

## LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

### ¿NECESITA UN ANÁLISIS DE CALIDAD ESPECÍFICO? <sup>1</sup>

**María Silvana Vega Zarca**

Departamento de Lenguas Modernas  
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación  
Universidad Nacional de La Plata

#### Resumen

Desde su surgimiento, la educación a distancia en línea alcanzó satisfactoriamente muchos objetivos: económicos, pedagógicos, organizacionales, la idea de industrialización de la educación, la formación específica y personalizada. Formar más, mejor, más rápido, a menor costo, a públicos puntuales y de manera más flexible en cuanto a sus estructuras y contenidos.

Sin embargo, muy frecuentemente también se presentan inconvenientes que desencadenan algunas desilusiones o inclusive fracasos. La puesta en marcha de una estructura de formación en línea no siempre tiene un camino llano y muchas veces va acompañada de situaciones que pueden obstaculizar no solo la marcha sino también la posible continuación del proyecto a largo plazo.

Ahora bien, consideramos que la reflexión y/o análisis del proyecto en curso a partir de lineamientos de calidad pueden contribuir a disminuir la posibilidad de error. Para certificar la calidad de las prestaciones en educación, disponemos actualmente de diferentes medios como normas, acuerdos internacionales, etc. En este punto, nos preguntamos si las formas emergentes de educación en línea, híbridas o no, disponen de los mismos procesos o necesitan especificaciones en particular.

En consecuencia, en esta presentación abordaremos algunos lineamientos teóricos que posibilitarán esclarecer y facilitar un mejoramiento global de los procesos en estructuras de formación, desde el inicio mismo de la proyecto hasta sus resultados.

#### Introducción

La primera pregunta que debemos realizarnos es si realmente un proyecto de educación a distancia necesita conformar un proceso de análisis de calidad y si fuera este el caso, si ese análisis sería en condiciones específicas o respondería a cualquier proceso de evaluación de gestión.

Entendemos que la universidad se está transformando en protagonista y promotora de la innovación, ya sea en nuestra sociedad como en el campo educativo en particular, teniendo en cuentas las ofertas de mercado<sup>2</sup> propuestas tanto a nivel nacional como internacional. Se busca el perfeccionamiento constante en el cumplimiento de sus tres funciones básicas: docencia, investigación y extensión, pero para ello el énfasis de su gestión debe estar orientado a garantizar la calidad de su actividad académica: mayor dedicación y perfeccionamiento de los docentes; sistemática labor de investigación incorporando nuevos conocimientos que enriquezcan la tarea

**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA "La formación para la traducción"  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014**

formativa y la extensión a la comunidad dando a conocer los adelantos científico-técnicos y ampliando oportunidades de actualización y perfeccionamiento de los recursos humanos.

Con el fin de poder alcanzar estos objetivos, nos interrogamos sobre la necesidad de instalar procesos de formación de acuerdo con los contextos emergentes, con los nuevos clientes<sup>3</sup> y conservando siempre la misma preocupación por la calidad, por los contenidos, actualizando al mismo tiempo recursos y metodologías pedagógicas, atendiendo así también a la satisfacción de los actores del proceso. En consecuencia, aparece como más adecuada, la propuesta de educación a distancia en línea: dispositivos organizados, con un fin específico y reconocido por los actores para tal fin. Se toma en cuenta la singularidad de las personas en sus áreas individuales y colectivas y reside en situaciones de aprendizajes complementarias y plurales en términos de tiempo, lugares, mediaciones pedagógicas humanas y tecnológicas y de recursos.

El éxito de esta forma de compartir conocimiento, contrariamente al método tradicional, parecería recaer principalmente en el alumno: es necesario poner a este último en el centro del dispositivo, no sólo en el sentido técnico-pedagógico sino también en el sentido epistemológico del término considerándolo como actor esencial del aprendizaje por su aptitud y actitud para crear relaciones fecundas entre los estudiantes, con los docentes (creadores de contenido, coordinadores, tutores) y con las fuentes del saber, multimedia o no.

