben considerar los fundamentos filosóficos, epistemológicos, psicosociales y tecnológicos que sustentan a la Educación Abierta y a Distancia (EAD). Lo filosófico se refiere a la concepción de ciencia, de saber, de educación, etcétera, en donde coexisten elementos de corte humanista, empirista y racionalista, dependiendo del marco teórico en el que se ubiquen.

Lo epistemológico involucra más cuestiones sobre el conocimiento y el sujeto cognoscente, que se expresan en la noción sobre el proceso enseñanza y aprendizaje de manera más particular.

Lo psicosocial y político, tal y como lo fundamentara desde los inicios el Dr. Pablo González Casanova, apunta a una intención democratizadora de la enseñanza y la educación, orientada a incluir a poblaciones marginadas o poco favorecidas socioeconómicamente, con dificultades de tiempo para la asistencia obligatoria, presencial y permanente a los espacios escolares, ello con la intención de aumentar el número de usuarios beneficiados en su formación escolar.

Lo tecnológico considera la aplicación de los avances de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la instrumentación en la red de Internet y en el desarrollo de esta forma de educación, así como el abordaje de sus problemáticas.

La calidad de la educación a distancia estará dada por la coherencia interna y la congruencia entre los fundamentos que la sustentan, por la planeación didáctica y el diseño instruccional que de ello se derive, los cuales deberán, además de ser acordes con los avances que por un lado brindan las innovaciones tecnológicas, aplicar también las

aportaciones psicopedagógicas que la psicología educacional nos proporciona para el diseño e implementación de los entornos virtuales de aprendizaje requeridos en esta práctica educativa.

Los MOOC se suman como una opción en el terreno de la educación digitalizada; no obstante, siguiendo las normas, parámetros y estándares establecidos para educación de calidad, tanto internacionales como nacionales, la implementación de los entornos educativos desde la virtualidad debe garantizar, en principio, la formación y actualización permanente y emergente de sus tutores/asesores/@docentes en Tecnologías de Información y la Comunicación, ya que este es un ámbito de gran movilidad y desarrollo.

### **III. Indicadores de calidad**

Es necesario también contar con índices de calidad para garantizar una evaluación en sentido amplio –desde lo institucional, los planes, programas, materiales, estrategias de enseñanza-aprendizaje, la docencia-asesoría, horizontal, vertical, sumativa, de procesos, formativa, etcétera– siguiendo los estándares internacionales para la evaluación en la educación en lo general y de forma más particular para la educación a distancia.

Asimismo, la planeación, diseño e implementación deben utilizar información generada por la investigación que proporcione recursos tanto para la toma de decisiones y mejoría en los procesos de seguimiento y gestión, como para la intervención en la educación a distancia.

Establecer indicadores de calidad no es sólo pertinente sino necesario, la importancia la tenemos en el propio significado de *indicador* que se define como aquello que indica o sirve para tal propósito, dar señales sobre un determinado proceso, en este caso la calidad en la educación a distancia. Los indicadores de la calidad educativa nos hablan de los aspectos clave para la planeación, definición, desarrollo e implementación de la educación a distancia, lo que permite conocer y, en su caso, reorientar y transformar el trabajo académico, contrastando lo esperado con lo obtenido en la calidad de sus resultados.

El reclamo sobre la calidad en la educación proviene de organismos, tanto nacionales como internacionales y es cada vez mayor el interés de contar con elementos

pertinentes y suficientes para justificar los recursos y el apoyo destinados a programas y proyectos que en la educación a distancia aumentan día a día.

Lo anterior es sostenido por el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación, que también enfatiza que estos indicadores no pueden darse de manera aislada, sino que es necesario articularlos para construir una imagen integral y global del sistema educativo al que se refieran.

Se ha trabajado en el aumento y generalización en el uso de indicadores, pues se intenta contar con los elementos que permitan evaluar y garantizar la calidad, la equidad y la pertinencia académicas para la educación en lo general y que cobran particular importancia para la educación a distancia.