Responder entonces a este desafío, presupone tener en cuenta la calidad del producto ofrecido a la comunidad, siempre de acuerdo a la valoración de los otros, a la mirada específica de los actores y finalmente a los resultados concretos obtenidos al final del proceso propuesto.

### **Calidad y evaluación**

Antes de introducirnos en el tema principal, es necesario destacar tres conceptos fundamentales:

- *Certificación*: es el procedimiento por el cual un tercero asegura por escrito un producto, un proceso o un servicio según las exigencias especificadas en un marco referencial.
- *Acreditación*: proceso por el cual un organismo con autoridad para hacerlo reconoce formalmente que otro organismo, organización, individuo es competente para efectuar tareas específicas
- *Homologación*: proceso por el cual un cliente (o uno de sus representantes) asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, concuerda con las exigencias definidas por el demandante.

**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA "La formación para la traducción"  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014**

Ahora bien, el término calidad se utiliza con una amplia variedad de connotaciones y con muchas opiniones de cómo debe definirse y caracterizarse.

La primera acepción de la definición de la palabra « calidad » encontrada en el diccionario en línea de la Real Academia Española resulta la más sencilla y tal vez la más acertada por su amplitud de uso:

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

No obstante, existen otros significados de la palabra calidad que podemos sintetizar en:

1. Calidad significa aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto lo satisfacen.

2. Calidad significa ausencia de deficiencias: ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas, etc.

Finalmente, podemos tomar también la definición de calidad dada por la norma ISO (2000): aptitud de un conjunto de características intrínsecas con el fin de satisfacer exigencias.

En nuestro caso de análisis, lo que tenemos realmente en claro es a qué *algo* o *producto* nos referimos: curso, un proceso específico en línea/a distancia, total o parcialmente, con contenidos determinados de acuerdo a la propuesta ofrecida. Sin embargo, nos surgen inmediatamente algunas preguntas: ¿quiénes son los que juzgan el valor? ¿satisfacer las exigencias de quién? ¿cuáles son las propiedades inherentes?, ¿a partir de qué criterios, parámetros, instrumentos o indicadores se aseguran las propuestas educativas confiables y de calidad en la práctica?

Para comenzar a responder estos interrogantes, acudimos en primera instancia a un organismo internacional que se ocupa de certificar la calidad de los procesos de gestión que originan un producto y/o servicio. Otorgan un sello de calidad a procedimientos, tareas y acciones. Cabe destacar que se refieren a cualquier ámbito de aplicación y por lo tanto, no son específicos del área de la educación.

*ISO*: Es el Organismo Internacional de Normalización creado en 1947 e integrado por una red de institutos nacionales de normalización de 162 países, teniendo un miembro por país. El sistema está coordinado por su Secretaría General ubicada en Ginebra, Suiza.

*IRAM*: (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) Es una asociación civil sin fines de lucro, representante de Argentina en la ISO y de la ISO en nuestro país, creada en 1935.

Estos organismos pusieron en marcha la Norma 9000<sup>4</sup> y sus diferentes actualizaciones (2000-2004-2008). Los procedimientos evaluados se basan en la metodología siguiente:

*Planificar*: establecer los procesos y objetivos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos planteados por los clientes y las políticas de la organización.

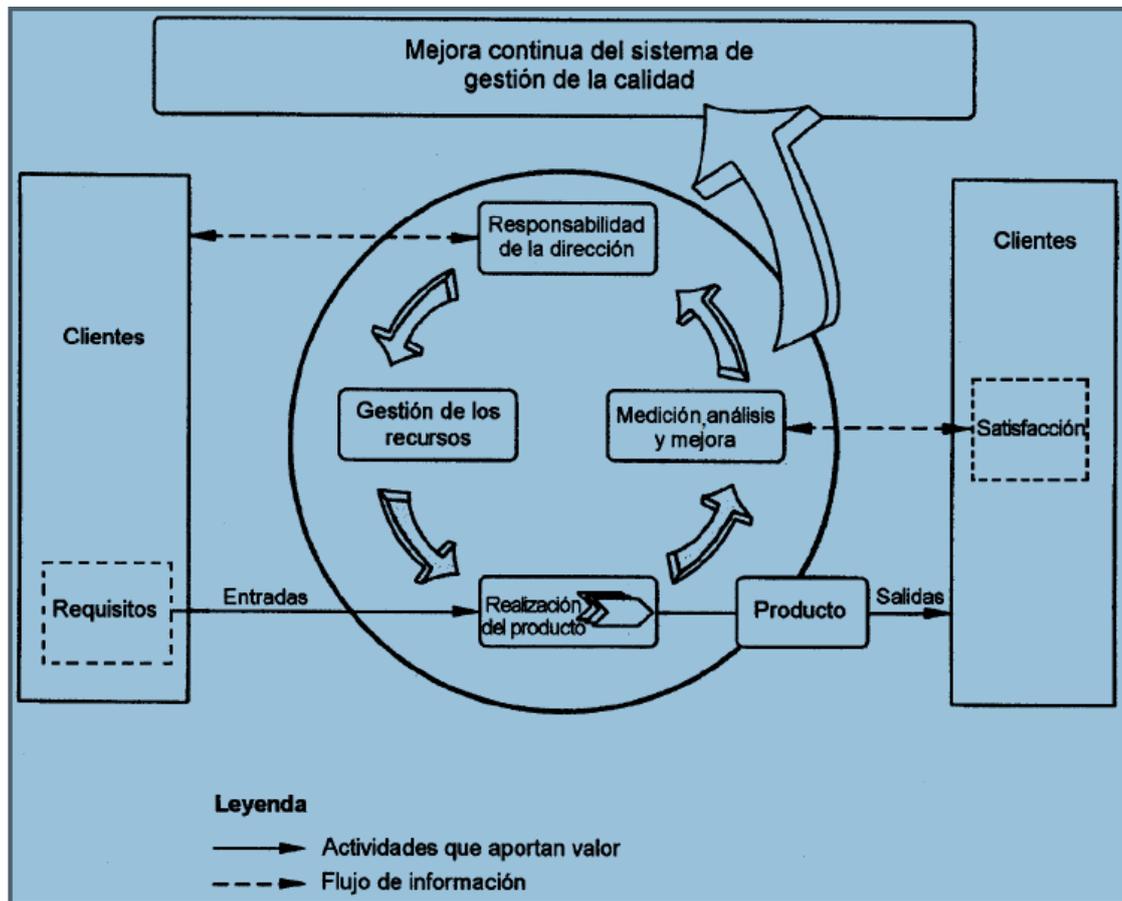
**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA "La formación para la traducción"**  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014

*Hacer:* implementar los procesos

*Verificar:* realizar el seguimiento y la mediación de los procesos y de los productos respecto a las políticas, sus objetivos y requisitos e informar los resultados.

*Actuar:* tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

En el siguiente cuadro, se puede observar de qué manera funciona el proceso propuesto (normas ISO 9000):



En segundo lugar y luego de establecer una metodología modelo de elaboración de proyecto para su posible certificación, en las normas ISO aparece el interrogante sobre la satisfacción de los actores o en términos de mercado, los clientes. Esta respuesta es clave ya que dependerá de las distintas expectativas de quienes tienen algo que ver en el programa; a saber: los estudiantes y/o quienes los envían a estudiar; las personas que trabajan en el proyecto educativo a distancia; la institución a la cual pertenece; las agencias u organismos evaluadores y acreditadores; entidades financieras; destinatarios de lo aprendido por los estudiantes; la sociedad en general.

En tercer lugar, los elementos que darían cuenta de la adecuada satisfacción, son los indicadores que terminan facilitando el proceso y ordenando la información para su certificación final.

**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA “La formación para la traducción”  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014**

De acuerdo a la definición de la palabra *indicador* encontrada en el diccionario en línea de la Real Academia Española, es indicador aquello que indica o sirve para indicar. *Indicar* nos permite mostrar o significar una cosa con indicios y señales. Por lo tanto, el indicador permite advertir, a partir de un fenómeno, la presencia de otro u otros aún no percibidos. Son instrumentos que permiten ver pero también prever; conocer, y a la vez, inferir las consecuencias de ese conocimiento.