Cuando nos referimos a la construcción de indicadores con objetivos que se centren en la educación a distancia se plantean propósitos que potencialicen la capacidad de la escuela, amplíen la cobertura con la expansión de espacios educativos, optimicen la capacidad de la escuela, impulsen la tendencia para diversificar la educación, aumenten la atención a grupos marginados y propicien familiarizar al individuo con el uso de las tecnologías y la actualización del conocimiento.

Los elementos revelan la importancia creciente que toman las preocupaciones sobre las políticas educativas y las necesidades de la sociedad del conocimiento, como la demanda continua de saberes, competencias y actitudes.

El laboratorio destaca que la construcción de indicadores con objetivos centrados en la educación a distancia contiene principalmente los siguientes propósitos:

- Potencializar la capacidad de la escuela
- Familiarizar al individuo con el uso de las tecnologías
- Diversificar la educación
- Ampliar la cobertura extendiendo los espacios educativos
- Atender a grupos marginados

- Motivar el aprendizaje continuo o permanente
- Actualizar el conocimiento

En estos elementos podemos apreciar la relevancia que se le asigna a la cuestión política de la educación, así como a los requerimientos de la sociedad del conocimiento y su demanda sobre la formación y actualización continua con una concepción de educación como filosofía de vida.

#### **IV. Informe Europeo sobre la Calidad de la Educación Escolar**

De igual manera, el Informe Europeo sobre la Calidad de la Educación Escolar (2000), contiene cuatro ámbitos que incluyen dieciséis indicadores de calidad, a saber:

1. *El nivel alcanzado.* Aquí se destacan las estrategias de aprendizaje como “aprender a aprender” indicador fundamental en la educación a distancia, aunque difícil de evaluar.
2. *Éxito y transición.* Elementos como la tasa de abandono escolar, la finalización de los estudios y la participación en la educación superior, se relaciona con los programas a distancia, ya que en esta modalidad, esto es una cuestión también significativa.
3. *Seguimiento de la educación escolar.* La participación de las partes involucradas e interesadas, como es por un lado la de padres, pero también la evaluación y conducción de la evaluación escolar, son factores que se consideran indispensables.
4. *Recursos y estructuras.* La composición de la infraestructura y sus elementos, tales como costo por estudiante, formación de profesores, número de estudiantes por ordenador, etcétera, deben estar garantizados para una implantación exitosa.

Este Informe Europeo desprende cinco desafíos para la calidad de educación:

- a) *El desafío del conocimiento* o la respuesta en saberes y competencias que demanda la sociedad

- b) *El desafío de la descentralización* para trasladar el debate a todos los niveles de educación
- c) *El desafío de los recursos* para optimizar el uso de las nuevas tecnologías
- d) *El desafío de la integración social* que se plantea trastocar las estructuras tradicionales de las instituciones educativas
- e) *El desafío de datos y comparabilidad*, para contrastar y comparar las prestaciones educativas entre países

Educarse y educar a distancia representa un reto enorme pero no imposible, en tanto que implica la orientación de los alumnos, profesores, gestores y técnicos en las instituciones de enseñanza superior para mejorar la calidad de los procesos y productos, de lo cual se desprende la necesidad de profesionales de distintas especialidades para conformar un equipo no sólo multidisciplinario sino transdisciplinario.

El Ministerio de Educación de la UAEMéx (2002) también ha destacado 10 puntos básicos que se deben considerar en las instituciones que presenten programas a distancia:

1. Integración de políticas, directrices y patrones de la enseñanza superior.
2. Diseño de proyectos de identidad de la educación a distancia.
3. Equipos profesionales transdisciplinarios
4. Comunicación interactiva entre profesor y alumnos
5. Calidad de los recursos
6. Infraestructura
7. Evaluación de la calidad
8. Establecimiento de convenios
9. Editar e informar sobre la graduación a distancia
10. Implementar costos de mantenimiento de graduación a distancia.

De sus propuestas, podemos observar que se hace énfasis en que en los cursos a distancia siempre es necesario prever momentos presenciales para asegurar la interactividad entre profesor y alumno; también destacan que es necesario buscar la articulación, integración y convergencia entre los distintos materiales utilizados: impresos radiofónicos, informáticos, teleconferencias, etcétera, e informar sobre la disponibilidad de éstos.

No se puede menospreciar la relevancia de precisar y cuantificar el equipo necesario para instrumentar el proceso psicopedagógico, garantizar un acervo actualizado amplio y representativo que permita el logro de los objetivos educacionales, así como definir cómo, dónde y cuándo se realizarán las actividades de prácticas de campo, de laboratorio, de simulación, etcétera.

La celebración de convenios, cooperaciones y acuerdos para los cursos a distancia requiere del compromiso y la consideración de que estudiar a distancia implica: disciplina, autonomía, perseverancia, administración del tiempo, habilidades de comprensión y velocidad de lectura, interpretación, estrategias de aprendizaje, autorregulación, etcétera. No sobra decir que este factor ha sido expresado con frecuencia como una limitante y obstáculo en los estudiantes de la educación abierta y también para los alumnos que optan por la modalidad a distancia, lo que refleja que aún existe una idea distorsionada sobre el perfil y las habilidades que caracterizan el éxito en este tipo de estudios.

De igual trascendencia es desarrollar un proyecto de costos y gastos de inversión en la sede, así como en los centros y núcleos involucrados. La consideración de todos estos elementos puede orientar y garantizar el trabajo de calidad en la educación a distancia.

En este mismo sentido, ANUIES (2002) da prioridad a los siguientes elementos:

- Una *filosofía educativa internacional, nacional e institucional* que enmarque y dé contexto a las propuestas realizadas
- *Flexibilidad curricular* que permita informar sobre la movilidad e intercambio de alumnos
- *Impacto social* que dé cuenta de las necesidades sociales y problemáticas a resolver

- *Éxito, permanencia y transición* que informe sobre la tasa de permanencia y abandono de alumnos
- *Modelo y proceso de enseñanza-aprendizaje* para comparar distintos modelos y procesos pedagógicos
- *Materiales y ambientes de trabajo* para señalar materiales utilizados y método de tutoría
- *Recursos, estructura y plataforma tecnológica* para garantizar si la institución cuenta con los recursos y plataformas tecnológicas requeridos en la educación a distancia

## **V. Gestión y documentación educativa**

También se destaca la pertinencia de la acreditación como factor fundamental para configurar un sistema de gestión de calidad, pues, se dice permite administrar, planear, ejecutar, controlar, monitorear y medir los resultados para garantizar la calidad buscada que se dará al lograr el mayor objetivo educacional: lograr el perfil.

Es necesario documentar el sistema y contar con los procedimientos, normas, registros documentados de las acciones clave, realizar mediciones permanentes y monitorear las ejecuciones.

La dirección no se puede delegar, se requiere estar en el epicentro de los acontecimientos bajo una supervisión permanente.

La infraestructura y recursos con frecuencia representan una limitación, ya que se debe contar con bibliotecas actualizadas, salas de estudios, salas para profesores, laboratorios, áreas de esparcimiento y servicios de bienestar para los estudiantes y, por supuesto, la tecnología para el soporte educativo, además de los medios para asegurar la atención expedita.

La improvisación es contraria a la calidad, el trabajo se da por la planeación, el currículo, las actividades formativas y el seguimiento con las tutorías, asesoría, reforzamiento, orientación, medidas remediales, nivelación, prácticas de campo, proyección social; todo ello para lograr el objetivo central: el perfil.

No lograr el perfil conlleva a generar estudiantes insatisfechos que no conseguirán un espacio laboral y serán profesionales frustrados de 2ª categoría.

La mejora continua que promueve la norma ISO 9001 implica medir, analizar y mejorar. El término de cada periodo escolar debe llevar a una reflexión profunda sobre los resultados obtenidos, hacer los ajustes pertinentes para lograr la eficacia formativa esperada.

Lo referente al adecuado perfil de los profesores y la constante formación y actualización es también un aspecto a cuidar permanentemente, y de igual forma la gestión académica administrativa debe proporcionar los servicios de manera expedita y eficiente.

## **VI. A manera de conclusión**

Las reflexiones anteriores ilustran, por un lado, la tarea monumental que enfrentamos quienes trabajamos en la educación abierta y a distancia, además, a su vez, un panorama alentador, en el sentido de que contamos entre nuestro repertorio y acervo con elementos que requieren un esfuerzo sí, pero que nos llevarán hacia una práctica educativa que nos permita sustentarnos cada vez más en la calidad.