Ahora bien, en el contexto de educación a distancia, muchos organismos internacionales proponen sus propios estándares de calidad (como por ejemplo el Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) para Europa, o proyectos más acotados como el de las universidades latinoamericanas o la misma UNLP trabajando en conjunto con IRAM en donde incluyen también indicadores y criterios de evaluación y de ponderación. La Coneau (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria) es la institución que a partir de la ley de Educación superior se encarga de la acreditación de las carreras de grado y de posgrado de las universidades argentinas. Por el momento, en nuestro caso de creadores de formaciones a distancia (no siendo carreras de grado o de posgrado), tenemos la opción de adoptar los que ya están acreditados o crear los propios adoptando, modificando y/o ampliando los ya existentes, dependiendo de los propios intereses y particularidades.

**Modelo latinoamericano para procesos de educación a distancia**

En nuestra búsqueda de posibles modelos que puedan utilizarse en nuestro medio y en especial para la educación a distancia, hemos encontrado un estudio realizado por CALED (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia). Su misión principal es contribuir al mejoramiento de la calidad en la enseñanza superior a distancia en todas las instituciones de América Latina y el Caribe que ofrezcan este tipo de estudios. Su proyecto se titula: PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA BASADO EN EL PROYECTO “CENTRO VIRTUAL PARA EL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE” (iniciado en el año 2005).

El objetivo general del Proyecto fue el desarrollo de las bases para un sistema de acreditación y estándares de calidad para programas de educación superior a distancia en América Latina y el Caribe (Centro Virtual formado por organismos de Chile, Uruguay, Colombia, México, España y Argentina, entre otros), y la realización de una validación preliminar de dichas bases mediante consultas y pruebas piloto.

Los objetivos específicos fueron:

**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA “La formación para la traducción”  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014**

- Promover que las instituciones de enseñanza superior puedan mejorar, lanzar y administrar con éxito, programas de educación a distancia basados en la tecnología de la información, y
- Contribuir a la capacidad de los gobiernos para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia.

En el siguiente cuadro, presentamos su modelo:



El Modelo en su desarrollo comprende:

- Selección de 9 criterios y 30 subcriterios
- Definición de 80 objetivos
- Determinación de 227 estándares (Nivel mínimo de calidad para alcanzar los objetivos)
- Elaboración de 413 indicadores

De este desarrollo, proponemos un ejemplo:

Criterio 4: Recursos y alianzas

Subcriterio 4.a: Gestión de los recursos económicos y financieros del programa

**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA "La formación para la traducción"  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014**

Objetivo: 4.a.1: Planificar, disponer y controlar los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar sus objetivos.

Estándar 4.a.1.a: Elaboran un presupuesto económico y financiero que responde a la planificación y estrategia del programa.

Indicador 4.a.1.: Existencia del informe de gestión

### **Lineamientos en Argentina**

En nuestro país, desde 2004, existe la resolución Nº 1717 y sus anexos, del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (firmado por el entonces Ministro Lic. Daniel Filmus) que plantea los lineamientos para la presentación, evaluación de *programas y carreras* bajo la modalidad de educación a distancia y su reconocimiento oficial y validez nacional. Esta resolución en principio no abarca los cursos de perfeccionamiento, de extensión ni de formación continua profesional pero sienta las bases y requisitos formales para una acreditación, que nos pueden servir como instrumento para mejorar la calidad de nuestros servicios.

En su artículo 2, especifica lo que comprende por Educación a distancia:

las propuestas frecuentemente identificadas también como educación o enseñanza semipresencial, no presencial, abierta, educación asistida, flexible, aprendizaje electrónico (e-learning), aprendizaje combinado (b-learning), educación virtual, aprendizaje en red (network learning), aprendizaje o comunicación mediada por computadora (CMC), cibereducación, teleformación y otras que reúnan las características mencionadas precedentemente.

En esta resolución se plantean básicamente las siguientes pautas:

1. Introducción.
2. Caracterización de la Educación a Distancia.
3. Características generales de un proyecto académico de Educación a Distancia.
4. Componentes de un proyecto de Educación a Distancia.
5. Desarrollo de cada componente y propuesta de requisitos mínimos.
  - 5.1. Modelo educativo de referencia.
  - 5.2. Perfil y desempeño de los docentes.
  - 5.3. Interacción: docente y alumnos y entre estos.
  - 5.4. Materiales para el aprendizaje.
  - 5.5. Tecnologías de información y comunicación.
  - 5.6. Tipos y formatos de evaluación.
  - 5.7. Centros de apoyo distantes de la institución central.

**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA “La formación para la traducción”  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014**

En el siguiente cuadro, se especifica el punto 5: los componentes principales y los requisitos de cada uno.

<b>Componentes principales</b>							
	<b>Modelo educativo de referencia</b>	<b>Perfil y desempeño de los docentes</b>	<b>Interacción: docentes y estudiantes entre sí</b>	<b>Materiales para el aprendizaje</b>	<b>Tecnologías de información y comunicación</b>	<b>Tipos y formatos de evaluación</b>	<b>Centros de apoyo distantes de la institución central</b>
<b>Requisito mínimo para cada componente</b>	Descripción del modelo y su consideración en todos los aspectos del sistema formativo, programa o carrera.	Docentes que tengan formación específica en Educación a Distancia, en lo metodológico y lo tecnológico.	Formatos de interacción en distintos entornos: -presencial; -distante; -basados en nuevas tecnologías.	Obligatoriedad de existencia de materiales. Formatos: -soporte papel y digital. Herramientas: Word, Pdf, otras.	Tecnologías básicas: e-mail, listas o foros y sitios web. Definición de las condiciones técnicas y educativas.	Diseño y ejecución de la evaluación de conocimientos. Evaluaciones que proporcionen información sobre el programa.	Lugares dispuestos para la realización de actividades académicas (exámenes) y otras actividades.
<b>Caracterización del componente (a considerar en la presentación)</b>	Planteos didácticos: qué, cuándo y cómo enseñar y evaluar. Referencia a otros programas, proyectos o bibliografía.	Requisitos para la incorporación de docentes: perfiles, competencias y experiencia, en acuerdo con la modalidad.	Relación pedagógica, recursos, medios técnicos y estrategias. Trabajo colaborativo y cooperativo.	Tratamiento de los contenidos. Diferentes formatos y funciones. Su adecuación. Atención de los aspectos legales.	Descripción de los diferentes recursos, con sus funcionalidades. Uso de las mejores tecnologías digitales. Personalización.	Modelo de evaluación de aprendizajes en diferentes formatos. Aspectos de evaluación del sistema y programa.	Funciones educativas e institucionales. Recursos humanos y tecnológicos. Accesibilidad de diferentes usuarios.
<b>Aspectos centrales del componente</b>	Conceptos principales que identifican al modelo y su relación con otros componentes. Procesos de mejora de la calidad.	Propuesta de capacitación inicial y continua en la modalidad. Especialmente en estrategias y manejo de tecnologías.	Estrategias de trabajo grupal: presencial y no presencial. Niveles de obligatoriedad. Características del trabajo. Interacciones.	Perfiles y experiencia de los integrantes del equipo de diseño y edición de materiales. Logística de distribución.	Las mejores tecnologías alcanzables. Capacitación permanente de docentes y técnicos. Normas de seguridad.	Estrategias para generar información. Instrumentos: -exámenes; -encuestas; -entrevistas; -escalas; -cuestionarios.	Tareas más habituales: -exámenes; -tutorías; -tecnologías. Modalidades de administración y de logística.
<b>Otros aspectos del componente</b>	Perfil del responsable educativo. Equipo interdisciplinario. Capacitación pedagógica del equipo.	Capacitación permanente de docentes y técnicos para el trabajo con grupos. Coordinación de asignaturas.	Diseños de las formas de mediación. Flexibilidad. Distribución racional de las funciones. Uso de espacios.	Clasificación por tipo de soporte. Alternativas tendientes a la búsqueda de mayor calidad de materiales.	Propuestas educativas de uso de las tecnologías: sincrónicas, asincrónicas y otras. Descripción de éstas.	Descripción de los modelos de evaluación. Diversas formas de utilización de los resultados.	Presencia de responsable académico de los centros. Normativas de funcionamiento de éstos centros.