## VII. Fuentes de consulta

### Bibliográficas

ÁVILA, Patricia, *Calidad en la educación a distancia: algunas reflexiones*, CREAD, 2005.

Comisión Europea, *Informe europeo sobre la calidad de la educación escolar*, expertos de 26 países europeos, 2000.

GONZÁLEZ, Elizabeth, *et al. Acreditación: razones para apuntar hacia la calidad*, *Revista Calidad en la Educación Superior*, VI Edición, volumen III, núm. 2, noviembre 2012.

### Hemerográficas

CABRAL. Brenda, “Elementos necesarios para una modalidad de educación a distancia en bibliotecología”, *Investigación bibliotecológica*, v.22 n.46, México sep./dic. 2008.

GUTIÉRREZ, R., *Certificados de calidad a centros de psicología*, Gaceta UNAM, publicada el 8 de abril de 2013.

Laaser, W. “El tema de la calidad en la educación a distancia europea a nivel universitario”. *Revista de Educación a Distancia*, núm. 16, 2006.

Silvio, José, *Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia*, *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, RUSC, vol. 3, núm. 1, 2006.

Zapata, Miguel, *Sistemas de educación a distancia a través de redes unos rasgos para la propuesta de evaluación de la calidad*, RED: Revista de Educación a Distancia, núm. 9, 2003.

### Electrónicas

MOOC para toda la población: entrevista a Judith Zubieta García, *Revista de Educación y Cultura*, abril 2013, <http://www.educacionyculturaaz.com/articulos-az/mooc-para-toda-la-poblacion-entrevista-a-judith-zubieta-garcia/>; consulta: 11/05/2013.

FAINHOLC, Beatriz, *La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo*, Universidad Nacional de La Plata, <http://www.um.es/ead/red/12/fainholc.pdf>; consulta: 09/05/2013.

“Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de Calidad de la Educación”, *Revista Iberoamericana de educación*, [http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie\\_10ª10.htm](http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie_10ª10.htm); consulta: 11/05/2013.

SÁNCHEZ, S., *Criterios de calidad en la educación a distancia*, Segundo Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad en Educación a Distancia EduQ@ 2009, [http://educ-al.org/educal/images/docs/1\\_CRITERIOS\\_DE\\_CALIDAD\\_EN\\_EDUCACION\\_A\\_DISTANCIA\\_Sanchez.pdf](http://educ-al.org/educal/images/docs/1_CRITERIOS_DE_CALIDAD_EN_EDUCACION_A_DISTANCIA_Sanchez.pdf). Consulta: 12/05/2013.

Pappano, Laura, *The year of the MOOC*, *The New York Times*, publicado el 2 de noviembre de 2012, <http://www.edina.k12.mn.us/sites/edina.k12.mn.us/files/attachments/954/downloads/The%20Year%20of%20the%20MOOC%20%28NY%20Times%29.pdf> . Consulta: 15/05/2013.

## Documentos

ANUIES, *Indicadores de Calidad para la Educación a Distancia*, Reporte Preliminar 3ª Reunión Nacional de Educación Superior a Distancia, Región Centro, 2002.

Conacyt, *Marco de referencia para la evaluación y seguimiento de programas de posgrado en las modalidades a distancia y mixta*, Programa Nacional de Posgrado, 2012.

Ministerio de Educación, Secretaría de Educación a Distancia, *Indicadores de Calidad para Cursos de Posgrado a Distancia*, UAEMéx 17 de mayo de 2002, participaron Universidad Autónoma de Tlaxcala, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y la Universidad Autónoma del Estado de México.

MORENO, Manuel, *La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales*, versión escrita de la conferencia dictada por Manuel Moreno Castañeda, dentro del marco

del XV Encuentro Internacional de Educación a Distancia en Guadalajara, Jalisco, México, 2006.

Tudare, G., *Indicadores de calidad de la formación universitaria en la educación a distancia*, Primeras Jornadas Internacionales de Educación a Distancia, muestra de modelos educativos Flexibles en LUZ, diciembre de 2011.