**Conclusión**

Ciertamente, poner en marcha un proceso de calidad en un organismo de formación presenta un cierto número de dificultades y necesita de una gestión de proyecto que tome en cuenta la cultura de cada contexto y realidad, especialmente se trate de procesos educativos a corto y mediano plazo, sin acreditaciones de grado o posgrado.

En el caso de la educación a distancia, entendemos que se necesita por lo tanto una serie de análisis previos para adaptar las normas existentes a estas situaciones en particular. En efecto, los modelos normativos, los procesos de acreditación y homologación, constituyen simplemente un tipo de ayuda que guía a los actores hacia un proceso continuo de mejoramiento. Este proceso, abarcaría un cierto plazo porque en la mayoría de los casos, entre el comienzo del proceso y la observación de los resultados y luego la validación de las opiniones de los diferentes actores tomaría al menos varios meses.

**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA "La formación para la traducción"**  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014

Finalmente, tener conciencia de las normas existentes y de sus posibles aplicaciones, nos lleva a realizar algunas reflexiones necesarias en el momento de iniciar cualquier proyecto:

- A nivel de gestión: el proceso colectivo garantiza una buena colecta de información, e implica a los diferentes componentes de la institución.
- A nivel de las reglas y los procedimientos: la certificación de calidad define estándares que resultan más orientaciones que referencias impuestas.
- A nivel de valores de sistemas de referencia: acreditaciones fundadas en valores profesionales y de buena práctica.

### **BIBLIOGRAFÍA**

CRISTIN, R. (2000): Ingénierie de la formation. Un modèle d'Évaluation prédictive pour la formation professionnelle du professeur de français langue étrangère. Atelier National de reproduction des thèses. France. Atelier National de reproduction de thèses.

DENNERY, M.(1999): Piloter un projet de formation. Du diagnostic des besoins à la mise sous assurance qualité. Paris. ESF editor.

La formación sin distancia, (2005). Estudio realizado por el grupo de trabajo de "e-learning" 05 de la Red TTnet España, Madrid. Servicio Público de Empleo Estatal.

MARCHAND, L. et LOISIER, J. (2004): Pratiques d'apprentissage en ligne. Montreal, Chenelière Education.

### **SITOGRAFÍA**

Consultada agosto 2014

<http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=7&mpal=2&alias=Que-es-una-Norma>

<http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheaderna me1=Content-disposition&blobheaderna me2=cadena&blobheadervalue1=filename%3DEstudio+Internacional+indicadores.pdf&blobheadervalue2=language%3Des%26site%3DPortalACAP&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1310565456881&ssbinary=true>

<http://www.caled-ead.org/publicaciones/cuadernillos-proceso-evaluacion>

[http://www.me.gov.ar/spu/documentos/dngu/resolucion\\_1717\\_04.pdf](http://www.me.gov.ar/spu/documentos/dngu/resolucion_1717_04.pdf)

---

<sup>1</sup> Comunicación presentada en el II Ateneo Interuniversitario de traducción y terminología- UNLP- agosto 2014

**SEGUNDO ATENEO INTERUNIVERSITARIO DE TRADUCTOLOGÍA “La formación para la traducción”  
Ensenada, 25 y 26 de agosto de 2014**

---

<sup>2</sup>Entendemos el término mercado como la idea de un contexto, lugar o entorno en donde se intercambian servicios, entre actores que ofrecen y que aceptan el producto.

<sup>3</sup> El término “cliente” se refiere al actor interesado en aceptar el producto de formación ofrecido por la institución educativa

<sup>4</sup> Documento que establece, por consenso y con la aprobación de un organismo reconocido, reglas y criterios para usos comunes y repetidos. Es decir, establece las condiciones mínimas que debe reunir un producto o servicio para que sirva al uso al que está destinado:

<http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=7&mpal=2&alias=Que-es-una-Norma>